

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”. Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.¹

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian jika dipahami berbagai pemaparan yang menjelaskan mengenai berbagai pengertian perlindungan konsumen, maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan

¹Sri Redjeki, “Perlindungan Konsumen di Indonesia (Tinjauan Makro)”, *Mimbar Hukum Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, Edisi Khusus No.39/X/2001, hlm. 147.

perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Dengan adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sedang terjadi dapat diminimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen akan terpenuhi.²

Masalah perlindungan konsumen yang diatur dalam UUPK adalah untuk mendukung tumbuh kembangnya dunia usaha yang mampu menghasilkan barang dan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus mendapatkan kepastian barang dan jasa yang diperoleh dari pelaku usaha tanpa mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Masalah perlindungan konsumen diarahkan untuk tercapainya tujuan sebagai berikut: menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan seluruhnya pelaku usaha, memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktek usaha yang menipu dan tidak mengandung unsur keadilan.³ Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha terlihat pada kegiatan bisnis warung internet (warnet). Adanya warnet adalah sebuah reaksi bisnis yang cepat menyusul kebutuhan akan informasi terhadap

² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.

4.

³ Erman Rajaguguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 9.

mobilitas masyarakat yang tinggi. Internet merupakan kebutuhan yang sangat krusial dalam mendukung mobilitas dan aktivitas masyarakat.

Beberapa permasalahan terkait dengan perlunya perlindungan konsumen pada penyedia jasa warnet adalah seperti yang terjadi pada Warnet X di Wilayah Yogyakarta. Salah satu pengguna jasa Warnet X mengalami kerugian dengan adanya perbedaan harga pada *billing* komputer dan pembayaran pada kasir warnet. Harga yang tertera pada *billing* Rp 4.875 (*empat ribu delapan ratus tujuh puluh lima rupiah*) akan tetapi, ketika melakukan pembayaran di kasir warnet terdapat perbedaan harga sebesar Rp 250 (*dua ratus lima puluh rupiah*) sehingga harga yang harus konsumen bayarkan menjadi Rp 5.000 (*lima ribu rupiah*). Harga yang seharusnya dibayarkan konsumen setelah dilakukan pembulatan sebesar Rp 4.900 (*empat ribu sembilan ratus rupiah*). Selain Warnet X ada juga pengguna jasa Warnet Y yang mengalami kerugian yang sama dengan Warnet X. Ketika di *billing* harga yang tertera Rp. 8.100 (*delapan ribu seratus rupiah*) akan tetapi ketika melakukan pembayaran di kasir warnet, terdapat perbedaan harga sebesar Rp 400 (*empat ratus rupiah*) sehingga harga yang harus konsumen bayarkan menjadi Rp 8.500 (*delapan ribu lima ratus rupiah*). Seharusnya jika dibulatkan konsumen hanya membayar Rp 8.000 (*delapan ribu rupiah*) saja. Hal tersebut tidak hanya terjadi pada Warnet X dan Warnet Y saja, namun telah menjadi permasalahan yang menjamur pada penyedia jasa warnet, khususnya di Kota Yogyakarta.

Pembulatan yang dilakukan oleh pihak Warnet X dan Warnet Y menunjukkan i'tikad yang tidak baik, tidak jujur, dan tidak adil, terlebih pihak warnet tidak meminta persetujuan terlebih dahulu dengan konsumen tentunya ini adalah salah satu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK antara lain:

- a. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- c. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta diskriminatif.

Di dalam Pasal 4 huruf c UUPK, konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai informasi harga *billing* komputer ketika melakukan pembayaran di kasir. Pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan atau ditipu. Merugikan pengguna jasa atau konsumen bertentangan UUPK. Pada penjelasan UUPK, disebutkan bahwa keberadaan UUPK adalah dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. UUPK merupakan payung yang

mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen.⁴

Pentingnya masalah ini diteliti karena masalah ini diduga sangat merugikan konsumen dan melanggar hak konsumen berupa hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, adil dan jujur.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang masalah, pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum atas pengguna jasa warnet terhadap perbedaan harga pada *billing* komputer dengan pembayaran pada kasir warnet?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan pengguna jasa warnet?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum atas pengguna jasa warnet terhadap perbedaan harga pada *billing* komputer dengan pembayaran pada kasir warnet.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan pengguna jasa warnet.

⁴Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UB Press, Malang, 2011, hlm 29

C. Orisinalitas Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelusuran pustaka dengan tujuan untuk meyakinkan bahwa penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dari skripsi sebelumnya. Selain itu dalam penelitian pun keabsahan teori yang tercantum dapat penulis pertanggung jawabkan, dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya. Berikut ini hasil penelusuran pustaka yang dilakukan:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yasir Sadan, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul "Pengambilan Keuntungan Melalui Pembulatan pada Bisnis Warung Internet Perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Net City Yogyakarta)". Penulis ini membahas tentang bagaimana praktik pengambilan keuntungan melalui pembulatan pada bisnis warung internet di Net City Yogyakarta dan pengambilan keuntungan melalui pembulatan pada bisnis warung internet dilihat dari perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan konsumen dan perspektif Hukum Islam.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul "Pengelolaan Warnet Perspektif Hukum Bisnis Islam (Studi Warnet Dewanet Jl. Monjali No.52 Yogyakarta)". Penulis ini membahas tentang bagaimana pengelolaan warnet di Warnet Dewanet Jl.

Monjali No.52 Yogyakarta dan bagaimana pengelolaan warnet dalam perspektif Hukum Bisnis Islam.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Benediktus Bima Kencana Wiraubhaya, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, yang berjudul “Pengaruh Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa warnet (Studi Kasus pada Jasa Warnet Merapi Online di Jl. Adisucipto No.26,Catur Tunggal Depok, Sleman, Yogyakarta)”. Penulis ini membahas tentang apakah ada persepsi konsumen pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen jasa warnet merapi online.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Malta Hingayomi, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Internet Dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome Oleh PT.Telkom Berdasarkan UU.Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penulis ini membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna internet berdasarkan kontrak berlangganan layanan *IndiHome* oleh PT. Telkom berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan apakah ada hak informasi yang diterima dalam kontrak berlangganan layanan *IndiHome*.

Berdasarkan Penelitian yang telah ada tersebut, peneliti mencoba menguraikan tentang Perlindungan Hukum atas Pengguna Jasa Warnet terhadap Perbedaan Harga *Billing* Komputer dengan Pembayaran pada

Kasir Warnet, karena sejauh pengetahuan peneliti belum ada peneliti yang membahas masalah tentang Perlindungan Hukum atas Pengguna Jasa Warnet terhadap Perbedaan Harga *Billing* Komputer dengan Pembayaran pada Kasir Warnet. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi dengan harapan dapat memperoleh hasil yang dapat menambah wawasan khususnya bagi peneliti dan konsumen yang mengalami kerugian atas perbedaan harga billing komputer dengan harga di kasir warnet.

D. Landasan Teori

Dalam sejarah, perlindungan konsumen pernah secara prinsipil menganut asas *the privity of contract*. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontaktual antara dirinya dan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan bila ada pandangan, hukum perlindungan konsumen berkorelasi erat dengan hukum perikatan, khususnya perikatan perdata.

Kendati hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata ada dalam wilayah hukum perdata. Ada aspek-aspek hukum perlindungan konsumen yang berada dalam bidang hukum publik, terutama hukum pidana dan hukum administrasi

Negara. Jadi, tepatnya hukum perlindungan konsumen ada di wilayah hukum privat (perdata) dan di wilayah hukum publik.⁵

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena di dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, di mana mereka merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/ atau jasa yang dikonsumsinya. Hal itu lah yang menjadi alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian tersebut.⁶

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada UUPK. UUPK memuat, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bag kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷

Ada delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu sebagai berikut :

⁵Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm

⁶Eli Wuria Dewi, *Op.Cit.*, hlm 3

⁷ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm 1

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.⁸

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

⁸ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm 21

kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku usaha atau yang dapat disebut sebagai pelaku usaha antara lain adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor atau penyalur dan sebagainya.⁹

Pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dapat dikatakan sebagai pelaku usahanya itu tidak hanya terbatas pada produsen yang memproduksi dan menghasilkan barang dan/atau jasa, melainkan seorang distributor, suatu korporasi, sebuah koperasi, bahkan seorang pedagang juga dapat dikategorikan atau termasuk dapat disebut sebagai seorang pelaku usaha.

Oleh karena itu seorang pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatan usahanya harus selalu mengutamakan kejujuran dan keterbukaan, pelaku usaha harus mampu memberikan informasi secara benar, jelas, jujur dan transparan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkannya berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang ketentuannya telah diatur secara jelas di dalam peraturan perundang-

⁹ Eli Wuria Dewi, *Op.Cit.*, hlm 57

undangan yang berlaku sebagaimana telah diatur dalam UUPK.¹⁰Kewajiban kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan 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, sert member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹¹

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam satu bab,

¹⁰*Ibid.*, hlm 58

¹¹Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 34

yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dari sepuluh pasal tersebut, dapat dipilah sebagai berikut:

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.¹²

Warung Internet yang biasa disingkat warnet adalah salah satu bentuk usaha yang dikelola oleh kelompok atau individu yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa internet oleh penggunanya. Biasanya pengguna dikenakan biaya per jam atau lebih, sesuai lama penggunaannya. Pada umumnya, warnet di buka di lahan yang dekat dengan tempat pendidikan, seperti sekolah, tempat les, atau kampus. Sehingga, penggunanya pun tak jauh dari siswa/siswi, mahasiswa, guru, atau dosen yang secara kebetulan atau tidak membutuhkan jasa internet. Tetapi, ketika perkembangan teknologi telah merambahkan ke seluruh penjuru, warnet pun merambat ke seluruh pelosok pemukiman, dan tempat-tempat yang sebelumnya tidak diperkirakan dapat dijadikan sebagai lahan untuk

¹²*Ibid.*, Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, hlm 65

membuka usaha warung internet. Oleh karena itu, pengguna warnet menjadi semakin luas, mulai dari anak-anak sampai orang tua.¹³

Pembulatan adalah *rounding* yaitu satu praktik untuk mempersingkat pengungkapan informasi dengan menyesuaikan angka ke atas atau ke bawah kepada angka yang terdekat, misalnya Rp 3.789 (*tiga ribu tujuh ratus delapan puluh sembilan rupiah*) dibulatkan ke atas menjadi Rp 3.800 (*tiga ribu delapan ratus rupiah*) atau Rp 3.743 (*tiga ribu tujuh ratus empat puluh tiga rupiah*) dibulatkan ke bawah menjadi Rp 3.700 (*tiga ribu tujuh ratus rupiah*).¹⁴

Sistem *Billing* Internet adalah sebuah *software* atau aplikasi gratis yang berfungsi untuk menghitung transaksi pembayaran yang terjadi atau sebagai bukti transaksi atau memberitahukan jumlah transaksi. *Billing* Internet juga sering disebut dengan istilah *Billing System* atau *System Billing*, *Online Payment services*, *Pay Bill* dan *Bill Online*. Di mana system tersebut akan bekerja secara otomatis untuk memberikan informasi yang dibutuhkan, dalam hal ini adalah transaksi bisnis yang bersifat abstrak atau tidak bisa terlihat nyata.¹⁵

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

¹³<https://www.kangaliali.com/pengertian-warnet-warung-internet.html>, diakses tanggal 10 September 2018, jam 12.14 WIB

¹⁴<http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/pembulatan.aspx>, diakses tanggal 10 September 2018, jam 12.49 WIB

¹⁵<https://www.bangtohir.com/pengertian-system-billing-internet/>, diakses tanggal 13 September 2018, jam 22.26 WIB.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yakni penelitian hukum yang mengkaji hukum sebagai hukum positif, yang terkait dengan permasalahan warnet, karena dalam penelitian ini membahas dan menganalisis tentang Perlindungan Hukum atas Pengguna Jasa Warnet terhadap Perbedaan Harga *Billing* Komputer dengan Pembayaran pada Kasir Warnet (Studi Kasus Beberapa Warnet di Yogyakarta).

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) yaitu melihat aturan-aturan mengenai hukum perlindungan konsumen, pendekatan kasus (*case approach*) yaitu melihat kasus yang dianalisa.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti/dikaji yang dapat berupa perilaku orang atau dokumen yang memberikan informasi atau data penelitian yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Objek yang menjadi penelitian adalah perlindungan hukum, hak-hak dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha kepada pengguna jasa warnet.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pengguna jasa warnet sebagai konsumen, dan pelaku usaha warnet.

5. Lokasi Penelitian

Plaza Internet di Jalan Tamansiswa No.152, Wirogunan, Mergangsan Yogyakarta. Espresso Net di Jalan Glagahsari No. 136, Warungboto, Umbulharjo, Yogyakarta dan Lembaga Konsumen Yogyakarta di Jalan Sriti, Demangan Baru, Caturtunggal, Sleman, Yogyakarta.

6. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian terdiri dari:

- a. Data primer, yakni data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan atau angket (*field research*).
- b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui kepustakaan (*library research*) dan dokumen.

Data sekunder terdiri dari:

- 1) Bahan Hukum Primer, bahan hukum meliputi:
 - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- 2) Bahan Hukum Sekunder, bahan hukum meliputi studi kepustakaan dengan menelaah buku-buku, jurnal, literature, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pokok permasalahan, serta hasil wawancara dan situs-situs internet.
- 3) Bahan Hukum Tersier, meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan surat kabar, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian akan dikumpulkan dengan cara:

- 1) Teknik pengumpulan data primer melalui observasi dan wawancara dengan subjek penelitian. Wawancara dapat berupa wawancara bebas maupun terpimpin. Wawancara dilakukan kepada beberapa pelaku usaha dan konsumen warnet di wilayah Yogyakarta.
- 2) Teknik pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan dan studi dokumen. Studi kepustakaan yakni dengan mengkaji jurnal, hasil penelitian hukum, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Studi dokumen, yakni dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan.

7. Analisis Data

Analisis data penelitian adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu bahan-bahan hukum yang diperoleh disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif, yaitu bahan-bahan hukum yang membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan sudut pandang tertentu. Metode ini dilakukan dengan cara menjabarkan penerapan objek yang diteliti dan menformulasikannya dengan subyek yang diteliti. Kemudian data yang diteliti dicocokkan dengan peraturan

yang ada dan dianalisis kebenarannya sehingga dapat digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan penelitian, guna mendapatkan gambaran umum untuk mendukung materi skripsi dan menggambarkan dan menjelaskan lebih dalam perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa warnet sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan jalan keluar mengenai permasalahan atas beberapa kasus mengenai pengguna jasa warnet.

8. **Sistematikan Penulisan**

Untuk memberi kemudahan dalam memahami skripsi ini, maka penulis menguraikan susunan penulisan secara sistematis, yaitu sebagai berikut:

BAB I adalah bagian pendahuluan yang akan menjelaskan secara garis besar Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kerangka Teori, Metode Penelitian, serta Pertanggungjawaban Sistematika, dimana sub bab-sub bab tersebut merupakan awal pengenalan permasalahan, yang memberikan pengertian-pengertian awal tentang pokok bahasan, yang nantinya akan dibahas lebih lanjut dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB II akan diuraikan mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, tujuan hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha, dan pertanggungjawaban produsen sebagai pelaku usaha. Beri penjelasan mengenai perlindungan

konsumen, pengertian konsumen dan pengertian pelaku usaha. Menjelaskan mengenai pengertian dari hukum konsumen secara teoritis dari pendapat para ahli, asas-asas yang ada di dalam hukum perlindungan konsumen serta tujuan dari hukum perlindungan konsumen. Menjelaskan mengenai hak dan kewajiban dari konsumen serta hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Menjelaskan mengenai pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

BAB III akan membahas dan menjawab tentang pokok-pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh terkait dengan perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa warnet. Pembahasan dalam bab ini merupakan inti penelitian, rumusan masalah sebagai fokus kajian akan di telaah secara mendalam dan tuntas. Menganalisis kebenaran mengenai perlindungan hukum konsumen bagi pengguna jasa warnet atas perbedaan harga *billing* di warnet dengan harga di kasir warnet, apakah hak-hak konsumen sudah diberikan secara memadai atau belum dan bagaimana tanggungjawab pelaku usaha kepada pengguna jasa warnet atas perbedaan harga *billing* warnet dengan harga di kasir warnet sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan.

BAB IV adalah bagian penutup tentang kesimpulan dan saran, akan diuraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang berisi jawaban atas permasalahan yang menjadi obyek penelitian setelah dilakukannya

analisis oleh penulis, serta memberikan saran dan kritik atas beberapa kekurangan yang ditemukan dan perlu diperbaiki.

Berdasarkan latar belakang dan kasus di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian menyangkut bagaimana perlindungan hukum atas pengguna jasa warnet terhadap perbedaan harga *billing* computer dengan pembayaran pada kasir warnet dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas pembulatan yang merugikan pengguna jasa warnet, sehingga dengan judul skripsi:

**“PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PENGGUNA JASA
WARNET TERHADAP PERBEDAAN HARGA *BILLING*
KOMPUTER DENGAN PEMBAYARAN PADA KASIR
WARNET (STUDI KASUS WARNET PLAZA DAN WARNET
EXPRESSO YOGYAKARTA)”**