



## Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Diskriminasi oleh Pelaku Usaha Rental Motor di Desa Canggu Badung

Ni Putu Citra Juli Artini<sup>1</sup> | Ni Made Jaya Senastri<sup>1</sup> | I Made Aditya Mantara Putra<sup>1</sup>

1. Fakultas Hukum, Universitas  
Warmadewa, Indonesia

### Correspondence address to:

Ni Putu Citra Juli Artini, Fakultas  
Hukum, Universitas Warmadewa,  
Indonesia

Email address:  
[citrajuliartini13@gmail.com](mailto:citrajuliartini13@gmail.com)

**Abstract**—*Canggu Village is a tourist village visited by foreign and local tourists. In this case, the community opens various business sectors in Canggu Village, one of which is the motorcycle rental business. In practice, there are motorcycle rental businesses that do not carry out their business activities based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regarding violations of consumer rights. The formulation of this research problem: 1) What factors cause motorcycle rental businesses to discriminate against consumers in Canggu Village, Badung? 2) How are legal protection efforts against consumers for discrimination by motorcycle rental businesses in Canggu Badung Village? Type of empirical legal research with the type of approach legislation and facts. The results showed that the factors causing motorcycle rental business actors to discriminate against consumers were irresponsible consumer actions by taking away the rented motorbike. Legal protection for consumers against discrimination by motorcycle rental businesses is preventive protection through guidance by Bendesa Adat Canggu to motorcycle rental businesses in Canggu Village and repressive protection, namely consumers who feel harmed can report to the village office by bringing evidence of discrimination by business actors that harm consumers.*

**Keywords:** Consumer protection; discrimination; business actor



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access  
under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

## 1. Pendahuluan

Wilayah di Indonesia yang terkenal akan pariwisatanya yaitu Pulau Bali. Bali memiliki objek wisata yang beragam, seperti wisata alam, wisata budaya, dan wisata bahari. Keindahan alam dan keunikan budayanya menjadi daya tarik utama dari Bali. Salah satu wilayah yang menjadi daya tarik dari Bali yaitu Desa Canggu yang merupakan desa wisata yang banyak dikunjungi wisatawan, baik wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Selain itu, Desa Canggu juga memiliki sarana dan prasarana yang mendukung wisatawan seperti, hotel, vila, pusat souvenir, dan lain-lain. Melihat banyaknya peluang yang dihasilkan dari adanya pariwisata di Bali, maka banyak masyarakat atau pelaku usaha yang membuka berbagai macam sektor usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Jenis-jenis pelaku usaha yang terdapat di Desa Canggu ialah pelaku usaha perdagangan di bidang kuliner atau makanan, pelaku usaha rental motor, pelaku usaha di bidang kecantikan (salon), pelaku usaha di bidang *tour and travel*, dan lain-lain. Selanjutnya, penelitian ini berfokus pada pelaku usaha rental motor yang ada di Desa Canggu. Pelaku usaha rental motor ini merupakan penyedia layanan jasa yang bergerak dibidang transportasi kepada masyarakat, baik wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Pelanggan yang biasanya disebut konsumen merupakan komponen penting sebagai pengguna layanan jasa rental atau sewa motor, yang mana konsumen selalu berharap untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

Dengan terjadinya perkembangan yang sangat pesat tentunya juga memberikan keleluasaan terhadap konsumen untuk memilih jasa yang nantinya dibayarkan dengan kemampuannya, yang mana jasa tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Sejalan dengan hal tersebut dapat dilihat di dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pada Pasal 28D ayat (1) menyebutkan bahwa: “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Namun dari perkembangan tersebut pasti tidak lepas dari kekurangan pelaku usaha, salah satunya pelayanan yang belum dapat dikategorikan baik dan nyaman. Dalam hal ini, disebabkan karena pelaku usaha rental atau penyewaan motor di Desa Canggu membedakan konsumen berdasarkan golongan ras dan etnis. Salah satu fenomena yang sering terjadi di Desa Canggu ialah diskriminasi dalam usaha rental atau sewa motor yang membedakan antara wisatawan lokal dengan wisatawan asing. Yang mana penyedia jasa rental atau sewa motor tidak menerima wisatawan lokal untuk menyewa motor dan hanya menyewakan motor untuk wisatawan asing saja. Fenomena yang terjadi di Desa Canggu ini bahwa pelaku usaha cenderung melakukan diskriminasi terhadap konsumen dikarenakan pelaku usaha mendapatkan keuntungan yang terbilang besar, dalam hal ini banyak yang terkena dampak salah satunya ialah penurunan wisatawan.

