

BAB II

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab dan Itikad Baik Pelaku Usaha

1. Pelaku Usaha, Hak dan Kewajibannya

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha ialah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Adapun unsur-unsur pelaku usaha dari pengertian tersebut terdiri dari :

- a. Orang Perorangan : yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri
- b. Badan Usaha : yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha terdiri dari:
 - 1) Badan Hukum yang berdasarkan bunyi pasal 1 ayat 3 ini terbuka peluang untuk Badan Hukum Privat yang terdiri atas Perseroan Terbatas (PT), Yayasan dan Koperasi serta untuk Badan Hukum Publik yang terdiri atas BUMN dan BUMD.
 - 2) Bukan Badan Hukum seperti Firma, Cv
- c. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia dengan tujuan agar badan usaha tersebut tunduk pada ketentuan hukum Indonesia
- d. Dengan melalui perjanjian sehingga sifatnya privat dengan adanya hubungan kontraktual
- e. Dalam berbagai bidang ekonomi yang meliputi ekonomi makro dan ekonomi mikro.

Sehingga dari unsur-unsur pelaku usaha di atas maka pelaku usaha menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha

(pelaku usaha, baik privat maupun publik).⁶ Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, dan sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan, dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, dan sebagainya.
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, dan sebagainya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak sebagai perlindungan yang diberikan kepada pelaku usaha, yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

⁶ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 11.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan untuk kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengharuskan para pelaku usaha untuk :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Itikad Baik Pelaku Usaha

Itikad baik diatur di dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yang mana di dalam pasal ini disebutkan bahwa kesepakatan harus dilaksanakan dengan itikad baik dari para pihak. Maka seperti yang

kita ketahui bahwa meskipun dalam pembuatan perjanjian para pihak memiliki kebebasan untuk menentukan sendiri isi perjanjiannya serta bebas memilih dengan siapa dia membuat perjanjian namun para pihak tetap diharuskan untuk melandaskan perjanjian yang dibuatnya dengan asas itikad baik dengan tujuan agar perjanjian yang dibuat tersebut dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan kehendak awal pembuatan perjanjian tersebut. Asas itikad baik ini kemudian juga disebutkan dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan secara spesifik bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya mengatur hal yang sama dengan Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata yaitu mengenai hubungan kontraktual yang dilandaskan dengan asas itikad baik yang sama-sama bersifat *Dwingend recht* atau memaksa, hanya saja dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen lebih mengatur secara spesifik penerapan itikad baik kepada para pelaku usaha hal ini dikarenakan dalam sebuah hubungan kontraktual jual beli posisi konsumen lebih lemah bila dibandingkan dengan posisi pelaku usaha sehingga agar konsumen tidak dirugikan dengan perbuatan pelaku usaha maka pasal 7 huruf a ini mengharuskan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melaksanakan perjanjian yang dibuatnya dengan konsumen.

Dari penjelasan diatas maka asas itikad baik diperlukan dalam setiap tahapan yang terjadi di dalam sebuah hubungan kontraktual meliputi tahapan pra kontrak, kontraktual dan diakhiri dengan pasca kontrak. Pra kontrak merupakan tahapan dimana pelaku usaha dan konsumen mengeluarkan apa yang menjadi kehendak mereka atau disebut juga sebagai tahap negoisasi. Tahap kedua yang sebut sebagai tahap kontraktual ialah tahapan dimana dari berbagai macam kehendak yang dikemukakan oleh kedua belah

pihak ditemukan satu titik pertemuan antara kedua kehendak tersebut yang pada akhirnya mereka sepakati. Tahap kontraktual menjadi tahap lahirnya perjanjian karena ada kesepakatan kehendak serta perjanjian yang telah disepakati ini nantinya akan menjadi sebuah hukum yang mengikat bagi mereka yang terlibat didalamnya. Tahap selanjutnya adalah tahap pasca kontrak yang mana pada tahap ini apa yang telah disepakati akan dilaksanakan, pada tahap inilah asas itikad baik sebagaimana tercantum dalam pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata diperlukan kehadirannya dikarenakan pada tahap pelaksanaan ini kerugian dapat muncul bisa disebabkan karena *overmacht* dan bisa pula disebabkan karena terjadinya cedera janji sehingga agar pelaksanaan perjanjian tersebut dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya maka diperlukan adanya itikad baik. Namun pada dasarnya tidak hanya pada tahap ini saja tetapi seharusnya pada setiap tahap perlu dilandaskan pada itikad baik tidak hanya pada tahap akhir saja.

Adapun yang dimaksud itikad baik dalam Pasal 1338 ayat 3 ini ialah kejujuran. Namun pada perkembangannya muncul penafsiran-penafsiran baru terkait dengan asas itikad baik ini dikarenakan adanya pertimbangan dalam masyarakat yang tidak hanya cukup hanya dengan tolak ukur kejujuran semata tetapi diperlukan tolak ukur kepatutan dari masyarakat mengenai apa yang patut dan tidak patut. Sehingga menurut pendapat Prof. Ismijati Jenie dalam Pengukuhannya sebagai Guru Besar UGM beliau menyebutkan bahwa asas itikad baik dapat dibagi menjadi dua penggolongan yakni sebagai syarat subjektif dan sebagai syarat objektif.⁷ Adapun syarat subjektif dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang yang ada pada waktu diadakannya perbuatan hukum. Sedangkan syarat objektif adalah pelaksanaan suatu perjanjian itu

⁷ Humas UGM, 2007, "Pengukuhan Prof Ismijati Jenie: Itikad Baik Sebagai Asas Hukum", *Mimbar Hukum Universitas Gajah Mada*, edisi 11 September 2007, hlm. 1.

harus didasarkan pada norma kepatutan atau apa yang dirasa sesuai dengan kepatutan masyarakat.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam dunia hukum dibedakan sebagai berikut :

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Menurut pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- 1) Adanya perbuatan
 - 2) Adanya unsur kesalahan
 - 3) Adanya kerugian yang diderita
 - 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian
- Tanggung jawab berdasarkan kesalahan ini adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.⁸

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada si tergugat.⁹

Sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi

⁸ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, hlm. 19.

⁹ Shidarta, 2006, *Op Cit*, hlm.75.

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.¹⁰

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.¹¹

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.¹²

Berdasarkan pasal 1365 KUH Perdata, segala perbuatan yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang bersalah untuk mengganti kerugian yang diderita orang atau pelaku usaha tersebut. Menurut R.C Hoerber biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena beberapa hal, antara lain :

- 1) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks
- 2) Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya
- 3) Prinsip ini dapat memaksa produsen untuk lebih berhati-hati.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm.77

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Op Cit*, hlm.97

e. Prinsip tanggung jawab dalam pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya, seperti dengan bunyi “barang yang sudah dibayar tidak dapat dikembalikan kembali”. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya dan bila ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha diidentikkan dengan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pada hakikatnya berfungsi sebagai¹³ :

- a. Pemulihan hak-haknya yang telah dilanggar
- b. Pemulihan atas kerugian materiil maupun immaterial yang telah dideritanya
- c. Pemulihan pada keadaan semula

Adapun tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini ialah tanggung jawab yang ditimbulkan sebagai akibat adanya perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

4. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk

¹³ Adrian Sutedi, 2008, *Op Cit*, hlm. 37.

diperdagangkan. Adapun unsur-unsur konsumen sebagaimana pengertian konsumen diatas yaitu :

- a. Setiap orang : ialah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum baik badan hukum privat maupun publik
- b. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat
- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain artinya barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tersebut dimaksudkan dipergunakan untuk kepentingan pribadi si pembeli dan untuk kepentingan keluarga, orang lain maupun untuk kepentingan makhluk hidup lain seperti binatang peliharaan dan tumbuhan.
- d. Tidak untuk diperdagangkan, bahwa dengan jelas disebutkan bahwa konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa ialah yang tidak bermaksud untuk menjual kembali barang dan/atau jasa yang dibelinya.

Dengan demikian berdasarkan unsur diatas maka Adrian Sutedi dalam bukunya mengemukakan tiga pengertian konsumen yang ingin mendapat perlindungan, yaitu¹⁴ :

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 10.

Konsumen akhir inilah yang dengan jelas dimaksudkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mendapatkan perlindungan. Dalam undang-undang ini, yang dimaksudkan “orang” merujuk pada orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.¹⁵

Perlindungan terhadap konsumen ini hanya akan muncul apabila diantara pelaku usaha dengan konsumen terjalin hubungan kontraktual yang menjadi pengikat diantara mereka. Apabila hubungan kontraktual tidak terjadi maka tidak ada yang namanya konsumen dengan perlindungan yang melekat padanya. Oleh sebab itu agar hubungan kontraktual dapat tercipta maka perlu memperhatikan syarat-syarat sahnya terlebih dahulu sehingga dikemudian hari hubungan kontraktual tersebut dapat diakui oleh hukum dan dianggap ada oleh hukum. Adapun syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang telah ditentukan didalam pasal 1320 KUH Perdata, yakni :

- a. Adanya kesepakatan
- b. Adanya kecakapan dari kedua belah pihak yang membuat perjanjian yakni kedua belah pihak yang tidak termasuk kedalam kategori yang ditentukan di dalam Pasal 1330 KUH Perdata, yaitu:
 - 1) orang-orang yang belum dewasa yaitu orang-orang yang dalam Pasal 330 yang belum genap berusia dua puluh satu tahun (21 tahun).
 - 2) mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
 - 3) Orang-orang perempuan dalam hal yang ditetapkan dalam Undang-Undang namun terhadap ketentuan ini sudah tidak lagi

¹⁵ *Ibid*, hlm. 11.

berlaku sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dikarenakan adanya penyamaan status antara suami dan istri agar tidak terjadi diskriminasi

- 4) Semua orang kepada siapa Undang-Undang telah melarangnya membuat perjanjian
- c. Adanya objek tertentu yang diperjanjikan dan tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang
- d. Serta adanya causa yang halal

Berawal dari adanya hubungan kontraktual yang terjalin diantara pelaku usaha dengan konsumen ini seringkali kita temukan terdapat hubungan yang tidak seimbang, dimana posisi konsumen jauh lebih rendah dan lebih lemah bila dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan posisi tawar yang rendah yang dimiliki konsumen.¹⁶ Kerap kali konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha. Namun, tak dapat dipungkiri juga bahwa banyaknya konsumen yang kurang peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang walaupun telah dirugikan oleh pelaku usaha tetapi mereka tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan klaim memperjuangkan hak-haknya. Terdapat beberapa alasan yang melatarbelakangi sifat konsumen tersebut yang enggan memperjuangkan hak-haknya antara lain dikarenakan malasnya atau enggannya mereka berperkara di pengadilan, ketidakberdayaan mereka menghadapi pelaku usaha yang besar, ataupun mereka tidak mengetahui bahwa hak-haknya tersebut dilindungi oleh undang-undang. Oleh sebab itu diperlukan adanya jaminan yang mampu memberikan perlindungan kepada para konsumen agar dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen serta menimbulkan kesadaran baik bagi konsumen dan pelaku

¹⁶ *Ibid*, hlm. 9.

usaha. Inilah yang menjadi latar belakang munculnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana di dalamnya menegaskan mengenai adanya perlindungan konsumen, yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam perlindungan konsumen, materi yang mendapat perlindungan itu bukan sekedar fisik atau yang terlihat saja melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak yaitu keadaan batin atau jiwa seseorang.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggungjawab.¹⁷

Adapun jaminan hukum terhadap perlindungan konsumen ini bermula dari benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan tempat pemakaman dan segala kebutuhan diantara keduanya. Dengan demikian maka tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen pada umumnya sebagaimana tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu :

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (sesuai Pasal 3 huruf c)
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi , dan akses untuk mendapatkan informasi itu (sesuai Pasal 3 huruf d)
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (sesuai Pasal 3 huruf e)

¹⁷ *Ibid*, hlm. 8.

Secara umum terdapat empat hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy, meliputi :

- a. Hak untuk memperoleh keamanan dan perlindungan kesehatan (*the right to safety*)
- b. Hak memilih (*the right to choose*)
- c. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Di Indonesia, keempat hak dasar tersebut dijabarkan secara lebih jelas dan rinci menjadi delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen tersebut, yakni :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Selain kesembilan hak diatas ada dua hak konsumen yang berhubungan dengan produk *liability* (tanggung jawab), yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan barang yang memiliki kuantitas dan kualitas yang baik dan aman

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi agar mendapatkan barang dengan kuantitas dan kualitas yang bermutu. Namun akibat ketidaktahuan konsumen atas suatu produk barang yang dibelinya seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha.

- b. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian

Jika barang yang dibeli dirasa cacat, tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan diawal maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas.

Disamping dari hak-hak diatas, terdapat pula hak-hak konsumen lainnya yang dirumuskan dalam pasal lain khususnya dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Adapun kewajiban tersebut antara lain :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan

- f. Memberi kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hal ini, kewajiban dan hak merupakan antinomy dalam hukum sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.¹⁸ Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang seringkali diabaikannya sehingga kesalahan seluruhnya ada pada pelaku usaha padahal konsumen sendiri tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

B. Tinjauan Umum Tentang Peran Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta

1. Peran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta maka Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai tugas

¹⁸ *Ibid*, hlm. 21.

menunjang penyelenggaraan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Perindustrian dan Perdagangan.

Sedangkan dalam Pasal 5 Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2016, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta mempunyai fungsi yakni :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Perindustrian dan Perdagangan
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Perindustrian dan Perdagangan
- c. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang Perindustrian dan Perdagangan
- d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Perindustrian dan Perdagangan
- e. Pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan.
- f. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang-bidang Perindustrian dan Perdagangan

Adapun tugas dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta sebagaimana telah disebutkan di atas, namun berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2010 tentang Penataan Pedagang Kaki Lima Kawasan Khusus Malioboro- A. Yani yang memiliki kewenangan terhadap pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro ialah Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta.

2. Peran Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta

Berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah-Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 61 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi,

dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, maka Dinas Pariwisata memiliki tugas untuk melaksanakan urusan bidang pariwisata, kewenangan dekonsentrasi, serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan asas otonomi.

Untuk melaksanakan tugasnya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Dinas Pariwisata memiliki fungsi yang terdapat dalam Pasal 5 Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 61 Tahun 2017, sebagai berikut :

- a. Perumusan Kebijakan Teknis dibidang Pariwisata
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pariwisata
- c. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan dibidang pariwisata
- d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pariwisata
- e. Pengelolaan taman pintar dengan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
- f. Pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan, dan
- g. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi, pelaporan dibidang pariwisata

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2010 tentang Penataan Pedagang Kaki Lima Kawasan Khusus Malioboro – A. Yani maka Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta diberi kewenangan dalam melakukan penataan serta pengelolaan dan pengawasan serta dalam hal mengeluarkan surat izin terhadap para pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro.

C. Tanggung Jawab dan Itikad Baik Pelaku Usaha Pedagang Kaki Lima Malioboro serta Peran Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pedagang kaki Lima Malioboro

Menurut ketentuan Pasal 17 Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2010 tentang Penataan Pedagang Kaki Lima Kawasan Khusus Malioboro – A. Yani dijelaskan bahwa kepada setiap pedagang kaki lima makanan/minuman/lesehan diharuskan memasang daftar harga yang dapat diketahui oleh umum. Apabila dihubungkan antara Pasal 17 Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2010 dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka Pasal 17 Peraturan Walikota ini sebagai cerminan dari ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang dijualnya. Kedua aturan ini ditujukan untuk meminimalisir perbuatan yang dapat merugikan para konsumen serta sebagai perlindungan bagi konsumen. Meskipun kedua aturan ini telah diatur sedemikian rupa untuk mencegah dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kerugian pada konsumen akibat perbuatan pelaku usaha namun tetap saja tidak menutup kemungkinan timbulnya kerugian bagi konsumen yang berbelanja makanan di kawasan Malioboro. Hal ini dapat dicermati dari hasil penelitian yang penulis lakukan, yaitu masih terdapat beberapa pedagang kaki lima di kawasan Malioboro yang dalam menyampaikan informasi harga tidak secara benar, jelas dan jujur. Salah satu contohnya yakni pada bulan Juni 2017 salah-satu pedagang kaki lima di Malioboro yang bernama lesehan Intan tidak diperkenankan lagi berjualan di kawasan wisata Malioboro dikarenakan terbukti melakukan perbuatan yang merugikan konsumen yang berbelanja di warungnya, yang mana konsumen diminta untuk membayar harga jauh lebih mahal dari harga yang sebenarnya. Peristiwa ini tidak hanya dilakukan sekali saja, tetapi telah berulang kali dilakukan terhadap para konsumen yang datang ke warungnya.¹⁹ Maka menurut Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad dan Bapak Tirto selaku pejabat di Unit Pelaksana Teknis tanggal 26 November 2018.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap perbuatan yang mendatangkan kerugian kepada konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap para pelaku usaha pedagang kaki lima di kawasan Malioboro, antara lain terhadap warung makanan Tejo, Enggal Jaya Rasa, lesehan Moro Seneng, lesehan Indah Roso, Borobudur, Oma Pangestu, lesehan Putri serta 2 pedagang angkringan yang mana kesemuanya mengatakan hal yang sama yaitu mereka bersedia memberikan ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan apabila terjadi kesalahan penghitungan harga yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.²⁰ Adapun bentuk ganti rugi yang diberikan ialah berupa pengembalian uang senilai nominal harga yang berbeda tersebut. Tetapi pemberian ganti rugi ini baru dapat diberikan apabila konsumen yang merasa dirugikan tersebut dapat menunjukkan bukti kesalahan pelaku usaha berupa nota/struk belanja di warung pelaku usaha yang bersangkutan. Hal serupa juga dinyatakan oleh ketua Panguyuban Handayani yaitu ibu Tati bahwa para pedagang kaki lima yang berjualan di kawasan Malioboro wajib mengganti seluruh kerugian yang diderita konsumen apabila konsumen dirugikan karena perbuatan si pelaku usaha, apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab atas perbuatannya yang menimbulkan kerugian kepada konsumen sedangkan konsumen dapat membuktikan kesalahan si pelaku usaha maka pelaku usaha yang berada di kawasan Malioboro tersebut bisa dikenai sanksi penutupan warung sebagaimana telah diatur dalam perjanjian yang telah disepakati. Dengan adanya pengembalian uang tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa para pelaku usaha di kawasan Malioboro telah melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat 1

²⁰ Hasil Wawancara dengan Sembilan macam warung berbeda dilaksanakan pada tanggal 29 Oktober 2018-30 Oktober 2018.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bila dilihat pula bentuk tanggung jawab yang diberikan berupa pengembalian uang dengan nominal yang sama dengan jumlah kerugian yang diminta oleh pedagang ini telah sesuai dengan ketentuan yang disebutkan pula di dalam Pasal 19 ayat 2 yaitu bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Pada dasarnya pedagang kaki lima di Malioboro dibedakan menjadi dua kategori, yaitu pedagang besar dan pedagang kecil. Pengelompokan ini didasarkan pada jenis usahanya. Pedagang besar adalah pedagang yang memiliki omset/pendapatan yang lebih besar seperti pedagang makanan lesehan. Menurut Bapak Ahmad yang menjabat pada divisi keamanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) menyebutkan bahwa pengelompokan terhadap pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro ini dapat dilihat dari daftar harga yang dicantumkan, apabila makanannya besar seperti ayam bakar, bebek bakar dan harganya juga mahal maka itu berarti pedagang kaki lima dengan kategori besar, tetapi kalau menu makanannya kecil seperti nasi lotek, siomay, angkringan dengan daftar harga yang lebih murah berarti itu pedagang kaki lima dengan kategori kecil.²¹

Adanya pengelompokan terhadap pedagang kaki lima di kawasan Malioboro inilah yang melatarbelakangi penentuan standar harga yang akan dicantumkan di daftar menu setiap warung makan. Hal ini disebabkan karena terhadap warung makan pedagang kaki lima kategori besar yang memiliki omset/pendapatan lebih dari 5 juta akan dikenakan pajak. Adapun standar harga pada masing-masing pedagang kaki lima kurang lebih sebagai berikut :

a. Pedagang kaki lima kategori kecil

Sebagai contoh penulis mengambil warung makan Enggal Jaya Rasa yang buka pada siang hari, dengan daftar menu sebagai berikut :

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad perwakilan UPT Malioboro tanggal 29 Oktober 2018.

Ayam goreng	Rp 18.000
Ayam bakar	Rp 19.000
Bebek goreng	Rp 27.000
Bebek bakar	Rp 28.000
Lele goreng/bakar	Rp 17.000
Nila goreng/bakar	Rp 30.000
Gurame goreng/bakar	Rp 50.000
Bawal goreng/bakar	Rp 30.000
Burung dara goreng	Rp 32.000
Burung dara bakar	Rp 35.000
Puyuh goreng/bakar	Rp 25.000
Nasi gudeg telur	Rp 17.000
Nasi gudeg ayam	Rp 27.000
Nasi gudeg komplit	Rp 30.000
Nasi pecal telur	Rp 17.000
Nasi pecal ayam	Rp 27.000
Nasi pecal komplit	Rp 30.000
Lalap sambel mentah	Rp 5.000
Lalap sambel trasi	Rp 5.000
Nasi	Rp 5.000
Pete	Rp –
Terong	Rp –
Tahu tempe	Rp –
Cah kangkung	Rp –
Es the manis	Rp 5.000
Es jeruk	Rp 5.000
Es teh tawar	Rp 3.000
Lemon tea	Rp 7.000
Teh panas manis	Rp 5.000
Jeruk panas	Rp 5.000

b. Pedagang kaki lima kategori besar

Penulis mengambil contoh daftar menu warung makan lesehan Borobudur, yaitu :

Pecel lele	Rp 14.000
Ayam kampung goreng	Rp 27.000
Pecel ayam kampung	Rp 29.000
Bebek goreng	Rp 29.000
Burung dara goreng	Rp 35.000
Sambel+lalap	Rp 7.000
Nasi gudeg ayam kampung	Rp 35.000
Nasi gudeg komplit	Rp 40.000
Nasi putih	Rp 7.000
Kerang goreng	Rp 29.000
Bawal goreng	Rp 34.000
Kepiting goreng	Rp 47.000
Gurame goreng	Rp 67.000
Udang goreng	Rp 35.000
Cumi goreng	Rp 39.000
Nila goreng	Rp 39.000
Cah kangkung	Rp 19.000
Gudeg	Rp 22.000
Teh panas	Rp 6.000
Teh tarik	Rp 10.000
Jeruk panas	Rp 7.000
Lemon tea	Rp 7.000
Wedang uwuh	Rp 10.000
Sekoteng	Rp 8.000
Kopi panas	Rp 7.000
Es teh	Rp 7.000
Es teh tarik	Rp 11.000
Es jeruk	Rp 8.000
Es lemon tea	Rp 8.000

Coca cola	Rp 7.000
Sprite	Rp 7.000
Fanta	Rp 7.000
Teh botol	Rp 7.000

Adapun hal-hal lain yang menjadi perhitungan dalam menentukan standar harga yakni antara lain :

- a. Biaya retribusi, yakni biaya retribusi terhadap warung makan dengan kategori kecil seperti angkringan adalah sebesar Rp 15.000/bulan, terhadap warung makan dengan kategori besar seperti lesehan adalah sebesar Rp 30.000/bulan.
- b. Biaya kebersihan
- c. Biaya bahan makanan yang mencakup juga biaya minyak, gas, dan lain-lain.
- d. Biaya air yang mana setiap warung tidak diberi fasilitas air sehingga untuk keperluannya setiap warung makan pedagang kaki lima harus membeli air untuk sekedar keperluan mencuci piring dan lain sebagainya
- e. Biaya lampu yang hanya akan dikenakan terhadap warung makan yang buka pada malam hari.

2. Itikad Baik Pelaku Usaha Pedagang Kaki Lima Malioboro

Asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 merupakan itikad baik yang bersifat subjektif yang mana tolak ukurnya ialah kejujuran seseorang saat melaksanakan suatu perbuatan. Sedangkan itikad baik yang bersifat objektif ialah bahwa pelaksanaan suatu perjanjian itu harus didasarkan pada norma kepatutan sebagaimana yang ada di dalam masyarakat.

Itikad baik pada dasarnya baru dapat terlihat ketika sebuah kesepakatan telah dilaksanakan. Begitu pula halnya yang terjadi pada kasus yang penulis teliti. Dimana kesepakatan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen terkadang tidak berjalan dengan itikad

yang baik. Adapun tolak ukur yang digunakan dalam menilai apakah seorang pedagang kaki lima di Malioboro dinyatakan beritikad baik ialah kejujuran. Kejujuran yang dimaksud ialah jika pedagang kaki lima di kawasan Malioboro jujur dalam memberikan harga pada saat membayar sesuai dengan harga yang tertera dalam daftar menu. Apabila nominal yang dimintakan tidak sesuai dengan harga yang tertera dalam daftar menu maka pedagang kaki lima tersebut tidak jujur.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Ibu Utik salah satu pedagang kaki lima angkringan di kawasan Malioboro menyatakan bahwa terkadang beliau sering memberikan harga yang berbeda tergantung dari mana konsumen tersebut datang. Dalam hal ini beliau memberi contoh bahwa terhadap wisatawan yang datang dari kota yang jauh beliau akan memberikan harga yang sedikit berbeda dengan wisatawan yang bisa berbahasa jawa.²² Hal ini ditambah dengan tidak adanya daftar harga yang beliau cantumkan, mengingat warung angkringan mendapat pengecualian dalam aturan Panguyuban Malioboro yang mengharuskan setiap warung makan kaki lima yang berada di kawasan Malioboro harus mencantumkan daftar harga pada daftar menu meskipun menurut Pasal 17 Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2010 mengharuskan seluruh pedagang makanan kaki lima kawasan Malioboro mencantumkan daftar harga. Hal ini disebabkan karena warung makan angkringan termasuk kedalam kategori pedagang kecil dengan menu makanan yang banyak, sehingga apabila satu-satu menunya dibuatkan daftar harga (seperti gorengan, sate-satean, kerupuk, dan lain-lain) maka di daftar menu tidak akan muat/cukup sehingga membuat beliau selaku pelaku usaha dapat dengan mudah memanfaatkan keadaan tersebut. Dari hasil wawancara penulis diatas dapat dilihat bahwa pada kenyataannya perjanjian jual-beli makanan yang terjadi di kawasan Malioboro belum menerapkan asas itikad baik yakni kejujuran padahal itikad baik sudah menjadi sebuah keharusan

²² Hasil wawancara dengan Ibu Utik pedagang angkringan tanggal 29 Oktober 2018.

yan tidak dapat ditawar-tawar dan apabila kecurangan sebagaimana kasus diatas terus dilakukan secara terus-menerus maka bila dikalkumulasikan jelas akan menimbulkan kerugian yang besar terhadap para konsumen yang berbelanja di warung makan angkringan tersebut.

Adapun contoh kasus serupa yang penulis temukan sewaktu melakukan penelitian ialah terhadap pedagang makanan lesehan malam yang namanya tidak mau disebutkan. Dimana beliau menyatakan bahwa terkadang beliau dengan sengaja tidak memberikan informasi yang lengkap terkait menu makanan yang beliau berikan. Sebagai contoh beliau menyebutkan di daftar menunya pada dasarnya telah tertulis harga seporsi ayam goreng adalah Rp 30.000 dan harga sepiring nasi adalah Rp 6.000 tetapi terkadang pengunjung yang datang mengira bahwa untuk seporsi ayam goreng tersebut sudah sepaket dengan nasinya. Dan beliau selaku pelaku usaha sering kali tidak memberitahu bahwa untuk seporsi ayam goreng belum termasuk paket nasi. Dalam hal ini beliau sengaja memanfaatkan keadaan demi meraup keuntungan yang sebesar-besarnya dan tindakan ini jelas telah melanggar asas kejujuran dan sangat merugikan konsumen. Menurut Ibu Yati selaku Ketua Paguyuban Padma mengatakan bahwa pada dasarnya tindakan curang yang dilakukan oleh beberapa warung makan dilakukan oleh anak buah warung makan itu sendiri bukan dari si pemiliknya.²³ Sedangkan terkait dengan bukti pembayaran, sudah hampir seluruh warung makan milik pedagang kaki lima di kawasan Malioboro memberikan bukti pembayaran berupa struk. Maka dari contoh kasus diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya meskipun asas itikad baik telah diatur secara *dwingend recht* tetapi pada pelaksanaannya secara nyata belum dapat diberlakukan secara *dwingend recht*.

²³ Hasil wawancara bersama ibu Yati ketua paguyuban Padma tanggal 30 Oktober 2018.

3. Peran Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta

a. Peran Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan pada hari Senin, 29 Oktober 2018 dapat disimpulkan bahwa sejak tahun 2010 Dinas Perindustrian dan Perdagangan melalui Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2010 tentang Penataan Pedagang Kaki Lima Kawasan Khusus Malioboro-A. Yani menetapkan segala hal yang berhubungan dengan pedagang kaki lima di kawasan wisata Malioboro sudah tidak menjadi kewenangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan melainkan sudah dilimpahkan kepada Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Sebelum adanya Peraturan Walikota tersebut, Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki peran yang penting terhadap keberadaan pedagang kaki lima di kawasan Malioboro, yakni tidak hanya sebagai pembuat aturan tetapi juga ikut memantau/memonitoring, serta memberikan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh para pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro tersebut.

Adapun sanksi yang sempat diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan terhadap perbuatan pedagang kaki lima di kawasan Malioboro yang mendatangkan kerugian kepada konsumen antara lain sanksi agar tidak berjualan selama 1 minggu. Terhadap sanksi ini apabila tidak dihiraukan dan terjadi kembali maka Dinas Perindustrian dan Perdagangan langsung akan mengeluarkan pedagang tersebut dari panguyuban dan tidak memperbolehkannya perjualan lagi di kawasan Malioboro. Pemberian sanksi ini juga sebagai bentuk pencegahan agar kejadian serupa tidak lagi terjadi.

Menurut Ibu Rindang Erny selaku perwakilan Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang sempat penulis wawancara, menyatakan bahwa terkait dengan situasi dan kondisi perdagangan yang terjadi di kawasan Malioboro perlu dilakukan perbaikan tentang tata

letak dan susunannya terutama yang ada di sirip-sirip Malioboro.²⁴ Terkait dengan daftar menu beserta harga yang hampir sudah terpajang diseluruh warung makan Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah mengetahui tetapi tidak ikut membuat aturannya. Hal ini disebabkan karena segala hal yang berhubungan dengan penataan pedagang kaki lima Malioboro sudah diserahkan kepada UPT Malioboro. Begitu pula dengan tingkat kesadaran hukum yang ada pada para pedagang kaki lima di kawasan Malioboro dapat dikatakan masih rendah terlihat dari masih diperlukannya pembinaan yang dilakukan secara rutin terhadap para pedagang.

Adapun kerugian yang sebabkan oleh ulah para pelaku usaha jelas merugikan konsumen dan membuat Dinas Perindustrian dan Perdagangan merasa kesal karna tentu hal ini akan berdampak pula pada citra pariwisata kota Yogyakarta. Beliau juga sempat bercerita bahwa dahulu saat Dinas Perindustrian masih memiliki kewenangan atas pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro Pemerintah Pusat berencana akan memberikan Tenda kepada seluruh pedagang kaki lima Malioboro agar terdapat keseragaman tetapi hal ini tidak terealisasikan karena Pemerintah Pusat mendengar bahwa telah terjadi kasus yang merugikan konsumen dikarenakan adanya perbuatan curang yang dilakukan oleh pelaku usaha di kawasan Malioboro sehingga pada saat itu Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat menyangkan hal tersebut.

b. Peran Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Ahmad dan Bapak Tirto selaku pejabat di Unit Pelaksana Teknis yang merupakan perwakilan dari Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta menyatakan bahwa perkembangan pariwisata kota Yogyakarta apabila dibandingkan dengan awal tahun beliau menjabat tahun 2005

²⁴ Hasil wawancara dengan ibu Rindang Erny perwakilan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta tanggal 29 Oktober 2018.

jelas sangat mengalami peningkatan. Begitu pula dengan tingkat perkembangan pariwisata kota Yogyakarta terkhusus di kawasan Malioboro dari tahun lalu juga mengalami peningkatan, yakni sekitar 98 persen para wisatawan pasti selalu mampir berkunjung ke Malioboro. Hal ini disebabkan karena Malioboro sebagai tujuan terakhir tempat wisata yang pasti akan dikunjungi oleh para wisatawan setelah mereka mengunjungi tempat-tempat lainnya karena di Malioboro terdapat semi pedestrian yang memang ditujukan untuk membuat para wisatawan merasa nyaman. Terkait dengan cara Dinas Pariwisata menjaga dan mempertahankan citra pariwisata kota Yogyakarta ialah dengan melalui Unit Pelaksana Teknis atau yang biasa disingkat UPT yang merupakan kepanjangan tangan dari Pemerintah Kota. UPT ditugaskan untuk melayani masyarakat dan bertanggung jawab terhadap segala peristiwa yang terjadi di kawasan Malioboro serta memantau situasi dan kondisi peristiwa yang terjadi di kawasan Malioboro, juga disepanjang jalan Malioboro diletakkan kamera CCTV. Sekilas mengenai UPT Malioboro yang mana UPT Malioboro ini dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi, Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengelolaan Kawasan Malioboro Pada Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta yakni bahwa untuk melaksanakan ketugasan teknis operasional pelayanan masyarakat di bidang Pengelolaan Kawasan Malioboro perlu dibentuk Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Adapun fungsi UPT Malioboro menurut Pasal 4 Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2017 ialah mempunyai fungsi penyelenggaraan ketugasan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Dinas di bidang pengelolaan pariwisata, kebersihan, keindahan, pemeliharaan sarana prasarana, pembinaan ketentraman dan ketertiban, usaha

perdagangan, penataan kawasan parkir dan transportasi yang berada di kawasan Malioboro. Sehingga berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi, Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengelolaan Kawasan Malioboro Pada Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta ini maka UPT memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap para pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro.

Apabila berbicara mengenai pedagang kaki lima maka menurut Dinas Pariwisata pedagang kaki lima ini ialah sebagai nafas Malioboro, karena kawasan Malioboro tanpa kehadiran para pedagang kaki lima akan terasa hampa, sepi dan begitu hening. Hal ini dapat terlihat pada setiap hari Selasa Wege yang mana seluruh pedagang kaki lima diliburkan dan tidak boleh berjualan. Adapun beberapa pedagang kaki lima yang tidak mentaati peraturan salah satunya dengan tidak mencantumkan daftar harga pada menu makanannya akan segera ditindaklanjuti dengan menanyai terlebih dahulu alasan yang menyebabkan pemilik warung tersebut tidak mentaati peraturan serta terhadap pedagang kaki lima yang membawa dampak negatif bagi citra pariwisata Kota Yogyakarta akibat perbuatannya yang mendatangkan kerugian kepada konsumen pada dasarnya akan ditindaklanjuti dengan memberikan teguran sekaligus sanksi. Untuk mempermudah pihak UPT dalam menjalankan tugasnya ini maka pihak UPT membuka tempat aduan bagi para pengunjung Malioboro yang dirugikan akibat perbuatan pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro. Namun aduan tersebut terlebih dahulu akan disaring apakah warung makanan pelaku usaha tersebut berada di kawasan Malioboro apa bukan. Hal ini dikarenakan pedagang kaki lima yang berada di sirip-sirip Malioboro bukan menjadi kewenangan dan tanggung jawab dari UPT Malioboro. Kemudian setelah aduan tersebut disaring dan

bila perbuatan yang merugikan konsumen tersebut berasal dari pedagang kaki lima yang berada di kawasan Malioboro maka pihak UPT akan segera mendatangi pedagang kaki lima tersebut untuk menegur dan memberikan sanksi sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian yang dibuat antara pihak UPT bersama Panguyuban yang menaungi pedagang kaki lima tersebut.

Adapun sanksi yang diberikan oleh UPT Malioboro dalam menindaklanjuti perbuatan pelaku usaha di kawasan Malioboro yang membawa kerugian kepada konsumennya ialah berupa sanksi penutupan warung selama 1 minggu, dan apabila hal ini masih tetap terjadi untuk kedua kali warung akan ditutup kembali selama 1 minggu dan baru akan diberi sanksi penutupan tidak boleh berjualan lagi di kawasan Malioboro apabila untuk ketiga kalinya pelaku usaha tersebut tetap mengulang perbuatannya. Terhadap pengaturan pedagang kaki lima di kawasan Malioboro sendiri ada di dalam Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2010 tentang Penataan Pedagang Kaki Lima Kawasan Khusus Malioboro.

Berdasarkan data diatas maka dapat dilihat bahwa pihak UPT telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2017 ialah mempunyai fungsi penyelenggaraan ketugasan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Dinas di bidang pengelolaan pariwisata, kebersihan, keindahan, pemeliharaan sarana prasarana, pembinaan ketentraman dan ketertiban, usaha perdagangan, penataan kawasan parkir dan transportasi yang berada di kawasan Malioboro. Sehingga dengan demikian konsumen yang berbelanja di kawasan Malioboro tidak perlu merasa ragu lagi dalam berbelanja karena telah ada perlindungan yang diberikan kepadanya oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.