Pengertian pelaku usaha yaitu perseorangan atau badan usaha yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum berkedudukan hingga melakukan perdagangan di wilayah Indonesia. Pelaku usaha dapat dilakukan oleh diri sendiri maupun bersama-sama dengan perjanjian mengenai penyelenggaraan kegiatan usaha untuk mendapatkan keuntungan dalam bidang ekonomi. Berkenaan dengan hal tersebut, dapat diketahui bahwa di Indonesia sudah memiliki payung hukum yang mengatur serta memberikan batasan-batasan terhadap pelaku usaha dan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha dalam berdagang diatur pada Pasal 7 UUPK menyebutkan bahwa “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, 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. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.”

Adapun fokus penelitian yang dilakukan di Desa Canggu ini, yakni pada tempat usaha rental motor yang masih tidak menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan regulasi yang ada yaitu hak konsumen pada Pasal 4 UUPK, yang menyebutkan bahwa, "hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya." Dari ketentuan pasal yang telah diuraikan di atas, peneliti berpandangan bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan suatu kegiatan usaha terurai jelas batasan-batasannya, dan yang paling berkenaan dengan permasalahan pada penelitian yakni kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 huruf c UUPK yang mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Dan Pasal 4 huruf g UUPK, yang mengatur bahwa konsumen berhak mendapatkan perlakuan dan pelayanan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Berkenaan dengan hal tersebut, kewajiban pelaku usaha merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha. (Gunawan Widjaja, 2000:34). Maka diketahui bahwa adanya kesenjangan antara *das sollen* dengan *das sein* yakni terdapat kesenjangan antara peraturan perundang-undangan dengan praktik atau kenyataan berkaitan dengan diskriminasi.

Berdasarkan kondisi dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka terdapat dua permasalahan yang dibahas antara lain faktor-faktor apakah yang menyebabkan pelaku usaha rental motor melakukan diskriminasi terhadap konsumen di Desa Canggu Badung? Dan bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen atas diskriminasi oleh pelaku usaha rental motor di Desa Canggu Badung? Sesuai rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha rental motor melakukan diskriminasi terhadap konsumen di Desa Canggu Badung serta untuk mengetahui dan menganalisa upaya perlindungan hukum terhadap konsumen atas diskriminasi oleh pelaku usaha rental motor di Desa Canggu Badung.

## 2. Metode

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yang mana dilakukan dengan melihat dan mengamati apa yang terjadi di lapangan. Atau dengan kata lain, yaitu suatu penelitian yang dilaksanakan berdasarkan kondisi fakta di lapangan dengan tujuan menemukan data-data yang diperlukan, setelah itu data dikumpulkan untuk melakukan proses pengidentifikasi terhadap masalah guna memecahkan suatu masalah. (Ni Made Jaya Senastri, 2023:108).

Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Pendekatan perundang-undangan adalah mengkaji dan meneliti peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan diskriminasi oleh pelaku usaha rental motor di Desa Canggu Badung. Dan pendekatan fakta yakni pendekatan yang menganalisis serta mengkonsepsikan hukum sebagai suatu institusi sosial yang nyata serta fungsional dalam kehidupan sehari-hari. (Dyah Ochtorina Susanti, 2014:110).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Pelaku Usaha Rental Motor Melakukan Diskriminasi Terhadap Konsumen Di Desa Canggu Badung

Rental motor merupakan suatu usaha transportasi yang bergerak di bidang jasa persewaan sepeda motor, yang mana dalam menjalankan usaha rental motor ini membutuhkan biaya yang cukup besar dan juga keuntungan yang diperoleh sebanding dengan modal yang dikeluarkan. Tetapi, usaha rental motor ini tergantung pada lingkungan disekitarnya yang mendukung usaha tersebut. Seperti, keberadaan usaha rental motor khususnya di Desa Canggu adalah untuk memfasilitasi masyarakat atau wisatawan untuk bepergian. Adapun pada praktiknya ditemukan diskriminasi terhadap konsumen. Menurut Theodorson & Theodorson, diskriminasi adalah perlakuan yang tidak seimbang terhadap perorangan, atau kelompok, berdasarkan sesuatu, biasanya bersifat kategorikal, atau atribut-atribut khas, seperti berdasarkan ras, kesukubangsaan, agama, atau keanggotaan kelas-kelas sosial. Istilah tersebut biasanya untuk melukiskan, suatu tindakan dari pihak mayoritas yang dominan dalam hubungannya dengan minoritas yang lemah, sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku mereka itu bersifat tidak bermoral dan tidak demokratis. (Uli Parulian Sihombing, 2009:3). Maka dapat diketahui bahwa diskriminasi adalah prasangka atau perilaku yang membedakan seseorang hanya karena ia berasal dari sebuah identitas sosial (agama, etnis, ras, gender, orientasi seksual). Hanya karena identitas sosialnya berbeda, ia dipandang atau diperlakukan lebih buruk. (Denny J.A, 2014:6). Beberapa penyebab seseorang melakukan diskriminasi antara lain, adanya prasangka negatif, yang mana ketika ada individu berprasangka, individu tersebut mempunyai kecenderungan memproses informasi bahwa antara individu dengan kelompok lain itu berbeda, sehingga prasangka tersebut tergolong kedalam prasangka negatif atau buruk. Prasangka negatif tersebut berupa emosi dan perasaan negatif sehingga melibatkan suatu ekspektasi yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan nantinya. Maka dari itu, dengan adanya prasangka negatif memunculkan stereotip, yang berarti menilai seseorang hanya berdasarkan persepsi pada kelompok dimana orang tersebut berasal, yang mana stereotip ini berkaitan dengan ras, agama, gender, ataupun profesi. Oleh sebab itu, tidak penting tentang apa dan bagaimana sesungguhnya seseorang dimata pengikut sikap diskriminasi ras dan etnis ini, apapun dan bagaimanapun yang dilakukan orang lain, maka tak mempengaruhi penilaian terhadap orang tersebut, sebab mereka telah memiliki penilaian sendiri yang bersifat general. (Hesti Armiwulan Sochmawardiah, 2013:70).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Wayan Suarsana selaku Bendesa Adat Desa Canggu dijelaskan bahwa di Desa Canggu terdapat beberapa usaha rental atau penyewaan motor. Kemudian dari banyaknya usaha rental motor di Desa Canggu, disini diberikan rekomendasi usaha rental motor sebagian besar sudah mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku. Tetapi pada kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Luh Astuti selaku pemilik rental motor yang bernama Adi Jaya Rental dan Ibu Dwiangga selaku pemilik rental motor yang bernama Agung Cahaya Rental di Desa Canggu. Disini dijelaskan bahwa faktor-faktor penyebab pelaku usaha rental motor melakukan diskriminasi kepada konsumen lokal, antara lain adanya rasa takut yang dirasakan oleh pelaku usaha rental motor pada saat menyewakan motornya kepada konsumen lokal. Rasa takut itu muncul karena tindakan dari konsumen lokal yang meninggalkan motor di tempat yang tidak seharusnya, bahkan motor tersebut dibawa lari atau kabur dan berakhir tidak dikembalikan. Dan hal tersebut menyebabkan pelaku usaha rental motor merasa dirugikan. Disamping itu, beberapa konsumen lokal yang menawar harga sangat jauh dari harga yang dicantumkan oleh pelaku usaha rental motor, maka dari itu pelaku usaha tidak menerima dan menyewakan motornya kepada konsumen lokal. Selain itu, adanya tindakan konsumen lokal yang sewenang-wenang dan merasa berkuasa, hal itu dikarenakan para konsumen merasa dirinya dilindungi oleh hukum serta konsumen tersebut seenaknya melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha rental motor. Tindakan merugikan itu seperti, konsumen yang memviralkan atau menyebarkan berita yang tidak benar terkait usaha rental motor yang ada di Desa Canggu.

## Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Diskriminasi Oleh Pelaku Usaha Rental Motor Di Desa Canggu Badung

Perlindungan Hukum menurut Muktie, A. Fadjar adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum. (Muktie A. Fadjar, 2005:36). Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan atas badan hukum berupa perangkat hukum yang sifatnya pencegahan maupun represif baik dalam bentuk tulisan maupun non tulisan. Proteksi hukum pada umumnya diberikan kepada badan hukum dimana badan hukum yang bersangkutan tumpang tindih dengan peristiwa hukum. Prinsipnya masing-masing individu berhak atas perlindungan hukum, Salah satunya ialah perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen yang dimuat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perihal Perlindungan Konsumen. (I Made Aditya Mantara Putra, 2023:155). Menurut hasil wawancara dengan Bapak Yoga Setiawan selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Desa Canggu, dijelaskan bahwa bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen lokal adalah melakukan upaya dengan penertiban melalui Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (KAMTIBMAS), yang mana kamtibmas mempunyai fungsi untuk melakukan pengamanan terhadap kegiatan masyarakat. Selanjutnya konsumen yang merasa dirugikan dapat melaporkan ke kantor desa di Desa Canggu untuk ditindaklanjuti serta kepala seksi di Desa Canggu memberikan arahan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen. Dalam hal ini, pengelola Desa Canggu sudah menerapkan upaya-upaya untuk melindungi hak konsumen. Upaya tersebut dapat berupa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Wayan Suarsana selaku Bendesa Adat Canggu, dijelaskan bahwa perlindungan konsumen terhadap tindakan diskriminasi oleh pelaku usaha lebih ditekankan pada upaya hukum preventif yang merupakan suatu bentuk perlindungan atau penegakan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal tersebut dilaksanakan melalui pembinaan untuk mengimbau masyarakat di Desa Canggu dengan edukasi karena desa lain Desa Canggu terkenal dengan pariwisatanya dan sebagai pelaku usaha salah satunya rental motor harus bisa membuat Desa Canggu sebagai daerah pariwisata yang berkelanjutan. Terkait regulasi atau aturan mengenai pelaku usaha rental motor sendiri belum ada, tetapi kedepannya akan dibuat aturan tentang pelaku usaha khususnya rental motor. Disamping itu, khususnya pelaku usaha rental motor di Desa Canggu sudah memiliki izin dan dengan adanya izin tersebut pelaku usaha diharapkan tidak membeda-bedakan konsumen.

## 4. Simpulan

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha rental motor melakukan diskriminasi kepada konsumen di Desa Canggu Badung, yaitu adanya rasa takut dari pelaku usaha rental motor pada saat menyewakan motornya kepada konsumen, yang mana konsumen lokal membawa lari atau kabur motor tersebut, kemudian beberapa konsumen lokal menawar harga sangat jauh dari harga yang dicantumkan dan hal itu membuat pelaku usaha rental motor merasa dirugikan, serta adanya tindakan konsumen lokal yang sewenang-wenang dan merasa berkuasa karena dirinya dilindungi oleh hukum dan seenaknya melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha rental motor.

Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen atas diskriminasi oleh pelaku usaha rental motor di Desa Canggu Badung yaitu perlindungan yang bersifat mencegah atau preventif yakni dilakukan dengan upaya penertiban melalui Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (KAMTIBMAS) yang mempunyai fungsi untuk melakukan keamanan terhadap kegiatan masyarakat khususnya pelaku usaha di Desa Canggu. Dan perlindungan yang bersifat penyelesaian

atau represif yakni konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan pelaporan ke kantor desa dengan membawa bukti-bukti telah terjadinya diskriminasi oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut.

## Daftar Pustaka

- Fadjar A. Muktie., (2005), *Tipe Negara Hukum*, Bayumedia Publishing, Malang.
- J.A Denny., (2014), *Menjadi Indonesia Tanpa Diskriminasi*, Inspirasi.co, Jakarta.
- Putra Mantara I Made Aditya, I Nyoman Putu Budiarta, Dewa Ayu Nyoman Trisnamurti., (2023), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership Atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser*, Jurnal Preferensi Hukum Vol. 4, No. 2, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali.
- Sochmawardiah, Armiwulan Hesti., (2013), *Diskriminasi Rasial dan Hukum Ham: Studi Tentang Diskriminasi Terhadap Etnis Tionghoa*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- Sihombing Parulian Uli., (2009), *Buku Saku untuk Kebebasan Beragama Memahami Diskriminasi*, The Indonesian Legal Resource Center (ILRC), Jakarta.
- Senastri Jaya Ni Made, Ni Made Puspasutari Ujianti, Ni Luh Putu Medie., (2023), *Penerapan Hukum Hak Kekayaan Intelektual Terkait Pendaftaran Merek Terhadap Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Denpasar*, Jurnal Konstruksi Hukum Vol. 4, No 1, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali.
- Susanti Ochtorina Dyah, A.an Efendi., (2014), *Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Widjaja Gunawan & Ahmad Yani., (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta