

Tentang Penulis



Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H. Dosen Fakultas Hukum dan Pascasarjana UMI Makassar, lahir di Gresik pada tanggal 3 Juni 1968. Lulus SD Negeri Sidomoro Gresik Tahun 1981, SMP Negeri 2 Gresik Tahun 1984, SMA Negeri 1 Gresik Tahun 1987, Sarjana Hukum (S-1) Universitas Negeri Jember Jawa Timur Tahun 1992 dan Magister Hukum (M.H.) Program Pascasarjana UMI Makassar Tahun 2008 dan Program Doktor Ilmu Hukum Program Pascasarjana UMI Makassar 2012. Pengalaman kerja Supervisor Toko Buku Gramedia Bali dan Surabaya Tahun 1992-1994, Pengurus Yayasan Karya Bhakti Gresik Tahun 1997 – Sekarang, Pengalaman Organisasi Ketua BEM Fakultas Hukum UNEJ Jawa Timur Tahun 1990-1992, Pengurus GMNI Cabang Fakultas Hukum UNEJ Jawa Timur Tahun 1990-1992, Bendahara Yayasan Karya Bhakti Gresik Tahun 1997 – 2005, Sekretaris Umum Majelis Taklim "Iqtiadiyah" Fak. Ekonomi UMI Makassar Tahun 2008-2011, Ketua Majelis Taklim Ukhuwah Kompleks UMI Blok H dan I Masa Amanah 2012-2017, Wakil ketua Badan Kontak Majelis Taklim (BKMT) Provinsi Sulawesi Selatan, Anggota Bidang Hukum Kosgoro Sulawesi Selatan, Dewan pakar Ikatan Pengusaha Muslimah Indonesia (IPEMI) Sulawesi Selatan, Direktur CV. Lestari Multi Bisnis Makassar, Ketua Bidang Hukum Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) Sulawesi Selatan Tahun 2010-2013 dan Bidang Hukum MES Sulawesi Selatan tahun 2020 - sekarang, Anggota PIISE 2016 – sekarang, Anggota Asosiasi Dosen Hukum Acara Perdana (ADHAPER) Indonesia 2018 – sekarang, Memberi Pelatihan dan mengikuti berbagai pelatihan dan seminar dalam bidang hukum dan sosial, Artikel ilmiah dan Buku (ajar dan referensi) yang pernah dibuat antara lain "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Kosmetik Pemutih Kulit Di Kota Makassar", "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", Analisis Perlindungan Konsumen Produk Makanan Kemasan Yang beredar Di Kota Makassar", Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Perjanjian Telemarketing", Buku : "Hukum Dagang", Analisis Perlindungan Konsumen Kosmetik Kecantikan wajah Di Kota Makassar", Analisis Perlindungan Konsumen Produk Pangan Di Provinsi Sulawesi Selatan".

nasmedia
PENERBIT ANGGOTA IKAPI

Batu Raya No. 550 Makassar 90233
Tajem Baru No. 11 Yogyakarta 55281
+62812 1313 3800
redaksi@nasmediapustaka.id
www.nasmediapustaka.co.id
www.nasmedia.id



HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA RUMAH INDEKOST DI KOTA MAKASSAR



Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA RUMAH INDEKOST DI KOTA MAKASSAR



HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA RUMAH INDEKOST DI KOTA MAKASSAR



Sanksi Pelanggaran Hak Cipta
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

Ketentuan Pidana

Pasal 113

- 1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- 4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).



Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA RUMAH INDEKOST DI KOTA MAKASSAR



PERLINDUNGAN KONSUMEN INDEKOS

Perspektif Mahasiswa, Penyewa dan Pemilik Indekos

Di Kota Makassar

Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH. MH

Copyright © S.L. Poernomo 2021
All rights reserved

Layout : Rizaldi Salam
Desain Cover : Muhammad Alim

Image Cover
Freepik.com

Cetakan Pertama, Juli 2021
x + 143 hlm; 15.5 x 23 cm
ISBN 978-623-351-031-8

Diterbitkan oleh Penerbit Nas Media Pustaka

PT. Nas Media Indonesia

Anggota IKAPI

No. 018/SSL/2018

Jl. Batua Raya No. 550, Makassar 90233

Jl. Tajem Baru No. 11, Yogyakarta 55281

Telp. 0812-1313-3800

redaksi@nasmedia.id

www.nasmediapustaka.co.id

www.nasmedia.id

Instagram : @nasmedia.id

Fanspage : nasmedia.id

Dicetak oleh Percetakan CV. Nas Media Pustaka

Isi di luar tanggung jawab percetakan

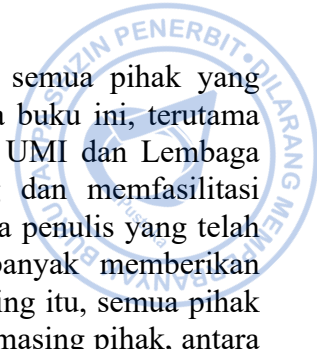
KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum War.Wab.

Syukur Alhamdulillah, senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT.karena Buku Referensi yang berjudul **ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN MAHASISWA PENYEWA DAN PEMILIK KAMAR INDEKOS DI KOTA MAKASSAR (Penelitian empiris dan Kuantitatif)** dapat diselesaikan meskipun secara keseluruhan isinya masih relatif sederhana, tetapi apabila disimak manfaatnya dapat menjadi penguatan referensi terutama bagi pekerja, mahasiswa dan peneliti selanjutnya serta praktisi bagi yang ingin memperdalam pengetahuannya. Mudah-mudahan buku referensi ini menjadi menarik untuk dibaca, mudah dipahami dan membuat setiap orang selalu mendapat motivasi untuk terus membacanya. Semoga buku ini dapat menambah wawasan keilmuan para pembaca terutama mahasiswa dan pekerja yang sedang ingin mencari pemondokan kamar indekos di kota Makassar terkait dengan lokasi, harga, fasilitas, perjanjian dan perlindungan konsumennya.

Buku referensi ini disusun dengan menggunakan bahasa Indonesia yang sederhana dan diselingi dalam istilah bahasa Inggris untuk setiap kata yang dianggap penting, agar supaya memudahkan kita untuk berinteraksi dengan istilah-istilah dalam buku ini. Buku ini disusun melalui hasil penelitian empiris dan dengan memanfaatkan berbagai sumber bacaan dalam bidang hukum dan perilaku konsumen yang telah ditulis oleh para ahli sebelumnya dan telah diterbitkan baik dalam jurnal, buku text maupun dalam tulisan tulisan lepas dalam artikel online. Semoga dengan adanya tambahan referensi ini mahasiswa dan pekerja serta peneliti selanjutnya dapat menjadi lebih termotivasi untuk mengkaji lebih mendalam bidang hukum perlindungan dan perilaku konsumen dan pelaku usaha utamanya di bidang bisnis rumah indekos.

Buku hasil penelitian ini disusun dengan menggambarkan lima bab yaitu: Bab 1. Pendahuluan, Bab 2. Tinjauan Pustaka; Bab 3. Metode Penelitian; Bab 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan; dan Bab 5 Simpulan dan Saran. Setelah terbitnya buku referensi



ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mulai proses hingga terbitnya buku ini, terutama kepada Rektor UMI, Dekan Fakultas Hukum UMI dan Lembaga Penelitian UMI yang senantiasa mendorong dan memfasilitasi hingga terbitnya buku hasil penelitian ini, para penulis yang telah dijadikan sebagai rujukan buku ini yang banyak memberikan inspirasi dalam penyusunan buku ini. Di samping itu, semua pihak yang berperan serta dalam penelitian, masing-masing pihak, antara lain: Kosnsumen dan Pelaku usaha indekos (Responden), YLKI dan pemerintah di Provinsi Sulawesi Selatan dan semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu. Terima kasih pula kepada penerbit yang membantu menerbitkan buku ini dan apresiasi dari teman-teman dosen, mahasiswa. Harapan kami semoga pembaca dapat memberikan tanggapan dan koreksi membangun jika dipandang masih perlu ada perbaikan secara berkesinambungan. Tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada suami tercita dan anak-anak kami yang banyak memberikan motivasi dalam proses penyelesaian buku ini.

Akhirnya, kepada segenap pembaca kami menerima kritik dan saran yang dapat menyempurnakan buku referensi ini untuk masa-masa yang akan datang. Atas semua saran dan kritiknya kami juga ucapkan terima kasih. Semoga buku ini bermanfaat kepada kita semua. Kami mohon maaf, jika dalam penyusunan hingga penerbitan buku ini terdapat kekeliruan dalam kata dan kalimatnya.

Wassalamu Alaikum War. Wab,

Makassar, Juni 2021

Penulis

Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH. MH

SAMBUTAN

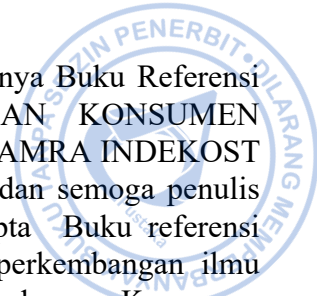
DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA MAKASSAR



Assalamu Alikum War.Wab.

Syukur Alhamdulillah, senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah dan anugrah atas karuniaNYA, .karena telah terbit lagi sebuah Buku Referensi hasil penelitian yang berjudul **ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN MAHASISWA PENYEWA DAN PEMILIK KAMAR INDEKOS DI KOTA MAKASSAR (Penelitian Rempiris dan Kuantitatif)**. Kami menyambut baik dan positif atass terbitnya Buku Referensi ini, semoga buku ini dapat dimanfaatkan tidak hanya bagi para mahasiswa dan pekerja penyewa kamar indekost yang lagi melakukan stdy di Kota Makassar khususnya, namun juga dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi para dosen pengajar dan calon-calon peneliti khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen sebagai bahan penelitian terdahulu yang dapat diperdebatkan dengan penelitian lainnya.

Dengan terbitnya Buku Referensi hasil penelitian ini, maka menjadi sebuah kebanggaan bagi Fakultas Hukum, karena bertambah lagi koleksi buku referensi yang dipubllikasi yang ditulis oleh dosen Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar (Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo,, SH., MH). Hal ini tentu sangat baik untuk atmosfir akademik untuk pendidikan hukum di Indonesia. Oleh karena itu, kami sebagai Dekan sangat gembira dan menyambut baik dengan suka cita atas terbitnya buku ini. Buku ini memuat tidak hanya materi-materi dasar hukum perdata, baik berupa doktrin, asas, maupun norma-norma hukum dari berbagai produk perundang-undangan perdata maupun interprestasi-interprestasi hasil penelitian empiris dalam bentuk pembahasan, sehingga menemukan suatu konsep temuan yang dapat disumbangkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Tetapi juga dikombinasikan dengan disiplin lain yang terkait yaitu dalam bidang ekonomi khususnya pemasaran barang dan jasa yang terkait dengan bisnis rumah indekos.



Kami mengucapkan selamat atas terbitnya Buku Referensi dengan judul. ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN MAHASISWA PENYEWA DAN PEMILIK KAMRA INDEKOST DI KOTA MAKASSAR, semoga bermanfaat dan semoga penulis tidak henti-hentinya berkarya, sehingga tercipta Buku referensi yang selalu termutakhirkan sesuai dengan perkembangan ilmu hukum keperdataan khususnya Hukum Perlindungan Konsumen yang dapat memperkaya kepustakaan ilmu pengetahuan hukum yang ada selama ini.

Makassar, Juni 2021

Dekan Fakultas Hukum UMI Makassar.

Prof. Dr. H. Laode Husain, SH,MH

DAFTAR ISI



KATA PENGANTAR.....	v
SAMBUTAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
B. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.....	16
C. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	20
D. Perilaku Konsumen	23
E. Pengertian Hunian Rumah Kost.....	24
F. Asas-asas dalam Hukum Perjanjian	31
G. Pelayanan Jasa	34
H. Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Indekos	39
I. Faktor Kenyamanan.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Teknik Pengumpulan Data	46
D. Populasi dan Sampel.....	48
E. Tehnik Analisis Data.....	48
F. Pengujian Hipotesis	51
G. Definisi Operasional	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Karakteristik Identitas Responden	53
B. Analisis Deskripsi Hasil Penelitian	59
C. Analisis Hasil Penelitian.....	81
D. Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Simpulan.....	104
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	113
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	117
Lampiran 3. Frequency Table.....	130
Lampiran 4. Hasil Statistik Regression.....	136
CURRICULUM VITAE	142



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perilaku hidup manusia telah mengalami pergeseran nilai yang begitu luas, berkembang dan sangat cepat terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan baik sandang, papan, pangan dan lainnya. Perkembangan tersebut sangat dipengaruhi dan didorong oleh perubahan lingkungan, ekonomi, sosial dan teknologi serta pendidikan. Kondisi inilah yang akan mendorong manusia atau seseorang (kelompok) untuk menyesuaikan diri dengan pengaruh perubahan tersebut. Terjadinya keinginan manusia untuk cepat memenuhi setiap kebutuhannya disebabkan perilaku manusia yang paling rentang terdampak pada setiap ada perubahan lingkungan tak terkecuali dalam hal memenuhi kebutuhan akan Pendidikan. Dasar pertimbangan cepat untuk menyesuaikan diri kearah yang lebih baik adalah karena apabila manusia tidak mampu menyesuaikan diri maka akan tergeser dari kedudukannya sebagai manusia yang dapat memanfaatkan peluang perubahan. Jika hal itu tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal dan sebaik-baiknya, maka akan terjadi sebaliknya yaitu manusia akan memikul risiko terancam tidak dapat berbuat apa-apa dan bahkan tergeser dari lingkungan tersebut.

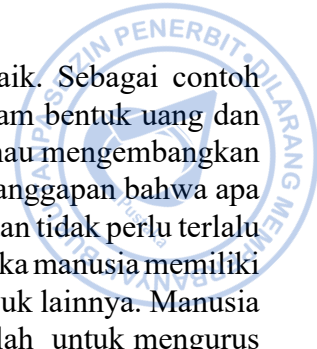
Setiap manusia harus mampu mengarahkan perilakunya kearah yang lebih baik dan produktif dan bermanfaat terutama dalam menghadapi dan memanfaatkan setiap perubahan lingkungan. Perubahan lingkungan harus mampu dikelola dengan menggunakan kemampuan sumberdaya baik manusia maupun daya dukung lainnya supaya setiap manusia mampu menghasilkan kinerja yang

produktif dan memiliki daya saing tinggi. Manusia memiliki daya saing tinggi dalam menghasilkan suatu hasil baik dalam pemikiran, ide-ide cemerlang, gagasan, maupun dalam bentuk hasil kerja seperti produk barang dan/jasa.

Daya saing kinerja tinggi dapat dicapai apabila setiap manusia memiliki motivasi kerja yang tinggi dengan bentuk wujud kerja keras dan nyata dapat terjaga dengan baik, terpelihara dan konsisten semata-mata untuk kepentingan diri sendiri, orang lain, agama, bangsa dan negara. Meskipun telah disadari bahwa dalam diri manusia terdapat perilaku yang malas atau cenderung menghindari kerja dan tidak mau mengambil tanggung jawab lebih besar. Tetapi tidak sedikit juga manusia memiliki perilaku yang mau bekerja keras dan lebih baik serta mengambil tanggung jawab lebih besar karena harapannya adalah imbalan yang setimpal, sejalan dengan teori motivasi manusia yang diciptakan oleh McGregor yang dikenal dengan teori X dan Y (oleh Budi Kho, 2017).

Perubahan sikap manusia dalam menanggapi atau merespon setiap terjadi perubahan imbalan yang diterimanya sangat bervariasi, ada responnya sangat atraktif dan pasif. Ketika manusia memperoleh imbalan (*reward*) yang sama dengan yang dipersepsikannya maka perilaku hidupnya menunjukkan sikap motivasi yang tinggi (Robbins, SP., dan Timothy A. J; 2014). Tetapi jika sebaliknya, akan terjadi sikap emosi dalam dirinya yaitu terjadi penurunan motivasi, yang mengakibatkan semangat hidup dan kerjanya juga menurun, bahkan cenderung bersikap frustrasi. Oleh karena itu, setiap manusia harus mampu mengelola (*manageble*) dirinya agar setiap pikiran, perkataan dan perbuatannya senantiasa searah dalam mewujudkan manusia kerja yang produktif. Kesadaran atau motivasi diri manusia tidak hanya dituntut lahir dari dalam dirinya (*intrinsic factor*) sendiri akan tetapi juga diperlukan dorongan dari faktor luar dirinya (*extrensic factor*) oleh Herzberg (Robbins, SP. Dan Timothy A.J. 2014).

Jika perilaku manusia cenderung dimotivasi oleh imbalan (*reward*) dalam bentuk finansial, maka manusia itu tidak akan bisa maju dan berkembang karena pikiran dan emosinya lebih banyak dipengaruhi oleh uang dan materi, sehingga diabaikan keinginan untuk



mengembangkan dirinya kearah yang lebih baik. Sebagai contoh seseorang memiliki berbagai fasilitas baik dalam bentuk uang dan lainnya, maka ada kecenderungan untuk tidak mau mengembangkan dirinya melalui pendidikan. Karena mereka beranggapan bahwa apa yang dicari atau dicita-citakan sudah terpenuhi dan tidak perlu terlalu memaksakan diri bekerja, kalau hal itu terjadi maka manusia memiliki derajat yang rendah di bandingkan dengan makhluk lainnya. Manusia dilahirkan untuk mengabdikan sebagai khalifah Allah untuk mengurus dan menjaga bumi ini dan tidak boleh membiarkan kerusakan di atas bumi ini. Oleh karena itu, manusia harus mengembangkan dirinya melalui belajar terus dan menjaga lingkungannya sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya masing-masing dan senantiasa memperbaiki kemampuannya (*ability improvement*).

Uraian di atas memberikan petunjuk kuat kepada kita semua bahwa untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia diperlukan usaha kerja keras dengan menggunakan kemampuan pengetahuannya, keterampilan, pengalaman, dan sikapnya. Dengan kompetensi tersebut, dapat dijadikan sebagai suatu kekuatan untuk mendukung daya saing manusia dalam rangka meraih cita—cita dan harapannya. Oleh karena itu, setiap manusia harus mau dan mampu mengembangkan dirinya melalui belajar dan belajar terus dan kalau perlu meninggalkan kampung halaman, rela berpisah dengan orang tua untuk sementara waktu demi mencapai cita-citanya.

Dalam mengembangkan kompetensi manusia dapat ditempuh dengan cara meningkatkan kemampuannya melalui peningkatan pendidikan dari tingkatan sekolah menengah atas (SMA atau sederajat) ke jenjang perguruan tinggi (Sarjana, Magister dan Doktor). Untuk mencapai hal tersebut, maka diperlukan upaya kearah itu yaitu bagi mereka yang bertempat tinggal di daerah yang tidak memiliki perguruan tinggi, maka harus rela meninggalkan daerahnya ke kota yang memiliki perguruan tinggi untuk melanjutkan pendidikannya.

Potensi jumlah calon mahasiswa yang berdatangan dari berbagai penjuru daerah baik di daerah Sulawesi Selatan maupun di luar pulau datang ke Kota Makassar untuk menuntut ilmu atau mengembangkan ilmunya dan memerlukan tempat tinggal sementara.

Potensi ini akan berpengaruh terhadap jumlah rumah tempat indekost yang harus tersedia di Kota Makassar untuk menampung para calon-calon mahasiswa tersebut. Berdasarkan potensi tersebut para pelaku bisnis rumah indekost telah mengantisipasi dengan cara menyediakan fasilitas yang dibutuhkan, mulai yang sederhana sampai yang mewah dengan tarif yang sangat bervariasi.

Sejalan dengan potensi tersebut, perkembangan bisnis kamar rumah indekos untuk saat ini juga sangat pesat dan sebagian masyarakat berbondong-bondong kearah itu, baik memulainya dengan lahan baru maupun peralihan dari ruko ke kamar rumah indekost dan bahkan sebagaian rumah tinggal juga dijadikan rumah indekos. Bahkan ada trend baru pemilik hotel melati sudah sebagian beralih fungsi ke penyewaan kamar indekos, karena manfaat utilitisnya lebih kontinyu dengan cash flow yang teratur. Alih fungsi ini dilakukan karena lebih menjanjikan daripada bertahan dengan fungsi hotel. Bisnis indekos diminati karena hal ini merupakan sebuah investasi yang bersifat prospektif dan menjanjikan untuk masa jangka panjang. Membangun kamar rumah indekos tiada lain bertujuan untuk berbisnis dengan harapan pengembalian (*return*) yang lebih menarik dengan risiko yang lebih terkendali (*manageble*)

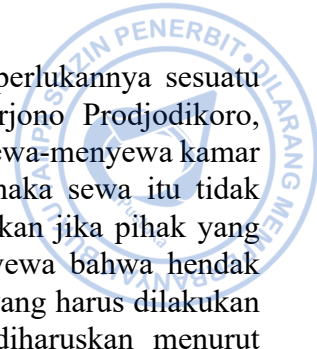
Besarnya animo pelajar yang setelah menamatkan pendidikannya dari SMA atau yang sederajat dengan itu di Sulawesi Selatan, ada keinginan untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi di luar daerah atau kota dan bahkan ada yang di luar provinsi atau juga pulau. Kota Makassar tempat atau lokasi yang menjadi pilihan bagi tamatan SMA dan sederajat, karena di kota ini memiliki perguruan tinggi yang banyak tersebar dengan bidang bervariasi baik negeri maupun swasta. Adanya pilihan untuk melanjutkan studi di luar daerahnya didasarkan berbagai alasan sesuai dengan motif dan tujuannya, antara lain, yakni karena fakultas atau jurusan yang dicita-citakan seringkali tidak sesuai dengan minat dan bakat yang telah dibangun selama menempuh pendidikan di SMA atau sederajat tidak terdapat di daerah asalnya.

Di samping itu, karena beasiswa yang diterima mengharuskan untuk melanjutkan studinya di universitas yang ditentukan oleh penyedia beasiswa, sehingga harus ke luar dari daerah asalnya

(Hajar, Susilawati, & Nilakusmawati, 2012). Pada saat lulusan sekolah menengah atas yang berasal dari luar kota dan telah lulus seleksi ujian masuk di perguruan tinggi, maka mereka bergegas untuk mencari kebutuhan utamanya yang terkait dengan itu, salah satu kebutuhannya adalah untuk tempat tinggal. Dengan adanya pergeseran aktivitas seseorang yang tadinya tinggal bersama orang tua satu rumah, mereka berpindah sesuai dengan perguruan yang menerimanya, sehingga akan terjadi permintaan baru dalam hal tempat tinggal. Biasanya calon mahasiswa mencari dan memilih tempat tinggal baru yang sifatnya hanya tempat tinggal sementara yaitu di rumah indekos (Utomo. 2009).

Rumah indekos atau yang biasa disebut dengan istilah lain rumah kos atau kos-kosan sudah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang yang sedang menempuh pendidikan terutama bagi mahasiswa dan termasuk juga pekerja sebagai karyawan yang ingin mendekatkan tempat rumah kost dengan tempat kuliah atau lokasi bekerja sebagai karyawan. Menyewa kamar rumah indekos akan mengurangi hambatan jarak dan waktu tempuh perjalanannya, apabila antara rumah indekos dengan kampus dan kantor berdekatan. Dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang dimiliki oleh bisnis rumah indekos, maka tak jarang seseorang dapat memilih dan memutuskan untuk menyewa kamar rumah indekos untuk tempat tinggal sementara. Sewa menyewa menurut Pasal 1548 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak lain selama waktu kontrak berlangsung, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak tersebut berakhir.

Pengikatan kedua belah pihak dapat dilakukan yang dituangkan dalam suatu surat perjanjian sewa-menyewa kamar rumah indekos baik dilakukan secara tertulis maupun dengan secara lisan. Kekuatan hukum dalam perjanjian sewa-menyewa rumah kos, sebaiknya dilakukan secara tertulis dengan menunjukkan masa atau waktu kontrak perjanjian. Hal ini dimaksudkan agar supaya kontrak sewa-menyewa itu memiliki *legalitas* secara hukum yang di tuangkan dalam perjanjian dan di dalamnya ada

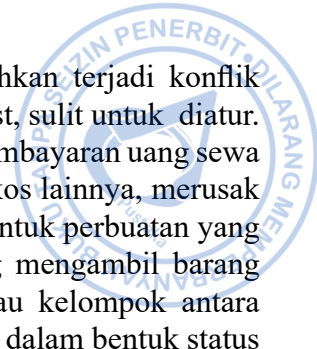


waktu yang ditentukan sudah habis, tanpa diperlukannya sesuatu pemberitahuan pemberhentian untuk itu (Wirjono Prodjodikoro, 1987). Sebaliknya, apabila kontrak perjanjian sewa-menyewa kamar rumah indekos dibuat dengan secara lisan, maka sewa itu tidak berakhir pada waktu yang ditentukan, melainkan jika pihak yang menyewakan memberitahukan kepada si penyewa bahwa hendak menghentikan sewanya, pemberitahuan mana yang harus dilakukan dengan mengindahkan jangka waktu yang diharuskan menurut kebiasaan setempat. Jika tidak ada pemberitahuan seperti itu, maka dianggaplah bahwa kontrak perjanjian sewa-menyewa rumah kos itu diperpanjang untuk waktu yang sama (Subekti, 1979).

Dalam memulai bisnis jasa rumah indekos tidak harus langsung besar, tetapi bisa dimulai secara bertahap dengan menggunakan dana investasi apa adanya dulu atau kita berkorban terlebih dahulu dengan harapan investasi akan terus bertambah untuk mengembangkan usaha yang lebih baik. Membangun bisnis rumah indekos dapat menjadi investasi dengan tingkat pengembalian secara teratur, dengan prospek yang cukup baik dan rasional. Tarif kamar rumah indekos akan cenderung naik mengikuti inflasi, sehingga seringkali dapat diandalkan sebagai penghasilan jasa yang pasif setiap bulan.

Membangun bisnis rumah indekos seringkali mengalami tantangan yang tidak kecil, karena sebagian menganggap bahwa harus memerlukan dana investasi yang besar, padahal tidak selamanya seperti itu. Tetapi dengan dana yang relatif kecil, sering juga merasa pesimis, tetapi untuk mendirikan bisnis yang dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka yang perlu dihindari meremehkan perencanaan bisnis, merasa bisa mengerjakan semuanya dengan kemampuan sendiri, tidak melakukan promosi melalui iklan, kurang memperhatikan harga yang berlaku di pasar, tidak melakukan perjanjian secara tertulis dan teratur, perjanjian hanya secara lisan dengan stakeholder, tidak berusaha memaksimalkan keuntungan (*profit maximization*), dan bisnis rumah indekos jarang dikelola dengan secara efektif dan profesional.

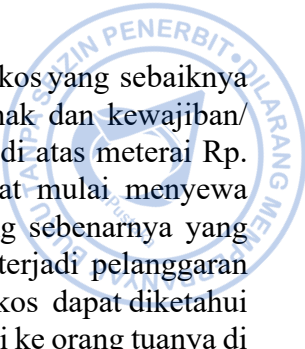
Tantangan yang sering dihadapi oleh pemilik bisnis rumah indekos adalah sering ditemukan adanya penghuni rumah indekos



yang bandel, sangat susah diberitau, dan bahkan terjadi konflik antara pemilik dengan penghuni rumah indekost, sulit untuk diatur. Kebandelan tersebut bisa berupa menunggak pembayaran uang sewa indekos, membuat keributan dengan penyewa kos lainnya, merusak fasilitas kos, hingga menggunakan kamar kos untuk perbuatan yang melanggar hukum, dan bahkan juga ada yang mengambil barang tetangga kamar. Ada yang membuat geng atau kelompok antara satu lantai dengan lantai lainnya, ada kelompok dalam bentuk status ekonominya yang sering ditunjukkan dengan psikologi penampilan pakaian dan bahkan dengan cara memenuhi kebutuhan yang serba mewah. Ada yang tidak mengenal siang atau malam menyanyi tanpa menghiraukan teman kos lainnya bahkan ada yang pulang larut malam dan pagi dengan alasan kerja tugas dan kelompok di luar. Dan tidak kalah pentingnya adalah sikap tidak adanya kepedulian dengan cara acuh tak acuh dalam memelihara fasilitas rumah indekos, air mengalir dalam kamarnya dibiarkan, sampah ditaruh begitu saja bukan pada tempatnya, lampu fasilitas umum dibiarkan menyala siang dan malam.

Persoalan-persoalan seperti itu, kalau dibiarkan berkelanjutan tanpa ada upaya untuk mengatasinya tentu saja sangat merugikan pengelolaan bisnis jasa rumah indekos, dan membuat penyewa lainnya menjadi tidak betah tinggal, ada yang keluar sebelum selesai masa kontraknya dan meminta pengembalian uangnya, meskipun dalam surat perjanjian telah disepakati tidak akan dikembalikan. Oleh karena itu, pengelola bisnis rumah indekos perlu menyusun tata tertib dan surat perjanjian atau peraturan kos, yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban dan kenyamanan baik di dalam maupun disekitar lingkungan rumah indekost. Pemandangan seperti itu, tentu saja dapat mengganggu kenyamanan, keamanan dan keselamatan baik untuk diri secara fisik maupun hilangnya barang yang di miliki penyewa. Meskipun masih terdapat bisnis rumah indekos yang sudah menerapkan manajemen bisnis dengan membuat administrasi secara teratur dengan kontrak perjanjian yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

Untuk menghindari adanya konflik yang berkepanjangan dan saling menyalahkan antara pemilik bisnis rumah indekos dengan



penyewa, maka perlu menerapkan peraturan indekos yang sebaiknya dibuat tertulis. Surat kontrak yang berisikan hak dan kewajiban/tanggung jawab penyewa yang ditandatangani di atas meterai Rp. 6.000,- oleh penyewa rumah indekos pada saat mulai menyewa kamar dan mengisi formulir dengan status yang sebenarnya yang diketahui keluarga (orang tua) sehingga kalau terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyewa kamar rumah indekos dapat diketahui orang tuanya dengan cara penyampaian informasi ke orang tuanya di kampung kalau tidak diantar langsung oleh keluarganya. Peraturan dicetak dan disampaikan langsung atau ditempel di tempat papan informasi yang mudah terlihat, penyampaian informasi perlu mempertimbangkan aspek psikologi dan rasa humanis, dan menyampaikan teguran jangan sampai menyinggung perasaan penyewa kamar rumah indekos secara mendalam yang dapat berakibat hengkangnya penyewa dengan perasaan kesal. Kekesalan yang di bawa ke luar sangat berpengaruh bagi calon-calon penghuni kamar rumah indekos yang akan mencari tempat rumah indekos dan apabila mereka yang kesal menginformasikan pengalaman pahitnya, maka bukan tidak mungkin akan membuat calon-calon penyewa menjadi tidak tertarik masuk

Hasil penelitian Sitti hajar dkk (2012) bahwa yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih rumah indekos adalah dengan menggunakan faktor referensi, citra/reputasi, keamanan, harga, lingkungan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis faktor. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor paling dominan yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih kost adalah faktor lingkungan kost dengan nilai eigen yaitu 4,119 dan keragaman varian sebesar 19,613%. Nilai loading factor paling besar dalam faktor ini dimiliki oleh variabel lingkungan kost yang bersih yaitu sebesar 0,797.

Penelitian Apriliyanti Br. Rangkuti (2019) hasil penelitian adalah bahwa mahasiswa sebagai konsumen dari perguruan tinggi harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan mengenai mutu atau kualitas rumah indekos sehingga penyewa merasa nyaman tidak sebaliknya. Apabila terjadi ketidakpuasan terhadap mahasiswa penyewa rumah indekos, maka mahasiswa dapat mengajukan

ke Lembaga Konsumen Indonesia dan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 yang berisi Tentang Kewajiban Pelaku Usaha.

Hasil penelitian Ferly Apriliadita (2020) menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pengusaha rumah indekos dan penghuni kos adalah hak dan kewajibannya yang diatur dalam pasal-pasal di dalam KUHPerduta dan UUPK. Hak dan kewajiban para pihak yang mengatur mengenai kehilangan barang ini, yaitu pihak yang menyewakan wajib menyerahkan barang yang disewakan dalam keadaan terpelihara dan melakukan pembetulan-pembetulan selama waktu sewa dan konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Adapun bentuk perlindungan hukum bagi penghuni kos dan pertanggungjawaban dari pengusaha rumah indekos atas kehilangan barang milik penghuni kos di kamar kos jika ditinjau dari KUHPerduta dan UUPK adalah dengan adanya penuntutan pembayaran ganti rugi.

Hasil penelitian Sri Hendriyani (2018) Hasil penelitian ini diperoleh bahwa perjanjian harus dibuat secara tertulis agar terjamin kepastian hukum. Dan hambatannya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terutama pemilik rumah indkos dalam membuat suatu perjanjian secara tertulis Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membahas pelaksanaan perjanjian

Daved Hendrawan (2015 *the results showed that the boarding room VIP customers are not satisfied with the services Dempo Boarding House in Pontianak because SERVQUAL scores (gap) is negative. This means that expectations (expectations) VIP customers boarding room is greater than the performance of services. SERVQUAL scores (gap) five dimensions of service is negative with dimensions of responsiveness (responsiveness) had the highest level of dissatisfaction and dimensions of reliability (reliability) has the lowest level of dissatisfaction. Service attributes that have the highest level of dissatisfaction is the speed of the employees in responding to and addressing any customer complaints VIP boarding room (dimensions of responsiveness) with a score of SERVQUAL (gap)*

the highest. While the service attributes that have the lowest level of dissatisfaction is the comfort of the VIP boarding room to be occupied (dimensions collateral) with a score of SERVQUAL (gap) the lowest.

Selain fakta-fakta yang diuraikan di atas, ditemukan juga adanya fenomena menarik untuk dikaji secara mendalam, di mana calon mahasiswa dalam kenyataannya ditemukan kebingungan mencari tempat untuk indekos, yang sesuai dengan preferensi mereka terutama kemampuan finansial. Kebingungan inilah yang sering muncul dan membuat mahasiswa tidak menetap di satu tempat indekos, ada yang hanya beberapa bulan dan bahkan hanya beberapa hari lalu pindah lagi ke tempat kos yang lain. Fenomena seperti inilah yang sering terjadi setiap awal tahun ajaran baru di Kota Makassar, tentunya dengan berbagai alasan, antara lain tempat rumah indekos terlalu disiplin menerapkan peraturannya sehingga penyewa rumah indekos tidak mampu untuk mengikutinya, ada yang ingin lebih longgar atau bebas, ada yang tidak bisa bergaul dengan sesama penghuni kost lainnya, ada yang tidak sesuai dengan ketersediaan fasilitas yang dijanjikan, dan karena tidak tersedia kebutuhan lainnya seperti kesulitan untuk mencari tempat makan dan akses internet.

Hasil penelitian (Catur Rahayu A, 2017) menunjukkan bahwa uji signifikansi hasil t hitung = 5,985 yang lebih besar dari t tabel = 0,310. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pengguna rumah kost Edwin. Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 56,1 % terhadap loyalitas konsumen pengguna rumah kost Edwin, sisanya 43,9 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, salah-satunya adalah tempat yang strategis dan lingkungan pertemanan.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain rumah kost Edwin harus membuat peraturan yang berisi tidak diperbolehkan tamu (teman penghuni kost) untuk memparkirkan kendaraannya di tempat parkir rumah idekos Edwin, pemilik kos memberikan pengarahan kepada penjaga kos mengenai pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen serta pemilik kos harus

melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai dan diadakannya standar operasional yang lebih detail dan jelas.

Berdasarkan fakta empiris yang diuraikan di atas, maka disimpulkan untuk dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini adalah bahwa ada beberapa masalah pokok yang terjadi baik dari pihak penyewa maupun dari pihak pengelola jasa rumah indekos. Bahwa pemilik rumah indekos telah berusaha maksimal untuk memenuhi kebutuhan yang dapat memuaskan pengguna atau penyewa dengan berbagai keterbatasannya. Namun seringkali juga adanya tuntutan permintaan yang melampaui ketersediaan fasilitas, padahal sudah disepakati dengan pembayaran sewa yang sesuai dengan kondisi tersebut dan bahkan ada harga sewa yang lebih rendah di banding dengan tempat kost lainnya. Setelah diamati lebih jauh lagi, maka pihak yang selalu lemah posisi kedudukannya adalah konsumen pelanggan rumah indekos di banding posisi kedudukan pemilik rumah indekos. Pada sisi lain juga layanan yang diberikan oleh pemilik rumah indekos berdasarkan kontrak perjanjian antara penyewa dan pemilik sering tidak sesuai dengan yang dijanjikan misalnya penggunaan lampu penerang, penggunaan air, pemakaian fasilitas Wifi yang dibatasi, pemeliharaan kebersihan, keselamatan dan kenyamanan.

Penelitian I Gusti Ayu Ratih Pradnyani dkk (2018) menemukan bahwa Perjanjian baku pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hak-hak konsumen yang dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen. Penelitian ini mencoba mengkaji perspektif perlindungan hukum konsumen ditinjau dari aspek pelayanan dan kesadaran hukum pelaku usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar.

B. Rumusan masalah

Uraian di atas, dapat memberi petunjuk bahwa dalam penelitian ini perlu merumuskan masalah, yakni sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan konsumen yang dijanjikan berpengaruh terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa rumah indekost di Kota Makassar.
2. Apakah kesadaran hukum pelaku usaha jasa rumah indekos dapat mempengaruhi perpektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa rumah indekost di Kota Makassar.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan tujuan, yakni untuk mengetahui dan menganalisis::

1. Pengaruh kualitas pelayanan konsumen yang dijanjikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa rumah indekost di Kota Makassar.
2. Pengaruh kesadaran hukum pelaku usaha terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa rumah indekost di Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan akan memberikan sumbangan pemikiran substansif ilmu hukum, khususnya lebih spesifik pada Hukum Perlindungan konsumen yang menyangkut aspek kualitas pelayanan konsumen menurut kontrak perjanjian dan kesadaran hukum konsumen dalam bidang usaha jasa usaha rumah indekos

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang berharga bagi masyarakat konsumen pengguna jasa rumah indekos yang terkait dengan berbagai layanan yang disediakan, seperti: fasilitas rumah indekos, membangun kesadaran hukum pelaku usaha, layanan atas jaminan keselamatan, keamanan dan kenyamanan serta keselamatan barang di rumah indekost di kota Makassar. Memberikan rekomendasi yang diharapkan oleh peneliti berikutnya adalah rekomendasi yang dapat merubah perilaku konsumen pengguna rumah kost dan manfaat yang diperoleh pemilik rumah indekos



BAB II

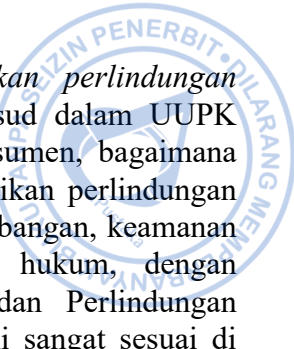
TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo (1993) mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-haknya yang diberikan oleh hukum. Sejalan dengan Satjipto Raharjo (dalam Philipus M. Hadjon, 2007) bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak – hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kewenangannya. menurut Sunaryati Hartono (1991;55) perlindungan hukum adalah hukum yang dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan. Perlindungan hukum dalam kontesk Hukum administrasi negara merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan – tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan) baik secara tertulis maupun lisan .

Sejalan dengan pendapat para ahli hukum di atas tersebut tentang teori perlindungan hukum, dalam Pasal 1 angka 1 UUPK diatur, bahwa *“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang*

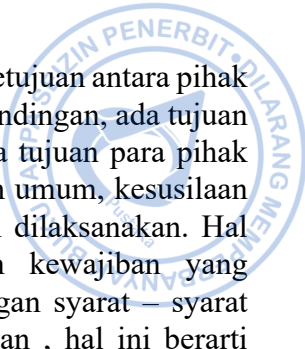


menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”, perlindungan yang dimaksud dalam UUPK ini tentunya adalah Perlindungan Hukum Konsumen, bagaimana Hukum Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum, dengan menerapkan Perlindungan hukum Preventif dan Perlindungan Hukum Represif. Teori Perlindungan hukum ini sangat sesuai di terapkan dalam penelitian ini dimana bagaimana perlindungan terhadap konsumen penyewa kamar indekos yang terkait dengan keamanan, kenyamanan selama tinggal di rumah indekos sesuai dengan perjanjian yang dibuat anatar pemilik bisnis Rumah Indekos dan penyewa kamar indekos.

2. Teori Perjanjian

Perjanjian sebagai hubungan hukum secara privat yang terjalin antara pihak yang telah melakukan perjanjian, atas objek yang telah diperjanjikan sebagai wujud pemenuhan hak dan kewajiban, setelah terciptanya kesepakatan di dalam Pasal 1313 KUHPerdara yaitu suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Syamsul Anwar dalam buku Hukum Perjanjian Syariah di jelaskan bahwa istilah Perjanjian dalam hukum Indonesia di sebut “ Akad “ dalam Hukum Islam (Syamsul Anwar, 2010;68-70) yang berarti mengikat, menyambung atau menghubungkan.

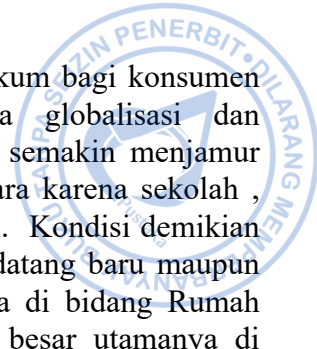
Pendapat lain yang dikemukakan oleh Rutten dalam Purwahid Patrik yang menyatakan bahwa perjanjian adalah perbuatan yang terjadi sesuai dengan formalitas – formalitas dari peraturan hukum yang ada, tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang – orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing – masing pihak secara timbal balik (Patrik, 2011;1-3) . dari pendapat pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu ada pihak – pihak yaitu subyek penjanjian sedikitnya dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum sesuai dengan



yang ditetapkan oleh undang – undang. Ada persetujuan antara pihak – pihak yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan, ada tujuan yang akan dicapai , hal ini dimaksudkan bahwa tujuan para pihak hendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan Undang – Undang, ada prestasi yang akan dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, oleh pihak – pihak sesuai dengan syarat – syarat perjanjian, ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan , hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan dan tertulis, sesuai ketentuan undang – undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat. Perjanjian sangat diperlukan dalam setiap hubungan hukum yang akan mengakibatkan akibat hukum nantinya , penyewa kamar indekos tidak luput dari perjanjian ini karena penyewa kamar indekos akan lama tinggal di rumah indekos dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang dibuat, apa yang menjadi hak – hak dan kewajiban dari penyewa kamar indekos di terapkan dalam perjanjian tersebut. Hal ini memang tidak luput dari apa yang sudah di wacanakan dalam Hukum Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, dimana di dalamnya di sebutkan tentang hak – hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini adalah Pemilik bisnis Rumah Indekos.

B. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia

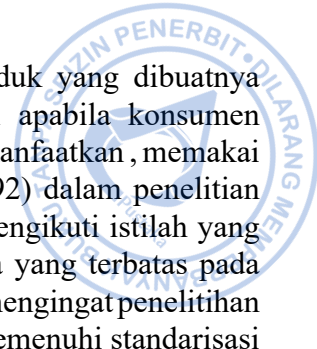
Menurut Yusuf Shofie dalam Satjipto Rahardjo (2008), pengertian Hukum atau konsep hukum, dan asas hukum, merupakan unsur - unsur dari peraturan hukum. Peraturan hukum ini dapat diartikan sebagai norma yang memberikan suatu konsekwensi yang jelas sebagai kelanjutan dilakukannya suatu perbuatan, untuk menyampaikan kehendak suatu peraturan hukum menggunakan pengertian-pengertian atau konsep- konsep dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK diatur, bahwa “ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”, perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan hukum.



Alasan diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen (Ammana Gappa:2010) adalah dalam era globalisasi dan perdagangan termasuk bisnis Rumah indekos semakin menjamur karena kebutuhan dari tempat tinggal sementara karena sekolah, kuliah atau kerja yang jauh dari tempat tinggal. Kondisi demikian banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis pendatang baru maupun pelaku bisnis yang mengembangkan usahanya di bidang Rumah Indekos yang menjanjikan keuntungan yang besar utamanya di kota – kota besar seperti Makassar yang merupakan pusat – pusat berdirinya Perguruan Tinggi di Indonesia Bagian Timur. Seiring dengan berjamurnya bisnis Rumah Indekos maka berbagai macam masalah, keluhan sering terjadi baik di sisi penyewa Kamar Indekos maupun Pemilik Rumah indekos yang mengakibatkan kedudukan pelaku usaha \ dan konsumen menjadi tidak seimbang, konsumen dalam posisi yang lemah (*undue influence*) sehingga diperlukan perlindungan hukumnya, tetapi tetap memperhatikan kepentingan pelaku usaha. Keseimbangan itu hanya dapat dicapai hanya dengan campur tangan negara melalui sistem “ Hukum Perlindungan Konsumen “ yang diharapkan dapat memberdayakan konsumen, karena tidak mudah mengharap kesadaran pelaku usaha yang selalu berpegang pada prinsip ekonominya (Pertimbangan pembentukan UUPK dan penjelasan Umum UUPK).

Perlindungan hukum bagi konsumen dapat pula diartikan sebagai : tanggung jawab pelaku usaha“, ataupun sebagai pelaksanaan hak – hak konsumen, karena pada dasarnya perlindungan hukum pada konsumen, serta kewajiban pelaku usaha dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bermuara pada tanggung jawab pelaku usaha, merupakan refleksi dan hak – hak konsumen. Sebagaimana di kemukakan oleh Sudikno Mertokusumo (2010) bahwa “ hak pada hakikatnya merupakan hubungan antara subyek hukum (konsumen, pelaku usaha) dengan obyek hukum, yang dilindungi oleh hukum dan menimbulkan kewajiban.

Berkenaan dengan tanggung jawab di atas tampak bahwa perlindungan hukum bagi konsumen memang sama dengan tanggung jawab pelaku usaha, karena kewajiban pelaku usaha merupakan isi dari hak konsumen akhirnya bermuara pada tanggung jawab pelaku



usaha, baik itu tanggung jawab terhadap produk yang dibuatnya maupun tanggung jawab terhadap ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian karena mengkosumsi, memanfaatkan, memakai produk yang dibuat pelaku usaha (J.Satrio:1992) dalam penelitian ini digunakan tanggung jawab pelaku usaha mengikuti istilah yang digunakan dalam UUPK, tetapi dengan makna yang terbatas pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk, mengingat penelitian ini bidang bisnis Rumah indekost yang tidak memenuhi standarisasi kenyamanan, keamanan sesuai dengan perjanjian yang dibuat antara pemilik dan penyewa Kamar Rumah indekos. *Selanjutnya Agnes M. Toar* (Ahmadi Miru) (2000) mengemukakan tanggung jawab produk baik barang maupun jasa adalah tanggung jawab para pelaku usaha untuk produk barang dan jasa yang dibawahnya ke dalam peredaran yang menimbulkan/ menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk barang dan jasa tersebut.

Sejalan dengan pembahasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk barang dan jasa yang dibawahnya dalam peredaran yang kemudian muara terakhir dalam tanggung jawab ini adalah “Konsumen“. Menurut Ahmadi Miru berdasarkan pengertian konsumen di UUPK yaitu konsumen akhir (*end consumers*) maka konsumen Antara (*derived intermediate consumers*) tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan UUPK karena konsumen antara adalah pelaku usaha yang membeli produk untuk di jual kembali, jadi statusnya adalah pelaku usaha. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut *Hans W. Miklitz* (Sri Lestari, 2018) secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen yaitu 1. Konsumen yang terinformasi (*well informed*) yang memiliki ciri sebagai berikut : memiliki tingkat pendidikan tertentu, mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar bebas dan lancar berkomunikasi, 2. Konsumen yang tidak terinformasi memiliki ciri-ciri yaitu : kurang berpendidikan, termasuk katagori ekonomi kelas menengah ke bawah, dan tidak lancar berkomunikasi.

Sedemikian Pelaku usaha di dalam Pasal 1 angka 3 UUPK diatur bahwa “ Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

kegiatan di wilayah Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama- sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi “, selanjutnya dikemukakan bahwa yang termasuk pelaku usaha adalah perusahaan korporasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, berdasarkan ketentuan in termasuk pelaku usaha bisnis Rumah indekos yang tunduk pada Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam UUPK Pasal 8 pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan perundangan, tidak merugikan konsumen yang terkait dengan kenyamanan,kemananan dan kesehatan

Dalam teori perlindungan hukum dikenal dengan adanya Asas hukum (*rechtsbeginsel*) merupakan hal yang sangat mendasar dari suatu peraturan-peraturan yang dapat mengkualifikasikan (*kwalificeren*) beberapa peraturan hukum yang berlaku. Dengan demikian, maka peraturan-peraturan hukum itu bersama-sama juga merupakan satu lembaga hukum (Satjipto Rahardjo, 2008). Asas hukum ini merupakan pondasi dari suatu perundang-undangan yang harus ditegakkan dalam perlindungan hukum konsumen. Bila asas hukum tersebut dikesampingkan, maka bangunan undang-undang dan segenap peraturan pelaksanaannya akan runtuh dan bahkan dapat membuat tingkat kepercayaan masyarakat menjadi hilang. Satjipto Rahardjo (2008) mengatakan mengatakan asas hukum, bukan peraturan suatu hukum karena merupakan pokok pikiran yang bersifat umum dan menjadi latar belakang dari suatu peraturan hukum yang konkret (hukum positif). .Selanjutnya beliau juga mengatakan bahwa asas hukum adalah jiwanya peraturan hukum karena ia merupakan dasar lahirnya suatu peraturan hukum, karena asas hukum merupakan rasio logisnya peraturan hukum.

Dalam asas-asas hukum perlindungan konsumen dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok yaitu asas keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya asas kemanfaatan disejajarkan dengan asas efisiensi terutama dalam hal memilih dan

menggunakan produk, tidak boleh bersifat boros. Sedangkan asas kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi karena menurut Himawan (2006) bahwa hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisiensi, di bawah naungan manapun, maka seseorang harus dapat menjunjung tinggi dan melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dari siapapun dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.

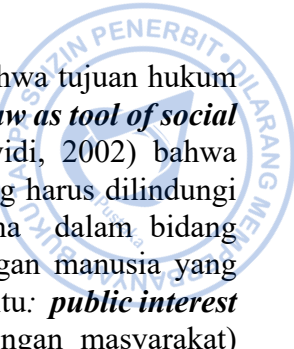
Sedangkan melalui 5 (lima) asas yang dikemukakan dalam hukum Perlindungan konsumen (Ahmadi Miru & Yodo, 2004) yang diuraikan secara panjang lebar dan runtut, terutama asas ini yang dapat dikaitkan dengan perlindungan konsumen termasuk

konsumen penyewa kamar Rumah kos terkait dengan perjanjian baku, kenyamanan dan keamanan serta hak dan kewajiban penyewa kamar Rumah indekos.

Dalam menegakkan kerangka bangunan hukum perlindungan konsumen konsumen penyewa kamar rumah indekost, maka dapat diselenggarakan baik tanpa adanya interpersi dari berbagai pihak yang dapat meruntuhkan penegakan hukum tersebut. Karena saat ini bisnis Rumah indekos merupakan sudah menjadi kebutuhan dasar bagi mahasiswa khususnya untuk tinggal sementara dalam jangka waktu tertentu di rumah indekos. Oleh sebab itu, maka implementasi perlindungan hukum harus dapat tercipta dengan baik dan dengan pengawasan yang efektif yang dapat memberikan manfaat secara adil dan merata berdasarkan kemandirian dan tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Bisnis Rumah Indekos sebagai komoditas dagang yang memerlukan dukungan dalam sistem dan manajemen perdagangan produk barang dan jasa rumah indekos yang jujur dan bertanggung jawab sehingga tersedia kamar kos yang terjangkau oleh daya beli masyarakat khususnya mahasiswa serta turut berperan dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional.

C. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Teori tujuan hukum perlindungan konsumen yang bisa dikategorikan secara lengkap, teratur dan kompleks adalah apa



yang telah dikemukakan oleh *Roscou Pound* bahwa tujuan hukum adalah untuk melindungi kepentingan manusia (*law as tool of social engineering*) (Roscou Pound, dalam Lili Rasyidi, 2002) bahwa kepentingan manusia adalah suatu tuntutan yang harus dilindungi dan dipenuhi oleh manusia itu sendiri terutama dalam bidang hukum. *Roscou Pound* juga membagi kepentingan manusia yang dapat dilindungi oleh hukum menjadi 3 (tiga), yaitu: **public interest** (kepentingan umum), **social interest** (kepentingan masyarakat) dan **privat interest** (kepentingan individu) (Lili Rasyidi, 1988). Kepentingan umum (**public interest**) yang utama dapat meliputi: (a). Kepentingan negara sebagai badan hukum dalam mempertahankan kepribadian dan substansinya; dan (b) Kepentingan-kepentingan dari negara sebagai alat untuk penjaga kepentingan masyarakat secara umum.

Dalam kaitannya dengan tujuan perlindungan Konsumen yang sejalan dengan tujuan hukum umum, tujuan di bentuknya Undang–Undang perlindungan konsumen terutama produk jasa bisnis rumah indekos juga sejalan dengan ke–2 tujuan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, “Tujuan Peraturan, Pembinaan, dan Pengawasan produk jasa bisnis rumah indekos adalah: (a) tersedianya produk jasa rumah indekos yang memenuhi persyaratan kenyamanan, keamanan, mutu bagi kepentingan tempat kediaman sementara bagi masyarakat khususnya mahasiswa (b) terciptanya perdagangan produk jasa bisnis rumah indekos yang jujur dan bertanggung jawab dan, (c) tercukupinya tingkat kenyamanan dan keamanan produk jasa bisnis rumah indekos ini dengan harga yang wajar dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya mahasiswa (sumber, Penjelasan Undang–Undang Perlindungan Konsumen) dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM).

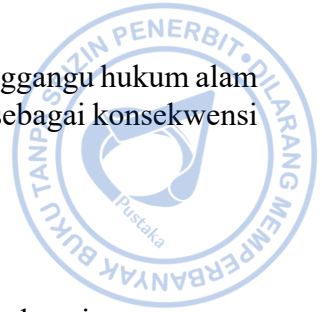
Mengacu pada konsep teori perlindungan hukum dan teori perjanjian sebagaimana yang diuraikan sebelumnya yang terkait dalam fokus penelitian ini, untuk tataran “*Application Theory*” Kemudian keseimbangan atau Harmoni dari tujuan hukum Timur yang menjadi rujukan dalam penelitian ini yaitu tujuan hukum adalah keadilan dan keadilan adalah harmonisasi atau keseimbangan

(*balance*), sedang keseimbangan adalah kedamaian karena semua pihak dapat merasakan dan tercapai kepentingannya. Jadi berbeda dengan tujuan hukum Barat, di mana tujuan hukum bangsa-bangsa Timur yang masih menggunakan kultur hukum asli mereka, salah satu contohnya adalah Jepang, sama sekali tidak menggunakan konsep tujuan hukum barat, yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

Sedang di Jepang di mana para penegak hukum lebih berorientasi pada tujuan hukum yaitu harmonisasi (keseimbangan) menuju perdamaian (*peace*) dalam istilah Jepangnya *Heiwa* atau *Heion*, tetapi sebenarnya dalam paradikma hukum di Jepang tujuan hukum hanyalah *Chiad Hanji (justice of the peace)* yaitu keadilan dari harmonisasi (keseimbangan) dan perdamaian. hukum di Jepang menciptakan perdamaian bagi warga masyarakat, dan di dalam perdamaian itu terkandung keadilan. Praktek hukum ini dikutip oleh *Sri Lestari Poernomo (2018)* dalam buku referensi “Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Produk Pangan di Provinsi Sulawesi Selatan.

Konsep teori tentang “**Keseimbangan**” juga terdapat dalam “**Al Qur’an**” yaitu mekanisme alam ini tercipta dan berjalan berdasarkan hukum-hukum yang tak terbantahkan. Satu diantara konsep tersebut ialah prinsip yang juga mencerminkan keadilan sang pencipta. Sebuah “ hukum keseimbangan “ yang memenuhi semesta. Seimbang berarti sama besar maupun kecilnya. Dalam agama Islam, keseimbangan dalam hidup merupakan cerminan dari sifat Asmaul Husna Tuhan berupa Al-Adl dan Al-Hakam. Hukum tak terbantahkan dari Dia yang Maha Adil dan Maha Memutuskan. Konsep ini bisa terlihat dari firmanNya kalau segala sesuatu diciptakan berpasangan, siang dan malam, laki-laki dan wanita, hidup dan mati, tua dan muda, hingga yang bersifat rohaniah, seperti surga dan neraka, iblis dan malaikat, serta dosa dan pahala. “Hukum keseimbangan” adalah mutlak tak dapat diganggu-gugat. Seperti timbangan yang sangat adil. Jika suatu bagian dikurangi, maka akan timbul reaksi spontan yang berpengaruh besar pada bagian lainnya. Sepertinya hal ini patut menjadi peringatan bagi mereka yang hidup dan tunduk dalam sistem keseimbangan. Berarti satu perbuatan meskipun kecil

wujudnya, dapat berakibat sangat besar, jika mengganggu hukum alam yang mutlak. Akan terjadi suatu reaksi lanjutan sebagai konsekuensi perbuatan tersebut.



D. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang terjadi manakala individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau menghentikan pemakaian produk, jasa, ide-ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan hasrat tertentu Solomon (Fandy Tjiptono, 2014: 50). Sedangkan Kotler & Armstrong, (2008) menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan perilaku konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi. Selanjutnya menurut Ujang Sumarwan (2004:) perilaku konsumen pada hakekatnya adalah untuk memahami “*why do consumers do what they do*”

Sedang menurut Solomon dan Rabolt (2009) perilaku konsumen “*is the dynamic interaction of affect and cognition, behavior, and environment by which human beings conduct the exchange aspects of their lives*”. In the words, consumer behavior involves the thoughts and feelings people experience and the the actions they perform in consumption processes. Perilaku konsumen menurut Solomon & Rabolt (2009) *consumer behavior is the study of the processes involves when individuals or groups select purchase use of dispose of products, services, ideas, or experiences to satisfy needs and desires.*

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam memahami keinginannya terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan, di mana keinginan dari konsumen itu dapat berubah-ubah. Sehingga minat beli diperoleh dari suatu proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Minat yang muncul dalam melakukan pembelian menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benaknya dan dapat menjadi suatu kegiatan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada di

dalam benaknya itu. Dengan demikian, minat beli akan timbul saat dalam proses pengambilan keputusan.

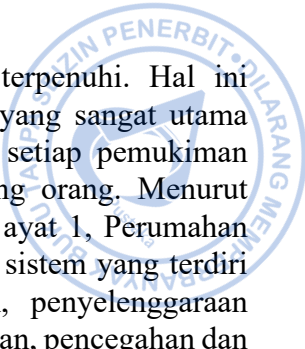
Definisi perilaku konsumen Loudon & DellaBitta (Sri Lestari Poernomo, 2018) adalah: *“Consumer behaviour may be defined as decision process and physical activity individuals engage in when evaluating, acquiring, using or desposing of goods and services”*. Di terjemahkan oleh Salemba Empat. Artinya perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang dan jasa).

Sedangkan *“Consumer behaviour may be defined as the acts of individuals directly involved in decision process that precedes and determines these acts”*. Diterjemahkan Budiyo, (2016) perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan mempergunakan barang-barang dan jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menciptakan tindakan-tindakan tersebut).

Swasta dan Handoko (2000) menyatakan bahwa: “Perilaku konsumen adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada tahap persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Dari beberapa pengertian di atas dapatlah diambil kesimpulan bahwa perilaku konsumen adalah merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan, termasuk proses pengambilan keputusan.

E. Pengertian Hunian Rumah Kost

Hunian adalah tempat tinggal atau kediaman (yang dihuni). Kebutuhan akan hunian atau rumah, merupakan tuntutan dasar



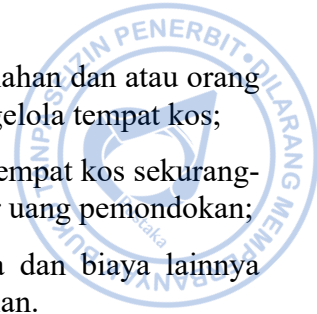
dari masyarakat yang selalu ada dan harus terpenuhi. Hal ini menjadikan tempat tinggal sebagai kebutuhan yang sangat utama bagi setiap orang. Terdapat banyak hunian di setiap pemukiman yang sesuai dengan kemampuan masing-masing orang. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 1, Perumahan dan kawasan permukiman adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pembinaan, penyelenggaraan perumahan, penyelenggaraan kawasan permukiman, pemeliharaan dan perbaikan, pencegahan dan peningkatan kualitas terhadap perumahan kumuh dan permukiman kumuh, penyediaan tanah, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 2, Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. menyebutkan bahwa penataan perumahan dan permukiman berlandaskan asas manfaat, adil dan merata, kebersamaan dan kekeluargaan, kepercayaan pada diri sendiri, keterjangkauan dan kelestarian lingkungan hidup. Jadi, permukiman adalah suatu wilayah atau area yang ditempati oleh seseorang atau kelompok manusia. Pemukiman memiliki kaitan yang cukup erat dengan kondisi alam dan sosial kemasyarakatan sekitar.

Salah satu permukiman yang bisa dengan mudah ditemukan adalah permukiman rumah indekos atau kosr atau kos-kosan. Rumah indekos adalah sebuah hunian yang dipergunakan oleh sebagian kelompok masyarakat sebagai tempat tinggal sementara atau sebuah hunian yang sengaja didirikan oleh pemilik untuk disewakan kepada beberapa orang dengan *system* pembayaran per bulan atau per tahun.

Menurut pemerintah atau dinas perumahan rumah kos dapat memiliki ciri-ciri atau diartikan sebagai berikut:

1. Perumahan pemondokan/tempat kos adalah rumah yang penggunaannya sebagian atau seluruhnya dijadikan sumber pendapatan oleh pemiliknya dengan jalan menerima penghuni pemondokan minimal 1 (satu) bulan dengan memungut uang pemondokan;

- 
2. Pengelola tempat kos adalah pemilik perumahan dan atau orang yang mendapatkan dari pemilik untuk mengelola tempat kos;
 3. Penghuni adalah penghuni yg menempati tempat kos sekurang-kurangnya 1 (satu) bulan dengan membayar uang pemondokan;
 4. Uang pemondokan/kos adalah harga sewa dan biaya lainnya yang dibayar oleh penghuni dengan perjanjian.

Dengan adanya kegiatan sewa menyewakan rumah indekos maka akan terjadi kegiatan ekonomi didalamnya. Terdapat pelaku-pelaku ekonomi sebagai penyewa dan yang menyewakan. Adanya usaha rumah indekos tentu menciptakan teori permintaan dan penawaran. Indekos atau sering disebut kos-kosan adalah sejenis kamar sewa yang disewa (*booking*) selama kurun waktu tertentu. Umumnya *booking* kamar dilakukan selama kurun waktu satu tahun serta memiliki fungsi sebagai tempat tinggal sementara (Utomo, 2009). Fungsi rumah indekos ini yang menjadikan mahasiswa perantau lebih memilih alternatif indekos karena adanya pertimbangan hemat biaya dan waktu karena tempat yang dekat akan tujuan awal seseorang tersebut pindah.

Selanjutnya Hartono dan Gianawati (2013) rumah kos memiliki fungsi yang positif, yaitu tempat sebagai rumah sementara, tempat belajar, dan tempat beristirahat. Jika dikaitkan dengan fungsi indekos ditemukan banyak fenomena pindahan indekos yang dilakukan oleh penyewa. Menurut Badri (2012) ada beberapa faktor yang mempengaruhi mahasiswa memilih indekos, yaitu faktor jarak dari tempat indekos, faktor pengaruh teman, faktor ekonomi, faktor kebersihan indekos dan tempat yang nyaman.

Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh Hajar, Susilawati, dan Nilakusmawati (2012) menemukan terdapat tujuh faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih indekos, diantaranya faktor lingkungan kos, harga sewa kos, fasilitas, referensi, lokasi, keamanan, dan pelayanan, tentunya akan banyak variabel yang berpengaruh tergantung dari bagaimana pengambilan keputusan itu terjadi. Menurut Kahneman dan Tversky (dalam Swami, 2013) pengambilan keputusan bisa juga diartikan sebagai penalaran

atau proses emosional, yang bisa jadi rasional atau sebaliknya, dan juga bisa berdasarkan asumsi eksplisit atau asumsi tacit.

Cervon (dalam Heydari, Bagherian, Abadi, Shahyad, Asadi, Miri, dan Derekhsanpur, 2011) pengambilan keputusan adalah teknik memilih dua atau beberapa pilihan dalam sebuah perilaku preventif dengan maksud untuk mendapatkan tujuan tertentu. Svecova, Fotr, dan Renner (2012) menyatakan pengambilan keputusan adalah salah satu fungsi manajerial yang penting. Semakin rumit masalah yang dihadapi maka semakin sulit keputusan dibuat karena membutuhkan informasi yang lebih banyak, perencanaan yang lebih matang dan pendapat dari banyak orang. O'Doherty, Cockburn, dan Pauli, (2017) menyetejui bahwa teori pengambilan keputusan didapatkan dari nilai-nilai yang tertanam di dalam otak, seperti untuk menentukan pilihan individu memperhitungkan alternatif permasalahan berdasarkan nilai-nilai tadi, lalu mengidentifikasi permasalahan dan memilih agar mendapatkan pilihan yang diharapkan..

Dietrich (2010), mengemukakan lima faktor yang memungkinkan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu pengalaman masa lalu, bias kognitif, usia, status ekonomi, keyakinan dalam hubungan pribadi. Menurut Budiyanto (2013), salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pengambilan keputusan adalah kelompok acuan seperti teman sebaya. Dalam pengambilan keputusan, teman sebaya memiliki peran yang istimewa sebagai poin acuan dan bahkan menggantikan keluarga dalam pengambilan keputusan. Lalu menurut Siagian (1981) ada beberapa indikator dalam pengambilan keputusan seperti mengumpulkan fakta dan data, menentukan alternatif tindakan, dan mengambil tindakan yang tepat sesuai perhitungan.

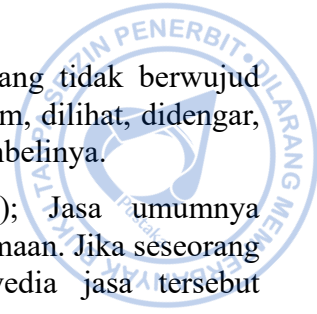
Menurut Manullang (1994), pola pengambilan keputusan yang efektif harus melalui proses sebagai berikut: menerima tantangan, mencari alternatif-alternatif secara efektif, mengevaluasi secara cermat berbagai alternatif yang tersedia, memilih salah satu alternatif dan menjadi terikat pada alternatif tersebut, membuat rencana penerapan terhadap keputusan yang telah dipilih. Ahmed, Bwisa, Otieno, dan Karanja (2014) mengemukakan bahwa untuk mendapat sebuah keputusan harus melalui beberapa proses,

yaitu menilai situasi, mengumpulkan fakta dan menilai masalah, mengidentifikasi alternatif, menentukan kriteria keputusan, mempertimbangkan alternatif, memilih alternatif terbaik, menilai kembali keputusan yang telah dipilih. Kota Denpasar misalnya yang notabene adalah pusat kegiatan semakin padat saja disebabkan banyaknya para mahasiswa baik yang berasal dari luar Bali maupun masyarakat asli Bali.

Setiap orang memiliki preferensi yang berbeda dalam hal memilih tempat tinggal. Demikian juga para mahasiswa dalam memilih rumah indekos. Banyak hal yang menjadi pertimbangan dalam memilih kos misalnya ada yang memilih rumah indekos dengan lokasi yang strategis seperti dekat dengan kampus, tempat makan, warnet, fotocopy, shopping center, ataupun tempat-tempat hiburan lainnya. Ada yang memilih kos dengan lingkungan yang mendukung dan kondusif untuk belajar atau ada juga yang lebih suka keramaian. Selain itu harga sewa dan fasilitas rumah indekos juga menjadi pertimbangan mahasiswa dalam memilih rumah indekos.

Melihat semakin banyaknya properti rumah indekos yang dibangun di sekitar sektor kampus, dan pertimbangan bahwa tinjauan terhadap rumah indekos yang ingin ditempati sangat penting dilakukan. Hal ini terutama terkait dengan kualitas dan pemasaran produk jasa rumah indekos oleh pemilik/pengusaha rumah indekos sehingga dapat menarik minat konsumen, maka penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih rumah indekos. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia [4], rumah indekos adalah menumpang tinggal dan makan (dengan membayar); memondok, dengan membayar tiap tahun atau tiap bulannya. Sedangkan jasa menurut Gronroos dalam Tjiptono [10] adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Kotler [5], terdapat empat karakteristik jasa yang berdampak pada desain pemasaran jasa, yaitu:

- 
1. Tidak berwujud (*tangibility*); Sifat jasa yang tidak berwujud mengakibatkan suatu jasa tidak dapat dicium, dilihat, didengar, diraba dan dirasakan hasilnya sebelum membelinya.
 2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*); Jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika seseorang melakukan pembelian jasa, maka penyedia jasa tersebut merupakan bagian dari jasa.
 3. Bervariasi (*variability*); Jasa tergantung kepada siapa penyedia jasa tersebut dan kapan serta dimana jasa diproduksi, mengakibatkan jasa memiliki hasil yang berbeda-beda.
 4. Tidak tahan lama (*perishability*); Jasa tidak dapat disimpan. Karakteristik *perishability* ini tidak akan menjadi masalah jika permintaan tetap. Tetapi jika perusahaan berfluktuasi, maka perusahaan jasa mengalami masalah.

Menurut Cahyo Prabowo (dalam Primananda,[8]), perilaku konsumen adalah tingkah laku dari konsumen, dimana mereka dapat mengilustrasikan pencarian untuk membeli, menggunakan, mengevaluasi dan memperbaiki suatu produk dan jasa mereka. Fokus dari perilaku konsumen adalah bagaimana individu membuat keputusan untuk menggunakan sumber daya mereka yang telah tersedia untuk mengkonsumsi suatu barang.

Rumah indekos menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) Edisi keempat yang dimaksud dengan indekos adalah tempat tinggal di rumah orang lain dengan atau tanpa makan (dengan menyebar tiap bulan) dan memondok. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa rumah indekos (rumah pemondokan) dapat dikategorikan dengan rumah penginapan).

Sehubungan dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka berdasarkan Pasal 1779 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa pengelola rumah penginapan sebagai orang yang menerima titipan barang bertanggung jawab bertanggung jawab atas barang-barang yang di bawa tamu yang menginap di tempat penginapan tersebut. Adapun penitipan barang sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1709 KUH Perdata tersebut

dianggap sebagai penitipan karena terpaksa. Berdasarkan Pasal 1710 KUH Perdata, pengelola penginapan tersebut bertanggung jawab atas hilangnya atau rusaknya barang-barang tamu, yang dicuri atau dirusak, baik oleh pelayan atau buruh lain dalam rumah penginapan tersebut maupun oleh orang luar.

Bunyi pasal 1709 dan Pasal 17710 KUH Perdata adalah sebagai berikut :

Pasal 1709 KUH Perdata adalah sebagai berikut:

“Pengelola rumah penginapan dan loosmen sebagai orang yang menerima titipan barang, bertanggung jawab atas barang-barang yang di bawa tamu yang menginap di situ. Penitipan demikian dianggap sebagai penitipan karena terpaksa”. Sedangkan bunyi Pasal 1710 KUH Perdata adalah mereka bertanggung jawab atas hilangnya atau rusaknya barang-barang tamu, yang dicuri atau dirusak, baik oleh pelayan dalam rumah penginapan itu atau buruh lain maupun oleh orang lain”. Selain daripada itu, apabila memang terbukti melalui proses hukum bahwa ternyata kendaraan motor misalnya ada yang hilang akibat lalaiyya pengelola rumah kos tersebut, misalnya tidak diikuncinya pagar, maka si pengelola rumah kos dappat dimintakan untuk mengganti rugi kehilangan motor tersebut berdasarkan Pasal 1365 jo. 1366 KUH Perdata.

Sedangkan bunyi Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Pperdata adalah sebagai berikut: Pasal 1365 KUH Pperdata “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Pasal 1366 KUH Perdata “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan—perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoannya”.

Dengan demikian, bahwa dalam pasal 1710 KUH Perdata memberikan isyarat bahwa kerugian atas kehilangan barang bagi penghuni dapat ditanggung oleh pemilik penginapan, jika kehilangan tersebut diakibatkan karena pagar atau pintu indekos tidak dikunci. Akan tetapi, apabila kehilangan tersebut disebabkan karena kelalaian atau kesebronoannya, maka tentu saja ditanggung

oleh pemilik kendaraan tersebut. Selanjutnya menurut Perda DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2010 tentang Bangunan Gedung bahwa pemondokan merupakan salah satu rumah jenis tinggal sementara. Dengan demikian, maka indekos memiliki persamaan dengan istilah memondok sebagaimana juga dijelaskan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf d dalam peraturan tersebut. Dan juga sejalan dengan pengertian yang dikemukakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Bernadetha Aurella Oktavira (2019).

F. Asas-asas dalam Hukum Perjanjian

Hukum Perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut menurut Mariam Darus Badruzaman (1994) adalah sebagai berikut

a. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme memberikan batasan bahwa suatu perjanjian terjadi sejak tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak, dengan kata lain perjanjian itu sudah sah dan membuat akibat hukum sejak saat tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Dari asas ini dapat disimpulkan bahwa perjanjian dapat dibuat secara lisan atau dapat pula dibuat dalam bentuk tertulis berupa akta, jika dikehendaki sebagai alat bukti, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang harus dibuat secara tertulis sebagai formalitas yang harus dipenuhi sebagai perjanjian formal misalnya perjanjian perdamaian, perjanjian penghibahan, dan perjanjian pertanggungan. Asas konsensualisme disimpulkan dari Pasal 1320 KUH Perdata.

b. Asas kepercayaan

Asas kepercayaan (*vertrouwensbeginsel*), yaitu suatu asas yang menyatakan bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain menumbuhkan kepercayaan di antara kedua pihak bahwa satu sama lain akan memegang janjinya atau melaksanakan prestasinya masing-masing. Mariam Darus Badruzaman

c. *Asas kekuatan mengikat*

Asas kekuatan mengikat mengatur bahwa para pihak pada suatu perjanjian tidak semata-mata terikat pada apa yang diperjanjikan dalam perjanjian, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan, kepatutan, serta moral.

d. *Asas persamaan hukum*

Asas persamaan hukum menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan yang menyangkut perbedaan kulit, bangsa, kekayaan, kekuasaan dan jabatan.

e. *Asas keseimbangan*

Asas ini merupakan lanjutan dari asas persamaan hukum. Kreditur atau pelaku usaha mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun kreditur memikul pula beban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan itikad baik. Di sini terlihat bahwa kedudukan kreditur yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk memperhatikan itikad baik, sehingga kedudukan kreditur dan debitur menjadi seimbang.

f. *Asas kepastian hukum*

Perjanjian merupakan suatu figur hukum sehingga harus mengandung kepastian hukum. Asas kepastian hukum disebut juga asas *pacta sunt servanda*. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas dalam perjanjian yang berhubungan dengan daya mengikat suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak mengikat bagi mereka yang membuatnya seperti Undang-Undang. Dengan demikian maka pihak ketiga tidak mendapatkan keuntungan karena perbuatan hukum para pihak, kecuali apabila perjanjian tersebut memang ditujukan untuk kepentingan pihak ketiga. Maksud dari asas *pacta sunt servanda* ini dalam suatu perjanjian tidak lain adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang telah membuat perjanjian, karena dengan asas ini maka perjanjian yang dibuat oleh para

pihak mengikat sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya.

g. *Asas moral*

Asas moral terlihat pada perikatan wajar, dimana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menggugat kontra prestasi dari pihak debitur. Asas moral terlihat pula dari *zaakwarneming*, dimana seseorang yang melakukan perbuatan suka rela (moral) mempunyai kewajiban untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya. Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1339 KUH Perdata.

h. *Asas kepatutan*

Asas kepatutan berkaitan dengan isi perjanjian, dimana perjanjian tersebut juga mengikat untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang. Asas kepatutan dapat disimpulkan dari Pasal 1339 KUH Perdata.

i. *Asas kebiasaan*

Asas kebiasaan menyatakan bahwa hal-hal yang menurut kebiasaan secara diam-diam selamanya dianggap diperjanjikan. Asas ini tersimpul dari Pasal 1339 juncto 1347 KUH Perdata.

Syarat sahnya perjanjian

Menurut Marhainis Abdul Hay,¹⁴ lahirnya suatu perjanjian terjadi apabila ada kata sepakat dan pernyataan sebelah menyebelah. Kata sepakat dalam hal ini adalah mengenai hal-hal yang pokok baik berbentuk lisan ataupun tulisan, sedangkan pernyataan sebelah menyebelah terjadi apabila satu pihak yang menawarkan menyatakan tentang perjanjian dan pihak lawan setuju tentang apa yang dinyatakan sebelumnya. Dalam Pasal 1320 KUH Perdata disebutkan bahwa: “*Untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat:*

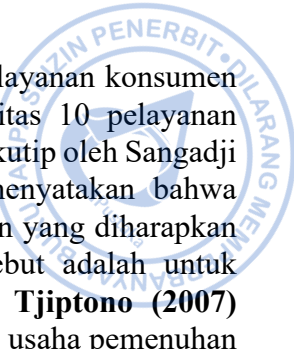
1. *sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;*
2. *kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*
3. *suatu hal tertentu;*
4. *suatu sebab yang halal”.*

Dalam rumusan Pasal di atas disebutkan bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat. Kedua syarat pertama dinamakan syarat subyektif, karena kedua syarat tersebut menyangkut subyek perjanjian, sedangkan kedua syarat terakhir disebut syarat obyektif, karena menyangkut obyek dari perjanjian. Terdapatnya cacat kehendak (yang disebabkan adanya keliru, paksaan ataupun penipuan) atau tidak cakap untuk membuat perikatan mengakibatkan

G. Pelayanan Jasa

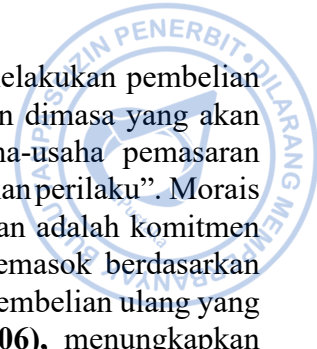
Pemasaran adalah salah-satu kegiatan memasarkan produk (barang atau jasa) yang dilakukan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan agar dapat berkembang. Pemasaran dibagi dua yaitu pemasaran produk dan pemasaran jasa. Pemasaran jasa merupakan suatu kegiatan pokok yang dilakukan perusahaan dalam menawarkan jasa sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan **Adrian Payne (2000)**, pemasaran jasa merupakan suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi, dan memilih pasar sasaran secara khusus, dengan menyalurkan sebuah sumber-sumber organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan dengan menyediakan jasa yang bersifat *intangible* (tidak berwujud/fisik) untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan yang akan menjadi kunci perusahaan untuk mendapatkan keuntungan/laba. Usaha jasa merupakan suatu usaha yang pada dasarnya apa yang diterima atau didapatkan konsumen sesuatu yang abstrak dan tidak dapat dilihat bentuk fisiknya yaitu berupa pelayanan, yang ditukarkan dengan sejumlah uang oleh konsumen untuk mendapatkan kepuasan jasa yang ditawarkan. Dalam pandangan **Kotler (2005)** jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu”. Dalam memasarkan produknya perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk meraih konsumen, sehingga konsumen bisa merasa puas dengan apa yang dididatkannya.



Dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan konsumen menggunakan lima (5) indikator penentu kualitas 10 pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Pasuraman yang dikutip oleh Sangadji dan Shopiah (2013), adalah sebagai berikut: menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen” **Tjiptono (2007)** bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut **Freddy Rangkuti (2009)**, menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang melalui sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi pemasaran dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Berdasarkan keterangan diatas, maka dapat diketahui bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas pelayanan yang baik apabila produk (barang atau jasa) memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan konsumen menggunakan lima (5) indikator penentu kualitas 10 pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Pasuraman yang dikutip oleh Sangadji dan Shopiah (2013), adalah sebagai berikut: a. *Tangible* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik. b. *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan tepat. c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan dalam memberikan layanan dan membantu konsumen. d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan konsumen. e. *Emphaty* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Tujuan dari kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen serta berkelanjutan menyerahkan jasa yang berkualitas dengan harga yang kompetitif dalam waktu singkat (Fandy Tjiptono, 2000). Oliver dalam Hurriyati (2005), menyatakan bahwa: “loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara



mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku”. Morais (2005), menyatakan bahwa: “loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”. Sedangkan **Kotler & Keller (2006)**, mengungkapkan bahwa indikator loyalitas konsumen, terdiri dari:

- a. *Repeat Purchase* (Kesetiaan terhadap pembelian produk) adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorongnya melakukan pembelian ulang. Sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan dan menceritakan pengalaman baiknya kepada orang lain. Dengan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai atau melebihi harapan konsumen maka akan menimbulkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, seperti yang dinyatakan oleh **Dharmayanti (2006)**, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas konsumen.
- b. *Repeat Purchase* (Kesetiaan terhadap pembelian produk) adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorongnya melakukan pembelian ulang. Sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan dan menceritakan pengalaman baiknya kepada orang lain. Dengan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai atau melebihi harapan konsumen maka akan menimbulkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, seperti yang dinyatakan oleh **Dharmayanti (2006)**, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas konsumen. **Sabihaini (2002)**, menyatakan bahwa peningkatan kualitas jasa akan meningkatkan dampak yang baik untuk meningkatkan loyalitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih indekos. Pembahasan mencakup proses pengambilan keputusan mahasiswa

dalam memilih indekos, dan faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih indekos. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih indekos. Pembahasan mencakup proses pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih indekos dan faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih indekos.

Proses Pengambilan Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Indekos :

Menurut Manullang (1994) pola pengambilan keputusan yang efektif harus melalui proses menerima tantangan, mencari alternatif-alternatif secara efektif, mengevaluasi secara cermat berbagai alternatif yang tersedia, memilih salah satu alternatif dan menjadi terikat pada alternatif tersebut, dan membuat rencana penerapan terhadap keputusan yang telah dipilih. Dari pendapat tersebut maka dibuatlah bagan proses pengambilan keputusan pemilihan indekos :

Pada proses mencari pilihan indekos peneliti melihat dari hasil wawancara subjek terkait proses seleksi dalam pemilihan indekos, didapatkan 6 kategori jawaban subjek sebagai berikut: kenyamanan dan jarak, harga, evaluasi dari indekos terdahulu, berkeliling daerah kampus, lingkungan, dan pilihan yang paling banyak dipilih subjek dalam melakukan proses seleksi pemilihan indekos adalah berkeliling daerah sekitar kampus sebanyak 30%. Seperti yang diungkap Suryadi dan Ramdhani (1989) Pengambilan keputusan dapat membuat keputusan dengan menggunakan pertimbangan berikut fakta, yaitu seorang pengambil keputusan yang mencari dan mengumpulkan data dilapangan, fakta yang ada tidak selamanya jelas dan lengkap. Bisa saja dua fakta melahirkan keputusan yang bertentangan pada saat pengambil keputusan harus mencari jalan keluar yang lain.

Untuk proses mengevaluasi pilihan-pilihan indekos peneliti melihat dari hasil wawancara analisa kelayakan indekos subjek, didapatkan 7 kategori jawaban subjek sebagai berikut seperti mencari informasi, refrensi, dan evaluasi didapatkan 50%, lalu melihat dari segi fasilitas 20%, kenyamanan, dan lingkungan dengan masing-masing 10%, seperti yang diungkap Simon, (dalam Suryadi dan

Ramdhani, 1998), ada tiga proses yang terjadi dalam pengambilan keputusan, yaitu : A. Intelligence, B. Design, C. Choice. pada tahap choice dilakukan proses pemilihan diantara pilihan-pilihan alternatif yang telah ditemukan melalui proses desain, dan akhirnya memilih alternatif tindakan yang paling sesuai dengan persoalan untuk melaksanakan pengambilan keputusan.

Pada proses memilih pilihan dan perencanaan indeks yang akan dipilih, dari hasil wawancara subjek yang telah melakukan pindahan indeks, yaitu alasan pindah indeks, didapatkan beberapa kategori jawaban subjek sebagai berikut, hubungan kurang baik dengan pemilik indeks 20%, peraturan dan fasilitas yang tidak memadai 50%, lingkungan yang kurang memuaskan 10%. Utomo (2009) mengatakan fungsi dari indeks dapat dijabarkan sebagai berikut, sebagai opsi pengganti rumah atau tempat tinggal sementara, sebagai sarana tempat tinggal sementara bagi mereka yang bekerja di kantor dan jauh dari tempat lokasi mereka bekerja, sebagai sarana pembentukan/pembelajaran bagi kepribadian mahasiswa yang merantau agar lebih disiplin, mandiri dan bertanggung jawab, dan sebagai tempat untuk menggalang pertemanan di lingkungan baru dan bersosialisasi dengan mahasiswa lain. Dari data yang dipaparkan faktor fasilitas yang paling besar dalam pengaruh mahasiswa melakukan pindahan indeks, artinya banyak dari mahasiswa yang memilih pilihan indeks berdasarkan dari fasilitas yang ditawarkan.

Pada proses pengambilan keputusan ternyata gender juga berpengaruh dalam pemilihan indeks. Pada hasil wawancara kecenderungan pemilihan indeks, peneliti membagi berdasarkan jenis kelamin, dari 10 subjek yang telah diwawancarai terdapat 50% laki-laki dan 50% perempuan lalu ditemukan pula hasil wawancara terkait kecenderungan pemilihan indeks, pada subjek perempuan akan lebih memilih berdasarkan kenyamanan, keamanan dan lingkungan yang membuat mereka tenang dan merasa aman tinggal di indeks tersebut, sedangkan pada subjek laki-laki lebih mempertimbangkan pada fasilitas yang ditawarkan, harga yang ekonomis, kebersihan dan teman-teman yang berada di indeks tersebut.

H. Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Indekos

Perbedaan kandidat mahasiswa yang memilih tinggal di rumah indekos untuk sementara didapatkan 3 kategori jawaban subjek sebagai berikut, 60% sudah sesuai, 30% belum sesuai, dan 10% cukup sesuai dengan indekos yang diinginkan, namun ditemukan data wawancara tentang melakukan pindahan indekos bahwa 20% subjek tidak pernah melakukan indekos, 50% subjek 1-3 kali melakukan pindahan indekos, 30% subjek 4-6 kali pindahan indekos, setidaknya ada 80% subjek yang telah melakukan pindahan indekos dengan berbagai alasan, untuk itulah peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa memilih indekos.

Faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih indekos dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, dari hasil wawancara didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa empat subjek memiliki kecenderungan memilih indekos berdasarkan kenyamanan 40% ,subjek memilih berdasarkan lingkungan 30%, subjek berdasarkan harga 20%, hasil wawancara ini bersinggungan dengan hasil penelitian Hajar, Susilawati dan Nilakusumawati (2012) menemukan terdapat tujuh faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih rumah indekos dan didapatkan tiga faktor yang memiliki kesamaan dengan hasil dari peneliti adalah faktor lingkungan indekos, harga sewa indekos, fasilitas, referensi, lokasi, keamanan, pelayanan.

Adapun faktor-faktor yang didapatkan untuk menjadi sebuah urutan didapatkan jawaban yang paling dominan yaitu kenyamanan, fasilitas, harga, dan jarak (30%). Urutan faktor ini berkaitan dengan penelitian Badri (2012) yang dilakukan di universitas Jember ada beberapa faktor yang memiliki kemiripan mengenai hal mempengaruhi mahasiswa dalam memilih indekos, yaitu faktor jarak dari tempat indekos, faktor pengaruh teman, faktor ekonomi, faktor interior kamar, faktor kebersihan indekos dan tempat yang nyaman. Seperti kenyamanan berkaitan dengan faktor kebersihan, tempat yang nyaman dan faktor pengaruh teman, lalu fasilitas berkaitan dengan faktor interior kamar, harga berkaitan dengan faktor ekonomi, dan jarak berkaitan dengan faktor jarak dari tempat indekos.

I. Faktor Kenyamanan

Pada proses wawancara ditanyakan tentang hubungan sosial antar kamar indekos, yang berkaitan dengan faktor kenyamanan pada data tersebut ditemukan 70% subjek memiliki hubungan sosial yang kurang baik terhadap teman sekamar dan 30% memiliki hubungan yang baik dengan teman satu indekos yang termasuk dalam hubungan pribadi subjek, lalu untuk 80% subjek melakukan pindahan indekos dengan salah satu alasan adalah lingkungan yang kurang memuaskan bagi penyewa indekos. Hal yang sama yang juga berhubungan tentang kenyamanan yaitu hubungan penyewa indekos dan pemilik indekos ditemukan 3 kategori jawaban subjek diantaranya 30% sangat baik, 40% cukup baik, dan 30% kurang baik dengan pemilik indekos, lalu dari data yang ditemukan 20% yang memiliki hubungan yang baik dengan pemilik indekos tidak pernah melakukan pindahan indekos, sedangkan 20% lainnya melakukan pindahan indekos justru karena memiliki hubungan yang kurang baik dengan pemilik indekos. Dua hubungan sosial ini berkaitan dengan hal yang diungkapkan oleh Dietrich (2010), lima faktor yang memungkinkan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu, pengalaman masa lalu, bias kognitif, usia, status ekonomi, keyakinan dalam hubungan pribadi. Keyakinan dalam hubungan pribadi berkaitan pada hubungan sosial antar kamar dan hubungan penyewa indekos dengan pemilik indekos.

1. Faktor Fasilitas

Fasilitas yang memenuhi standar indekos adalah standar yang digunakan subjek untuk menentukan pemilihan indekos, didapatkan bahwa seluruh subjek menginginkan fasilitas indekos yang membuat subjek nyaman tinggal di indekos, bahkan mayoritas subjek khususnya perempuan lebih memilih indekos yang membuat mereka merasa nyaman dan aman, seperti yang diungkapkan Davey, Zimmerman, Stumpf, dan Rapoport, (dalam Yalçin, 2015) pada pemilihan interior ruangan tidak hanya menyediakan elemen emosional dan psikologis, tapi juga elemen kognitif dan sosial yang memuaskan perasaan saat menempati, mengintegrasikan dan memungkinkan adanya keterlibatan sosial di dalam ruangan tersebut.

2. Faktor Harga

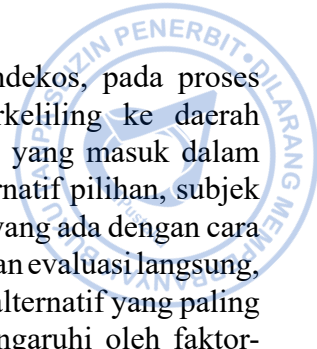
Harga indekos yang ideal, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan ditemukan harga indekos yang ideal bagi mahasiswa yaitu berkisar Rp. 5.000.000/tahun keatas dengan persentase sebesar 50%, namun ada juga beberapa subjek yang menjawab Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000/tahun dengan persentase sebesar 30%, hasil wawancara ini dipengaruhi oleh kalangan atas atau bawah terkait perekonomian subjek, dari data semua subjek rata-rata mendapatkan uang bulanan berkisar Rp. 600.000 – Rp. 1.700.000 dari orang tua. Hal ini berkaitan seperti yang diungkap oleh Badri (2012) Faktor ekonomi, faktor berkaitan dengan harga, harga yang murah merupakan hal yang dicari para mahasiswa dan sudah menjadi sifat manusia yang alamiah, mencari yang murah namun berkualitas. Perbedaan dalam pemilihan harga indekos dapat dipengaruhi oleh perbedaan individu, seperti halnya pengaruh pekerjaan orang tua, pola asuh, dan asal daerah masing-masing subjek.

3. Faktor Jarak

Jarak indekos dengan fasilitas publik, ditemukan dari data wawancara semua subjek merasakan indekos yang ditempati sudah strategis dengan fasilitas publik dan kampus. Hal ini sesuai dengan pernyataan Badri (2012) bahwa faktor jarak dari tempat indekos adalah berkaitan dengan jarak indekos ke kampus, berkaitan dengan efisiensi waktu dan biaya, serta jarak fasilitas umum lainnya. Semua individu akan selalu mencari sesuatu yang memudahkan mereka dalam melakukan sesuatu, artinya paling tidak indekos yang akan dibangun memasuki dalam radius 1,5 km dari tempat tujuan pada kasus ini kampus UMS.

Dari hasil penelitian ini juga terdapat beberapa kekurangan seperti tidak dilakukannya pencarian data terkait sudut pandang dari pemilik indekos, lalu kurang meratanya pengambilan dari data subjek perdaerah wilayah kampus UMS.

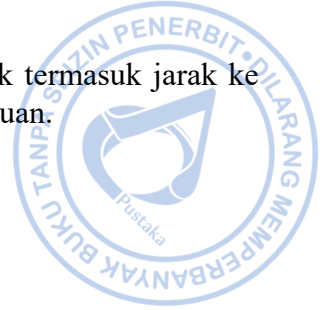
Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa proses dalam pengambilan keputusan mahasiswa dalam pemilihan indekos khususnya pada karakteristik mahasiswa UMS melalui



beberapa proses yakni, mencari pilihan indekos, pada proses pencariannya mahasiswa UMS akan berkeliling ke daerah sekitar kampus untuk menemukan indekos yang masuk dalam kriteria, setelah mendapatkan berbagai alternatif pilihan, subjek mulai menevaluasi semua pilihan alternatif yang ada dengan cara pencarian data melalui: informasi, refrensi, dan evaluasi langsung, lalu subjek akan memilih salah satu pilihan alternatif yang paling sesuai menurut subjek, pemilihan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pemilihan indekos yang telah peneliti jelaskan terutama pada faktor fasilitas dan kenyamanan, rata-rata penyewa indekos khususnya mahasiswa UMS akan tertarik dengan fasilitas yang membuat mereka merasa nyaman. Pada prosesnya gender juga berpengaruh dalam memilih keputusan jenis kelamin perempuan akan lebih memilih berdasarkan kenyamanan, keamanan dan lingkungan yang membuat mereka tenang dan merasa aman tinggal di indekos, sedangkan pada jenis kelamin laki-laki lebih mempertimbangkan pada fasilitas yang ditawarkan, harga yang ekonomis, kebersihan dan teman-teman yang berada di indekos tersebut.

Pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih indekos dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan peneliti mengurutkan faktor tersebut menjadi empat urutan yaitu, kenyamanan, fasilitas, harga, dan jarak dan berdasarkan urutan faktor tersebut didapatkan data dilapangan bahwa faktor kenyamanan dan fasilitas menjadi pertimbangan nomor satu dan kedua dalam memilih indekos, lalu hubungan sosial antar kamar indekos dan pemilik indekos juga berpengaruh dalam faktor kenyamanan, hubungan sosial ini lebih menunjukan betah atau tidaknya dalam menyewa indekos dan faktor kedua adalah fasilitas yang standar dari hasil yang didapatkan seluruh subjek menginginkan fasilitas standar yang dapat memenuhi kebutuhan penyewa indekos. Untuk faktor harga, mahasiswa akan selalu mencari harga yang ekonomis namun tetap berkualitas menurut mereka masing-masing, tetapi dari data yang didapatkan mayoritas mahasiswa memilih harga indekos Rp. 5.000.000/tahun harga ini tergantung juga dari latar belakang masing-masing subjek, dan semua subjek mencari indekos yang strategis

terkait jarak indekos dengan fasilitas publik termasuk jarak ke kampus dalam radius 1,5 km dari daerah tujuan.



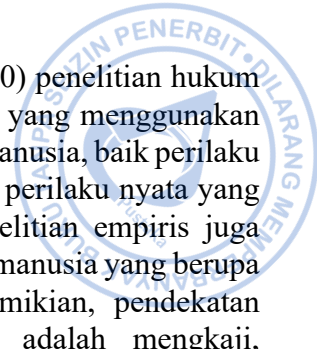
BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasar pada permasalahan yang telah diuraikan pada bab 1 sebelumnya akan dipecahkan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normative dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif artinya hukum dimaknai/ dijadikan sebagai suatu norma atau sering juga disebut sebagai suatu harapan atau cita-cita (*das sollen*). Hal ini dimaksudkan karena dalam mengkaji, menganalisis, dan membahas pokok permasalahan penelitian merujuk pada teori atau norma baik hukum secara tertulis maupun maupun yang tidak tertulis yang dapat dipedomani dalam bersikap, berperilaku dan bertindak.

Selain itu, juga melakukan kajian tentang peraturan perundangan dengan pendekatan *statute approach* dan *conceptual approach* dengan tehnik dan alat pengumpulan bahan-bahan/materi hukum yang dilakukan dengan studi kepustakaan, menginventarisir perundangan, dokumen, jurnal – jurnal yang terdahulu serta dipadukan dengan penelitian empiris (*field research*) dengan cara melakukan pengumpulan data di lapangan dan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah kesadaran konsumen memilih produk, keputusan pembelian, penggunaan dan mengajukan ganti kerugian dengan teori kesadaran hukum (*legal avareness theory*). Sedangkan dalam pendekatan empiris atau fenomena aktual di mana hukum dimaknai sebagai sesuatu yang nyata di dalam masyarakat (*das sein*), oleh karena itu penelitian ini menggunakan data lapangan.



Sedang pada sisi lain Achmad dkk (2010) penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang diperoleh dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip. Dengan demikian, pendekatan yuridis normatif empiris dalam penelitian adalah mengkaji, menganalisis dan membahas permasalahan tentang perlindungan hukum konsumen yang ditentukan dua hal penting yaitu pelayanan jasa yang dijanjikan dan kesadaran hukum pelaku usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar. Sedang perilaku kesadaran hukum berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diperjanjikan dalam penggunaan kamar rumah indekos sesuai dengan kontrak perjanjian dan hukum perlindungan konsumen.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota makassar dengan pertimbangan bahwa kota makassar adalah ibu kota Provinsi Sulawesi selatan merupakan pusat pendidikan dan bisnis serta perdagangan. Setiap tahun penghuni Kota Makassar mengalami pertambahan yang datang dari luar kota makassar terutama lulusan SMA atau sederajat yang tidak memiliki tempat tinggal di Kota Makassar, sehingga dibutuhkan tempat untuk tinggal sementara (indekost) selama mengikuti pendidikan. Tempat indekost di Kota Makassar tersebar, ada yang berlokasi dekat dengan kampus dan ada yang jauh dari kampus tetapi mudah dijangkau alat transportasi dari rumah indekos ke kampus sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan.

Beberapa pertimbangan calon mahasiswa memilih lokasi tempat indekos agar tidak mengalami kesulitan baik datang ke kampus maupun Kembali ke tempat indekosnya. Pada umumnya yang menjadi dasar pertimbangan mahasiswa memilih tempat indekos karena, yakni; pertimbangan jarak dengan kampus susah terjangkau, akses ke kampus misalnya berapa kali ganti angkutan,

waktu tempuh perjalanan, terjamin keamanan indeks, dan peraturan diterapkan dengan konsisten.



C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum empiris yakni ada tiga teknik yang digunakan, baik terdapat sendiri-sendiri atau terpisah maupun digunakan secara bersama-sama sekaligus. Ketiga teknik tersebut, (Acma, Mukti Fajar dan Yulianto (2010), yaitu:

(1) Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan untuk masing-masing indikator yang membentuk variabel penelitian, yaitu: tentang kualitas pelayanan konsumen, kesadaran hukum pelaku usaha dan persepsi hukum perlindungan konsumen pengguna rumah indeks di Kota Makassar.

(2) Wawancara

Wawancara bebas dilakukan oleh peneliti terutama jika ada data yang tidak semestinya sebagaimana dalam teori dan untuk mempertajam analisis dan pembahasan. Peneliti memberikan kesempatan yang luas kepada responden atau informan untuk memberikan penjelasan menurut kemampuan dan pengetahuan yang dipahami masing-masing, didasarkan pada spontanitas pihak yang diwawancarai sehingga lebih banyak kemungkinan menjelajahi berbagai aspek dari persoalan yang diajukan. Soerjono Soekanto (2014:228) menyebut wawancara ini sebagai wawancara tidak berstruktur (*nondirective interview*). Walaupun dalam melakukan wawancara penulis atau penulis menggunakan pedoman wawancara, tetapi pedoman wawancara tersebut hanya digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti untuk mengingat pokok-pokok wawancara terutama kalau ada yang tidak sesuai antara teori dan praktek.

(3) Observasi

Pengamatan terhadap obyek penelitian tentang keadaan dan kondisi rumah kost yang termasuk kategori 10 kamar keatas dan berlokasi di Kota Makassar. Sedangkan yang terkait dengan sumbyek penelitian ini adalah konsumen pengguna atau penyewa kamar kost yang memiliki kategori di atas 10 kamar. Selain itu, juga mengamati kondisi dan lingkungan sekitar rumah kost, peraturan—peraturan; seperti: Undang-Undang Perlindungan konnsumen dan Undang KUH Perdata teuutama yang mengatur tentang Hukum Kontrak.

Adapun data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini meliputi, dua jenis data, yaitu:

(a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan tempat penelitian dengan menggunakan kuesioner atau pertanyaan kemudian disebarkanluaskan kepada responden pengguna rumah indekost yang menjadi sampel penelitian yaitu mahasiswa yang menyewa dan telah menempati rumah kost paling kurang 1 tahun lamanya dengan menggunakan kamar satu untuk satu orang atau paling banyak satu kamar untuk dua orang dan ditempati berdua perempuan dengan perempuan atau berdua sesama laki-laki, memiliki fasilitas berkategori standar. Adapun pengumpulan data di tempat atau lokasi penelitian berkaitan, yakni:: (a) kualitas pelayanan konsumen yang dijanjikan, (b) kesadaran hukum pelaku usaha rumah indekost, dan (c) perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna rumah indekost di Kota Makassar.

(b) Data sekunder

Data sekunder adalah pengumpulan data dalam hal studi pustaka dilakukan peneliti dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan obyek dan termasuk subyek penelitian. Data-data tersebut diperoleh melalui literatur kepustakaan, peraturan perundang-undangan, browsing internet, dan dokumen-dokumen lainnya. Dalam hal ini peneliti mencari buku-buku yang dibutuhkan.

D. Populasi dan Sampel

Responden merupakan sampel atau bagian dari populasi, diambil dengan tehnik provorsif sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen mahasiswa yang kuliah di Kota Makassar yang menggunakan atau menyewa rumah kost dengan standar 10 kamar ke atas dengan fasilitas kamar standar. Kamar yang memenuhi standar adalah berukuran 3 meter x 3 meter, mempunyai kamar mandi dalam atau luar, ada ruang tamu, dapur dan memiliki karyawan atau petugas jaga rumah indekost. Mahasiswa menyewa bukan mengontrak minimal bulanan, setengah tahun dan satu tahun dengan teknis pembayaran diatur masing-masing pengelola rumah kost di Kota Makassar. Sedangkan sampelnya adalah konsumen mahasiswa yang dapat dengan mudah ditemui baik di kampus masing—masing maupun di tempat indekostnya dan diberikan kuesionerr atau juga bisa disepakati melalui *online* lewat *internet*. Menurut Sugiyono (2009) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok atau tepat sebagai sumber data sebagaimana yang diuraikan sebelumnya. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 150 orang mahasisssa dari berbagai perguruan tinggi yang ada di Kota Makassar. Adapun kriteria rincian jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penellitian ini, yakni: untuk sampel mahasiswa yang kuliah minimal sudah semester 3 yakni: 10 orang dan pemilik atau pengelola rumah kost yang memiliki jumlah kamar 10 ke atas. Terbatasnya jumlah sampel yang diambil untuk digunakan sebagai responden, hal ini disebabkan karena karakteristik mahasiswa pengguna rumah indekost memiliki sifat yang homogen.

E. Tehnik Analisis Data

(1) Analisis Deskriptif

Adapun yang dimaksud anallisis deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini adalah menggunakan data sesuai dengan hasil kuesioner dan terlebih dahulu dilakukan perhitungan

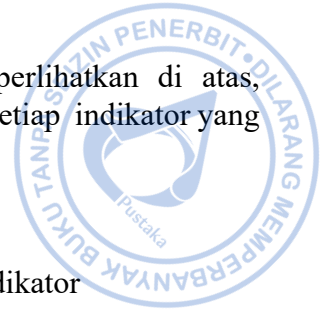
melalui tabel tabulasi data sesuai jumlah indikator yang membentuk masing-masing variabel penelitian ini. Data yang sudah ditabulasi dimasukkan dalam statistik melalui program frekuensi data yang tersedia pada program SPSS. Dengan demikian, maka penelitian ini menggunakan analisis data frekuensi dengan mendeskripsikan tanggapan yang dipersepsikan responden melalui pertanyaan kuesioner dan dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya kecenderungan responden dalam memilih dan menggunakan rumah indekost. Untuk menghitung jumlah rata-rata frekuensi dan persentase dari tanggapan responden, dengan menggunakan formula rumus sebagai berikut:

$$\text{Model analisis} = \text{Frekuensi Rata2 (Mean)} = \frac{\text{Frekuensi} \times \text{bobot}}{\text{Jumlah responden}}$$

Setelah data terkumpul melalui, selanjutnya dilakukan penyusunan tabulasi data untuk menentukan nilai rata-rata tiap-tiap butir pernyataan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skalanya terhadap setiap instrumen kuesioner yang dinilai. Tabel yang berisi semua butir hasil instrumen kuesioner dapat disusun jumlah skor jawaban responden, yaitu dengan mencari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas dan jarak interval yang dapat diperlihatkan sebagai berikut:

Skor tertinggi	=	5 (Sangat Tinggi)
Skor terendah	=	1 (Tidak Tinggi)
Jumlah kelas	=	5
Jarak (<i>ranges</i>) interval	=	Skor tertinggi – Skor terendah
		Jumlah interval
	=	5 – 1
		5
	=	0,8

Berdasar pada formulasi yang diperlihatkan di atas, maka dapat dibuat tabel kriteria/klasifikasi setiap indikator yang dinilai, yaitu sebagai berikut:



Tabel 1.
Klasifikasi Rerata Skor Setiap Indikator

Nilai Persepsi	Rerata Skor	Klasifikasi
1	1,00 – 1,80	Tidak berkualitas/tinngi/baik
2	1,80 - 2,60	Kurang berkualitas/tinggi/baik
3	2,60 – 3,40	Cukup berkualitas/tinggi/baik
4	3,50 – 4,20	Berkualitas/tinggi/baik
5	4,20 – 5,00	Sangat berkualitas/tinggi/baik

(2) Analisis Regresi Berganda

Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan konsumen dan kesadaran hukum pelaku usaha terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna rumah indekost di Kota Makassar. Untuk menguji hipotesis penelitian ini, digunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda (*Multiple regression analysis*) melalui program SPSS Versi 21, yaitu untuk mengetahui besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan konsumen pengguna rumah indekost (X1) dan kesadaran hukum pelaku usaha (X2) terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen rumah indekost (Y) dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2 X_2 + e_i$$

Keterangan :

Y	=	Perspektif hukum Perlindungan Konsumen
X ₁	=	Kualitas Pelayanan Konsumen
X ₂	=	Kesadaran Hukum Pelaku Usaha
b ₀	=	Nilai intercept (Konstanta)

b_1-b_2 = Koefisien Regresi
 c_i = Faktor kesalahan



F. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Fisher)

Menurut Nana Sujana (1997) bahwa untuk menguji apakah variabel X_1 hingga X_2 secara bersama berpengaruh terhadap Y , maka alat uji simultan dilakukan dengan membandingkan nilai F ratio dengan F tabel. Jika F ratio lebih besar dari F tabel, maka disimpulkan bahwa variabel Independen secara bersama dapat mempengaruhi variabel dependen (Y).

b. Uji t (Student)

Menurut Al Gifari (1997) bahwa untuk membuat kesimpulan mengenai pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung lebih kecil dari t tabel, artinya variabel idependen (X) tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Y). Begitu pula sebaliknya, apabila nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung lebih besar dari t tabel, artinya variabel idependen (X) berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

G. Definisi Operasional

Dalam melaksanakan penelitian, digunakan beberapa istilah yang sifatnya substansial dan didefenisikan secara operasional yang berfungsi sebagai acuan dalam mengambil data di lapangan tempat penelitian, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan konsumen yang dijanjikan adalah suatu manfaat yang dapat dirasakan mahasiswa sebagai konsumen penggtuna jasa bisnis layanan rumah indekost dan membandingkan antara keinginan dan yang dirasakan setelah menggunakan jasa rumah indekos. Adapun indikator yang

digunakan dalam penelitian ini, yakni: (a) fasilitas kamar, (b) tempat parkir, (c) kebersihan rumah indekos, (d) kebersihan kamar mandi, (e) harga kamar, (f) petugas kebersihan, (g) respon penjaga, (h) jaminan keamanan, (i) kedisiplinan jam berkunjung, dan (j) empati (perhatian) mendalam pengelola.

2. Kesadaran hukum pelaku usaha adalah sikap dan perilaku yang dimiliki oleh pemilik/pengelola jasa rumah indekos dalam memberikan pelayanan kepada pengguna rumah indekos sepanjang terhitung sejak mulai mahasiswa sebagai penyewa rumah hingga keluar meninggalkan rumah indekos. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini, yakni: (a) pengetahuan hukum, (b) pemahaman, (c) sikap, (d) perilaku, dan (e) tanggung jawab ganti kerugian.
3. Perspektif perlindungan konsumen terhadap mahasiswa pengguna rumah indekos sebagai suatu harapan atas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan selama menempati kamar rumah indekos. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat perspektif perlindungan konsumen, mahasiswa pengguna rumah indekos sebagaimana yang dijanjikan menurut hukum perjanjian, yakni: (a) terjamin keselamatan barang, (b) terjamin kenyamanan, (c) keunggulan lokasi, (d) terjamin keamanan lingkungan, (e) tersedia fasilitas Wifi, dan (f) konsisten pelaksanaan aturan rumah kost.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

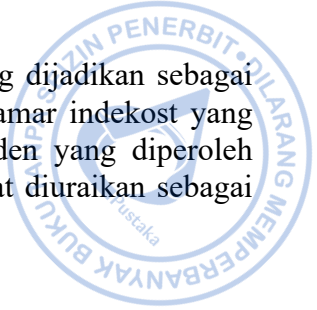
A. Karakteristik Identitas Responden

Karakteristik identitas responden menggambarkan informasi yang berhubungan langsung dengan profil responden terutama dalam penelitian yang diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian. Sebagaimana di ketahui bahwa penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan konsumen yang diterima sesuai yang dijanjikan dan kesadaran hukum pelaku usaha rumah indekos dalam kerangka perspektif perlindungan konsumen mahasiswa pengguna rumah indekost di Kota Makassar.

Dalam memahami karakteristik identitas responden diperlukan pemahaman tentang perilaku konsumen dan menurut Schiffman dan Kanuk (2011) bahwa perilaku konsumen memperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. Jadi kebutuhan konsumen mahasiswa adalah menyewa kamar indekos sesuai dengan harapan yang dijanjikan oleh pelaku usaha/pemilik rumah indekos.

Dalam rumah indekos inilah terdapat banyak orang/mahasiswa dari berbagai daerah dengan karakter yang berbeda-beda, tetapi mereka diikat/dipersatukan dalam suatu lingkungan kebersamaan dalam asuhan ibu/bapak indekost yang harus dituakan, ditaati, dan dihormati. Identitas responden ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok berdasarkan profil responden yaitu (1) jenis kelamin, (2) usia/umur, (3) agama, (4) suku, dan (5) pekerjaan.

Jumlah responden 150 orang mahasiswa yang dijadikan sebagai sampel yang merupakan pengguna/penyewa kamar indekost yang ada di Kota Makassar. Adapun profil responden yang diperoleh melalui data hasil sebaran kuesioner yang dapat diuraikan sebagai berikut:



1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun responden berdasarkan jenis kelamin menggunakan data hasil kuesioner yang disebarkan kepada sebanyak 150 orang dan semuanya dikembalikan dan memenuhi syarat kebutuhan penelitian. Setelah data hasil kuesioner diverifikasi, maka dilakukan tabulasi sesuai jumlah sampel sehingga dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 2.
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	55	36,67
2	Pertempuan	95	63,33
Jumlah		150	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak atau dominan yaitu sebanyak 95 (63,33%) di bandingkan dengan yang berjenis kelamin laki-laki hanya 55 (36,67%). Besarnya perbedaan jumlah tersebut disebabkan karena responden mahasiswa yang kost dekat dengan kampus juga didominasi tempat kost putri sedangkan yang tempat kost laki-laki menyebar dan agak jauh dari kampus.

2. Responden Berdasarkan Usia

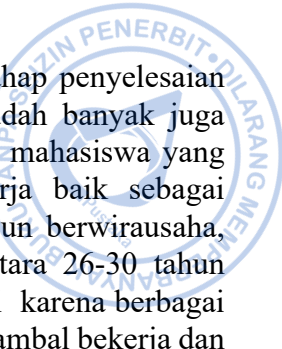
Adapun responden mahasiswa berdasarkan usia yang mengambil/menyewa tempat kamar rumah kost dan mengisi kuesioner yang disebarakan kepada sebanyak 150 orang dan semuanya dikembalikan dan memenuhi syarat kebutuhan penelitian ini. Setelah data hasil kuesioner yang diterima peneliti kemudian dilakukan verifikasi secara keseluruhan isi identitas responden, maka dapat dilanjutkan dengan melakukan tabulasi data sesuai jumlah sampel sehingga dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 3.
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	95	63,33
2	21 - 25 Tahun	48	32,00
3	26 - 30 Tahun	7	4,67
4	31 - 35 Tahun	0	0,00
5	Ø 35 Tahun	0	0,00
Jumlah		150	100,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 3 di atas, memberi petunjuk bahwa responden yang diteliti berdasarkan usia yang paling dominan berada pada kategori usia < 20 tahun yaitu sebanyak 95 orang (63,33%), selanjutnya kategori usia 21-25 tahun sebanyak 48 orang (32,00%). Lebih lanjut lagi kategori usia 26-30 tahun sebanyak 7 orang (4,67%) dan kategori usia 31-34 tahun dan > 35 tahun tidak terdapat jumlah responden yang mengisi kuesioner sehingga tidak terdapat jumlah dan persentase datanya. Dominasi responden menurut kategori usia < 20 tahun disebabkan karena mahasiswa lebih banyak yang mengambil tempat rumah kost dekat dengan kampus dengan masa studi rata-rata semester I sampai dengan IV. Selanjutnya kategori usia



antara 21-25 mahasiswa sudah masuk fase tahap penyelesaian yaitu antara semester V hingga XIV dan sudah banyak juga yang selesai studinya, meskipun ternyata ada mahasiswa yang terlambat selesai karena juga sambil bekerja baik sebagai pegawai negeri sipil, karyawan swasta maupun berwirausaha, sedang responden dengan kategori usia antara 26-30 tahun sudah seharusnya menyelesaikan studinya tapi karena berbagai hal dan kendala seperti misalnya mahasiswa sambil bekerja dan ada yang tidak disebutkan kendalanya sehingga tidak selesai studinya, sedang kategori usia 31-35 dan > 35 tahun sudah tidak ada lagi mahasiswa yang berada dalam kost karena ini sudah masuk fase masa kerja dan walaupun ada mahasiswa yang kost tidak selesai hingga kategori usia ini, akan meninggalkan tempat kostnya karena merasa malu dan tidak lagi mendapatkan kiriman biaya dari orang tua.

3. Responden Berdasarkan Aktivitas/Pekerjaan

Adapun responden mahasiswa berdasarkan selain sebagai mahasiswa juga sambil melakukan aktivitas sambil bekerja, misalnya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS/ASN) pada instansi pemerintah, sebagai karyawan perusahaan, berwirausaha, dan bekerja part time pada usaha-usaha tertentu. Responden sebagai mahasiswa dan melakukan aktivitas kerja yang mengambil/menyewa tempat kamar rumah kost dan mengisi kuesioner yang disebarkan kepada sebanyak 150 orang dan semuanya dikembalikan dan memenuhi syarat kebutuhan penelitian ini. Setelah data hasil kuesioner yang diterima peneliti kemudian dilakukan verifikasi secara keseluruhan isi identitas responden, maka dapat dilanjutkan dengan melakukan tabulasi data sesuai jumlah sampel sehingga dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.

Deskripsi Responden Mahasiswa Berdasarkan Aktivitas/Pekerjaan

No	Aktivitas/Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Mahasiswa Murni	123	82,00
2	PNS/ASN	2	1,33
3	Karyawan Swasta	9	6,00
4	Berwirausaha	11	7,33
5	Part Time	5	3,34
Jumlah		150	100,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat memberikan petunjuk bahwa responden yang diteliti berdasarkan aktivitas/pekerjaan yang paling dominan berada pada mahasiswa murni yaitu sebanyak 123 orang (82%, artinya sebagian besar mahasiswa yang memilih kost dekat dengan kampus dengan pertimbangan tidak perlu menggunakan kendaraan masuk kampus, memilih rumah kost khusus putri karena berada pada lingkungan sesama putri dan ada kelonggaran untuk bergaul dan berkomunikasi antar sesama wanita, selain itu karena keinginan keluarga atau orang tua. Selanjutnya berwirausaha sebanyak 11 orang (7,33%), artinya selain sebagai mahasiswa juga sambal berusaha untuk meringankan beban orang tua dan sekaligus juga mencari pengalaman sebelum selesai kuliah. Selanjutnya lagi sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 9 orang (6%), artinya selain untuk meringankan beban orang tua juga karena ada peluang untuk mencari pengalaman sebelum lulus kuliah. Lebih lanjut lagi part time sebanyak 5 orang (3,34%), artinya mahasiswa tersebut dapat memanfaatkan waktu senggang untuk mengatasi kekuangan beban biaya hidup karena lebih mengutamakan kuliahnya dan cenderung tidak ingin kuliahnya terganggu. Sedangkan mahasiswa sambal bekerja sebagai PNS/ASN sebanyak 2 orang (1,33%), artinya mereka kost karena tidak mau terganggu kalau tinggal dengan orang tuanya.

4. Responden Berdasarkan Suku

Adapun responden mahasiswa berdasarkan suku yang tersebar diberbagai daerah baik yang ada di Sulawesi Selatan maupun dari berbagai provinsi di Indonesia. Responden sebagai mahasiswa yang mengambil/menyewa tempat kamar rumah kost dan mengisi kuesioner yang disebarakan kepada sebanyak 150 orang dan semuanya dikembalikan dan memenuhi syarat kebutuhan penelitian ini. Setelah data hasil kuesioner yang diterima peneliti kemudian dilakukan verifikasi secara keseluruhan isi identitas responden, maka dapat dilanjutkan dengan melakukan tabulasi data sesuai jumlah sampel sehingga dapat dideskripsikan sebagai berikut:

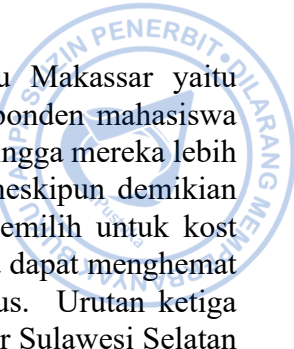
Tabel 5.

Deskripsi Responden Mahasiswa Berdasarkan Latar Belakang Suku

No	Suku	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Makassar	30	20%
2	Bugis	81	54%
3	Mandar	15	10%
4	Tator	6	4%
5	Luar SulSel	18	12%
Jumlah		150	100,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

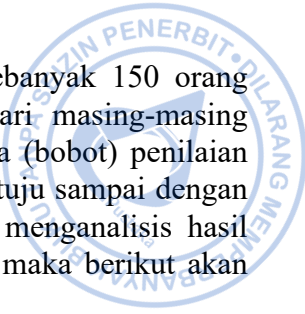
Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat ditunjukkan variasi suku yang dimiliki oleh para responden mahasiswa yang menempati tempat tinggal kamar rumah kost yang tersebar diberbagai lokasi yang ada di Kota Makassar terutama di Kecamatan Panakukang. Jika diperhatikan sebaran data berdasarkan suku responden mahasiswa, maka yang menempati posisi terbanyak adalah suku Bugi yaitu sebanyak 81 orang (54%) secara demografi, di Sulawesi Selatan suku orang Bugis yang paling banyak dan keluarga mereka selalu mendorong anaknya untuk senantiasa



mebutut ilmu. Urutan kedua adalah suku Makassar yaitu sebanyak 30 orang (20%) yang artinya responden mahasiswa kebanyakan berdomisi di Kota Makassar, sehingga mereka lebih banyak yang tinggal di rumahnya sendiri, meskipun demikian masih terdapat beberapa responden yang memilih untuk kost dengan pertimbangan dekat kampus sehingga dapat menghemat biaya transportasi angkutan datang ke kampus. Urutan ketiga adalah dari berbagai suku yang berada di Luar Sulawesi Selatan yaitu sebanyak 18 orang (12%), mereka berasal dari Kawasan timur Indonesia dan memandang bahwa Kota Makassar adalah merupakan tempat terbaik relative dekat di Bandikan di Indonesia Bagian Timur untuk menuntut ilmu. Urutan keempat adalah suku Mandar yaitu sebanyak 15 orang (10%) artinya memang etnis ini populasinya lebih sedikit di banding suku Bugis dan Makassar, tetapi mereka juga memiliki motivasi tinggi untuk menuntut ilmu. Urutan kelima adalah suku Tanah Toraja (Tator) yaitu hanya sebanyak 6 orang (4%), hal ini disebabkan karena etnis ini populasinya sedikit, tetapi dari segi motivasi menuntut ilmu sangat tinggi dan rela meninggalkan kampung halamannya dengan untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman agar kelak akan sukses kehidupannya.

B. Analisis Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan data empiris dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Kuesioner yang disebarkan memuat tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan konsumen (X1) dan kesadaran hukum pelaku usaha (X2) dan satu variabel terikat yaitu perspektif hukum perlindungan konsumen (Y). Setiap variabel merupakan *unobservable* (tidak terukur) sehingga harus dibentuk indikator sesuai dengan teori agar dapat mengukur variabel tersebut seperti kualitas pelayanan konsumen menggunakan 10 indikator, variabel kesadaran hukum pelaku usaha menggunakan 5 indikator dan perspektif hukum perlindungan konsumen sebanyak 6 indikator, sehingga jumlah keseluruhan indikator yang diteliti sebanyak 21 item pertanyaan.



Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 150 orang responden mahasiswa dan setiap indikator dari masing-masing variabel penelitian menggunakan 5 (lima) skala (bobot) penilaian yang dimulai dari angka 1 yaitu sangat tidak setuju sampai dengan 5 yaitu sangat setuju. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil tanggapan responden terhadap ketiga variabel, maka berikut akan ditunjukkan dalam tabel tanggapan responden

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Konsumen

Pada dasarnya setiap manusia yang hidup dan melakukan aktivitas selalu ingin memenuhi kebutuhannya baik secara individual maupun berkelompok. Setiap individu ada yang dapat memenuhi kebutuhannya sendiri secara langsung tetapi tidak sedikit memerlukan bantuan orang lain, sehingga keterlibatan pihak lain tetap diperlukan. Adapun kebutuhan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat tinggal bagi mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah di luar Kota Makassar berupa rumah kost terutama yang berlokasi tidak jauh dari kampus tempat kuliahnya. Mahasiswa yang kost tentu memerlukan pelayanan yang berkualitas agar mereka merasa puasa, nyaman, aman dan keselamatan tinggal dalam rumah indekost serta aktivitas kuliahnya tidak terganggu.

Pelayanan kepada keamanan mahasiswa pengguna rumah indekost memiliki kenyamanan dan keselamatan merupakan suatu harapan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jasa rumah indekost. Oleh karena itu, pelaku usaha harus menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada semua konsumen mahasiswa pengguna rumah indekost. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar mutu yang dijanjikan oleh pelaku usaha jasa rumah indekost (UUPK No. 8 Tahun 1999).

Variabel kualitas pelayanan mahasiswa yang diukur dengan menggunakan 10 (sepuluh) indikator dengan menggunakan skala pengukuran ordinal yaitu, 1 sangat tidak berkualitas, 2 tidak berkualitas, 3 cukup berkualitas, 4 berkualitas dan 5 sangat berkualitas. Untuk mengetahui rata-rata (*mean*) tanggapan responden mahasiswa yang mengambil tempat kost di Kota Makassar, akan ditunjukkan dalam tabel berikut ini:



Tabel 6.

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen

No	Indikator Variabel	1		2		3		4		5		Rata ²
		F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
1	Fasilitas Kamar Indekos	0	0	7	4,7	63	42	70	46,7	10	6,7	3,55
2	Tempat Parkor	0	0	0	0	24	16	70	46,7	56	37,3	3,75
3	Kebersihan Tempat Indekos	0	0	0	0	14	9,3	79	52,7	57	38	4,29
4	Kebersihan Kamar Mandi	0	0	0	0	11	7,3	71	47,3	68	45,3	4,38
5	Harga Kamar	0	0	0	0	9	6	88	58,7	53	35,3	4,29
6	Petugas Kebersihan	0	0	0	0	13	8,7	75	50	62	41,3	4,33
7	Respons Penjaga	0	0	0	0	4	2,7	78	52	68	45,3	4,43
8	Jaminan Keamanan	0	0	0	0	15	10	70	46,7	65	43,3	4,33
9	Kedisiplinan Jam Berkunjung	0	0	1	0,7	30	20	81	54	38	25,3	4,04
10	Empati Pengelola	0	0	6	4	60	40	61	40,7	23	16,3	3,67
	Mean (rata2)											4,11

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020

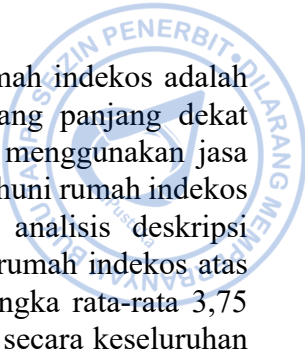
Berdasarkan tabel 6 di atas memberikan petunjuk bahwa hasil analisis deskripsi tanggapan responden mahasiswa terhadap kualitas pelayanan konsumen yang disediakan oleh pelaku usaha rumah indekos di Kota Makassar, maka dapat diuraikan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang diukur dengan menggunakan 10 indikator masing-masing sebagai berikut.

(a) Fasilitas Kamar

Mahasiswa memiliki keinginan untuk menempati kamar indekos yang memiliki fasilitas lengkap sesuai dengan kebutuhannya, namun dalam kenyataannya seringkali berbeda antara harapan dan kenyataan, meskipun terdapat kamar indekos yang memiliki fasilitas yang lengkap. Ada beberapa faktor yang membuat perbedaan tersebut, yaitu terkadang mahasiswa terlambat memesan sehingga hanya sebagian kamar yang memiliki fasilitas standar. Berdasarkan fakta data empiris membuktikan bahwa kualitas pelayanan ditanggapi oleh responden yang cenderung memberi penilaian yang cukup berkualitas dengan angka rata-rata 3,55. Artinya responden cenderung memberikan penilaian sesuai dengan pelayanan fasilitas kamar yang digunakan/dinikmati.

(b) Tempat Parkir

Setiap rumah indekos idealnya harus selalu menyediakan tempat parkir mobil dan sepeda motor guna menampung kendaraan mahasiswa yang menghuni rumah indekos. Meskipun tidak semua rumah indekos dapat menyediakan tempat parkir sekaligus bersamaan mobil dan sepeda motor. Sebab kalau bersamaan keduanya seringkali merepotkan, apalagi lahan parkirannya sangat terbatas menyebabkan adanya ketidaknyamanan antara sesama para penghuni rumah indekos. Pada kenyataannya ada juga rumah indekos yang tidak memiliki tempat parkir yang memadai. Oleh karena itu, tempat parkir harus disediakan disesuaikan dengan jumlah kamar yang tersedia, meskipun ada juga penghuni rumah indekos yang tidak bawa kendaraan terutama rumah indekos yang tidak jauh dari kampus mereka, sehingga harus jalan kaki saja ke kampus. Di samping itu,



layanan yang disediakan oleh pengelola rumah indeks adalah alat pencuci kendaraan, seperti selang yang panjang dekat tempat parkir, dan seringkali juga dapat menggunakan jasa OB untuk mencuci kendaraan sehingga penghuni rumah indeks lebih nyaman tinggal. Berdasarkan hasil analisis deskripsi tanggapan responden mahasiswa pengguna rumah indeks atas layanan tempat parkir menunjukkan nilai angka rata-rata 3,75 dengan kategori cukup berkualitas. Artinya secara keseluruhan pelayanan rumah indeks yang ada di Kota Makassar dan berdekatan dengan kampus memiliki pelayanan yang cukup berkualitas.

(c) Kebersihan Rumah Indeks

Sebagaimana dalam UUPK juga disebutkan beberapa hak konsumen diantaranya adalah hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004). Dengan demikian, menjaga lingkungan dan kebersihan rumah indeks bukan lagi suatu kegiatan yang baru dan luar biasa bagi setiap orang baik sebagai bagian dari individu maupun secara terorganisir dalam suatu organisasi terutama rumah indeks. Kebersihan rumah indeks harus terjaga dan terpelihara setiap hari baik dilakukan oleh para penghuni rumah indeks, lebih-lebih sebagai pelaku usaha rumah indeks. Menggalakkan kebersihan rumah indeks dimaksudkan agar supaya lingkungannya memiliki kebersihan, keindahan dan sehat serta nyaman. Sering kali kebersihan rumah indeks diserahkan dan dipercayakan sepenuhnya kepada pemilik rumah indeks, karena mahasiswa sudah membayar kamar dengan demikian semua layanan kebersihan adalah tanggung jawab pemilik indeks.

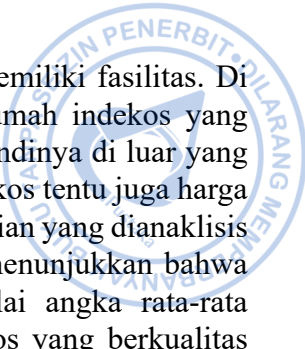
Pemilik rumah indeks mengangkat karyawan yang bertugas berfungsi sebagai OB dengan tugas menjaga kebersihan rumah indeks setiap hari. Hasil analisis deskripsi tanggapan responden terhadap pelayanan kebersihan rumah indeks memiliki nilai angka rata-rata 4,29 dengan kategori yang berkualitas. Artinya pelayanan kebersihan rumah indeks di Kota Makassar yang berdekatan dengan kampus memiliki penilaian yang berkualitas, karena diserahkan kepada petugas OB yang digaji oleh pemilik rumah indeks.

(d) Kebersihan Kamar Mandi

Kamar mandi atau sering juga disebut dengan kakus atau WC (*water closed*) yang istilah saat ini adalah toilet atau kloset merupakan salah satu kelengkapan kamar rumah indekos yang bertujuan sebagai tempat pembuangan kotoran seperti air seni dan feses dengan tingkat kebersihan yang terpelihara dengan baik. Kamar mandi memiliki fungsi yang sangat penting dalam menciptakan citra dan daya tarik pelanggan rumah indekos, sehingga ada istilah yang sering diungkapkan bahwa kalau mau melihat kebersihan suatu tempat (kamar indekos) periksa dan lihat kamar mandinya. Kamar mandi seringkali juga dijadikan sebagai tempat merenung dan berimajinasi untuk melahirkan ide-ide kreatif terutama bagi mahasiswa. Itulah sebabnya kenapa mahasiswa memilih kamar indekos dengan kamar mandi yang bersih dan nyaman dengan standarisasi tingkat kesehatan yang baik. Meskipun demikian kamar mandi yang disediakan oleh pelaku usaha rumah indekos seringkali menyediakan kamar mandi yang tidak memenuhi standarisasi menurut Kesehatan. Berdasarkan fakta empiris dari tanggapan responden yang dianalisis melalui deskripsi tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai angka rata-rata berada pada 4,38 yaitu layanan kamar mandi rumah indekost berkategori berkualitas baik. Artinya Sebagian besar rumah indekos yang diteliti dan sesuai dengan tanggapan penghuninya memiliki kamar mandi yang bersih dan nyaman.

(e) Harga Kamar

Harga kamar indekos atau sering juga disebut dengan tarif kamar adalah suatu satuan harga sewa yang ditetapkan boleh untuk satu hari, satu bulan dan tahunan dan ditetapkan sesuai perhitungan selain pertimbangan investasinya juga harga pasar dan kemampuan biaya penghuni rumah indekos. Penentuan harga kamar senantiasa mengikuti kualitas kamarnya ada kamar yang memiliki fasilitas lengkap seperti tempat tidur, lemari, meja belajar dan kursinya ada juga yang kosong tanpa fasilitas sehingga memiliki perbedaan harga kamar. Kamar yang memiliki fasilitas lengkap tentunya harga kamarnya jauh lebih



mahan di bandingkan dengan yang tidak memiliki fasilitas. Di samping itu, juga masih terdapat kamar rumah indekos yang tidak memiliki kamar mandi atau kamar mandinya di luar yang dipakai Bersama antar penghuni rumah indekos tentu juga harga kamarnya berbeda. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis dengan menggunakan deskripsi frekuensi menunjukkan bahwa harga kamar rumah indekos memiliki nilai angka rata-rata 4,29 termasuk kategori harga kamar indekos yang berkualitas atau terjangkau. Artinya Sebagian besar penghuni kamar rumah indekos merasa harga kamarnya sudah sesuai dengan kualitas pelayanan dan bahkan ada yang selalu memperpanjang sewanya.

(f) Petugas Kebersihan

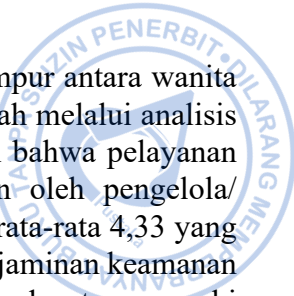
Kebersihan merupakan suatu harapan dari semua orang/ organisasi agar setiap lingkungan yang ada disekitar kita selalu indah dan nyaman, terjaga dan terpelihara dengan baik. Untuk menciptakan suasana lingkungan rumah terutama tempat indekos yang bersih dan nyaman diperlukan kesediaan dan keseriusan yang dapat ditunjukkan oleh kepada siapapun terutama bagi pemilik rumah indekos. Namun demikian, juga diharapkan oleh para penghuni indekos dapat memelihara kebersihan dengan cara jangan membuang sampah disembarang tempat dan buanglah sampah pada tempat yang sudah disediakan oleh pengelola rumah indekos. Oleh karena itu, supaya kebersihan rumah indekos senantiasa terpelihara dengan baik, maka diperlukan petugas kebersihan (*cleaning service*) yang siap setiap saat untuk menjaga kebersihan rumah indekos. Keberadaan petugas kebersihan yang dipekerjakan oleh pemilik rumah indekos akan dinilai oleh para penghuni mahasiswa dalam melaksanakan tugasnya. Hasil penelitian yang telah diolah melalui analisis deskriptif tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas kebersihan mempunyai nilai angka rata-rata 4,33 dengan kategori yang bersih. Artinya kualitas pelayanan kebersihan yang ditunjukkan oleh pengelola rumah indekos dapat memberikan kepuasan bagi para penghuni/konsumen mahasiswa.

(g) Respon Penjaga Indekos

Kualitas merupakan suatu harapan yang sangat didambakan oleh setiap orang baik secara individual maupun secara kelompok/ organisasi dari suatu pelayanan. Oleh karena itu, pengelola harus memiliki kemampuan untuk menyediakan kualitas yang akan menjadi jualan agar memiliki daya saing dan diminati oleh konsumen. Untuk merespon harapan dan keinginan penghuni rumah indekos, maka pengelola menyediakan sarana berupa komputer dan sarana komunikasi lainnya berupa whatsapp yang dapat mempercepat menerima dan memberikan informasi kepada setiap penghuni rumah indekos. Hasil penelitian yang telah diolah melalui analisis deskripsi tanggapan responden mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berupa respon yang ditunjukkan oleh penjaga indekos memiliki nilai angka rata-rata 4,43 termasuk kategori berkualitas baik. Artinya respon penjaga rumah indekos yang disediakan pengelolah pelaku usaha dapat memberikan kepuasan karena tercipta antara harapan dan kenyataan sama.

(h) Keamanan Rumah Indekos

Rumah indekos seringkali disebut dengan istilah kos-kosan merupakan salah satu bentuk tempat tinggal sementara waktu yang sangat diperlukan oleh para mahasiswa yang sedang menuntut ilmu atau kuliah dan terutama bagi mereka yang jauh dari kampung halamannya. Mereka yang menempati rumah indekos sangat berharap keamanannya dapat terjaga dan terpelihara dengan baik, sehingga tidak terganggu mereka belajar terutama karena banyaknya tugas-tugas yang diberikan oleh dosennya sehingga membutuhkan suasana yang aman dan tidak terganggu baik dari luar maupun dari dalam rumah indekos. Oleh karena itu, pengawasan pemilik rumah indekos yang disebut dengan istilah ibu kos atau bapak kos sebagai pengelola dan sekaligus sebagai pengawas terhadap seluruh penghuni rumah indekos dan langsung dihubungkan dengan RT setempat. Setiap rumah indekos, selain pengawasan yang dilakukan oleh pemilik/pengelola juga perlu disediakan petugas penjaga yang dapat berfungsi sebagai pengamanan dalam rumah



indekos terutama rumah indekos yang bercampur antara wanita dan laki-laki. Hasil penelitian yang telah diolah melalui analisis deskripsi tanggapan responden menunjukkan bahwa pelayanan berupa jaminan keamanan yang diberikan oleh pengelola/pemilik rumah indekos memiliki nilai angka rata-rata 4,33 yang dapat dikategorikan berkualitas baik. Artinya jaminan keamanan yang disediakan oleh pemilik rumah indekos dapat memenuhi harapan yang memuaskan bagi para penghuni rumah indekos.

(I) Kedisiplinan Jam Berkunjung

Rumah indekos memiliki berbagai peraturan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh semua penghuninya selama masih terikat dalam kontrak perjanjian antara penghuni dengan pemilik. Para penghuni dituntut agar supaya memiliki sikap dan perilaku sebagaimana yang telah disepakati dengan menandatangani kontrak perjanjian. Tata tertib rumah indekos yang dituangkan dalam kontrak perjanjian merupakan persyaratan yang dapat memberikan arah dalam bertindak dan berperilaku penghuni selama masih terikat pada perjanjian tersebut. Banyaknya aturan dalam rumah indekos seringkali dianggap mengganggu privasi para penghuni, tetapi kalau aturan tidak ketat/longgar atau agak bebas, maka seringkali juga terjadi misalnya kecurian barang, dan bahkan terjadi pergaulan bebas dan pada akhirnya orang keluar masuk rumah indekos menjadi tidak terkontrol. Oleh karena itu, rumah indekos membuat aturan antara lain jam berkunjung atau bertamu yang dibatasi waktunya agar supaya tidak mengganggu para penghuni lainnya dan juga masyarakat disekitarnya. Aturan jam berkunjung harus konsisten dan disiplin menerapkannya, sehingga dapat menciptakan kedisiplinan para penghuni rumah indekos. Hasil penelitian terungkap melalui isian kuesioner yang dianalisis melalui deskripsi frekuensi yang menunjukkan bahwa kedisiplinan jam berkunjung di rumah indekos memiliki nilai angka rata-rata 4,04 yang dapat dikategorikan jam berkunjung tamu disiplin. Artinya, para penghuni rumah indekos merasa puas atas konsistensi dan kedisiplinan dalam menerapkan jam berkunjung tamu.

(j) Empati Pengelola

Empati adalah Ketika seseorang melakukan sesuatu dan seolah-olah ia sedang berada di posisi orang lain untuk mau membantu dalam suatu situasi karena pengertiannya terbatas perasaan orang lain atau dengan kata lain empati adalah saling memahami. Pada sisi lain, empati adalah perasaan orang lain dan dapat meletakkan diri kita pada tempat orang tersebut/ dalam penelitian ini memberikan pemahaman bahwa empati pengelola rumah indekos adalah perasaan atau perhatian mendalam secara tulus dan ikhlas untuk melayani para penghuni tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati pengelola memiliki nilai angka rata-rata 3,67 yang dapat dikategorikan dengan cukup berkualitas. Artinya para penghuni rumah indekos merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola baik secara langsung maupun tidak.

2. Deskripsi Variabel Kesadaran Hukum Pelaku Usaha

Pelaku usaha atau sering juga disebut dengan istilah pemilik indekos dalam penelitian adalah semua pihak yang mengelola atau pemilik rumah indekos yang menyewakan kamar-kamarnya dalam suatu rumah kepada orang lain atau mahasiswa yang sedang menuntut ilmu pada perguruan tinggi di Kota Makassar. Pemilik rumah indekos adalah orang pribadi atau badan yang memiliki rumah, kamar, atau bangunan yang disewakan kepada pihak lain sebagai tempat tinggal atau pemondokan dan mengenakan pembayaran sebagai imbalan dalam jumlah tertentu serta periode waktu pembayaran tertentu

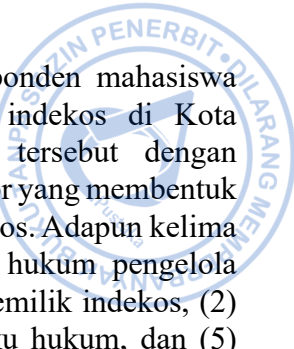
Untuk mengetahui deskripsi tanggapan responden terhadap kesadaran hukum pengelola atau pemilik indekos dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna rumah indekos, maka berikut akan ditunjukkan tabel 6.



Tabel 6.
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Hukum Pelaku Usaha

No	Indikator Variabel	1		2		3		4		5		Rata ²
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pengetahuan hukum	0	0	1	0,7	31	20,7	88	58,7	30	20	3,98
2	Pemahaman hukum	0	0	1	0,7	36	24	57	38	56	37,3	4,12
3	Sikap hukum	0	0	0	0	37	24,7	73	48,7	40	26,6	4,02
4	Perilaku hukum	0	0	0	0	18	12	90	60	42	28	4,16
5	Tanggung jawab ganti kerugian	0	0	5	3,3	23	15,3	61	40,7	61	40,7	4,19
Mean (rata2)												4,09

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020



Hasil analisis deskripsi tanggapan responden mahasiswa terhadap kesadaran hukum pengelola rumah indekos di Kota Makassar selama mereka menghuni tempat tersebut dengan menggunakan penilaian terhadap 5 (lima) indikator yang membentuk variabel kesadaran hukum pengelola rumah indekos. Adapun kelima indikator yang membentuk variabel kesadaran hukum pengelola rumah ondekos, yaitu (1) pengetahuan hukum pemilik indekos, (2) paham hukum, (3) sikap hukum, (4) perilaku hukum, dan (5) tanggung jawab ganti kerugian. Kelima indikator tersebut memiliki nilai angka rata-rata 4,09 yang dapat dikategorikan bagus. Artinya tingkat kesadaran hukum pelaku rumah indekos tinggi dalam memberikan pelayanan yang sesuai diperjanjikan dalam kontrak antara penghuni/penyewa dengan pemilik rumah indekos.

(a) Pengetahuan Hukum Pemilik Indekos

Perjanjian sewa menyewa kamar rumah indekos pada umumnya dilakukan baik secara lisan maupun tertulis antara pengelola dengan orang yang akan menyewa kamar. Dengan demikian, maka terjadi yang disebut dengan hubungan hukum yang dapat menimbulkan hak dan kewajiban secara timbal balik masing-masing pihak, jika perjanjian tersebut tidak dapat dipenuhi, maka tercipta yang disebut dengan akibat hukum. Oleh karena itu, pemilik rumah indekos harus memiliki pengetahuan hukum yang dapat memberikan pengetahuan arah dan petunjuk dalam membuat perjanjian secara baik dan benar agar kedua belah pihak tidak ada yang saling dirugikan.

Pemilik rumah indekos memiliki kesadaran hukum tentang pengetahuan hukum dalam memberikan pelayanan kepada penghuni rumah indeks dengan membuat kontrak perjanjian secara tertulis. Surat kontrak perjanjian tertulis berisi tentang hak dan kewajiban baik selaku penghuni penyewa maupun selaku pemilik rumah indekos. Sebelum melakukan tanda tangan kontrak perjanjian, maka calon penyewa kamar rumah indekos membaca secara seksama aturan yang termuat dalam kontrak perjanjian tersebut dan kalau setuju maka baru melakukan tanda tangan kontrak.

Hasil analisis deskripsi penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai tanggapan rata-rata 3,98 artinya penghuni memberikan tanggapan dengan kategori pengelola rumah indekos cukup memiliki pengetahuan hukum terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dalam kontrak perjanjian.

(b) Pemahaman Hukum Pemilik Rumah Indekos

Pengelola rumah indekos memiliki kesadaran hukum tentang pemahaman hukum dalam memberikan pelayanan kepada penghuni sesuai yang telah diperjanjikan dan yang menjadi hak penyewa kamar. Hasil analisis deskripsi penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai tanggapan rata-rata 4,12, artinya responden penyewa kamar memberikan tanggapan dengan kategori tinggi terhadap pemahaman hukum pengelola rumah indekos. Adanya pemahaman hukum pengelola rumah indekos yang tinggi terhadap kepentingan dan keinginan penghuni akan dapat memberikan rasa puas dan akan tercipta loyalitas yang tinggi dari penyewa kepada pemilik rumah indekos.

(c) Sikap Hukum Pemilik Rumah Indekos

Sikap hukum adalah suatu kecenderungan untuk menerima hukum karena adanya penghargaan terhadap hukum sebagai sesuatu yang bermanfaat atau menguntungkan jika hukum tersebut dapat ditaati. Apabila seseorang di sini yang nantinya akan memiliki kecenderungan untuk mengadakan penilaian tertentu terhadap hukum. Kesadaran seseorang tentang kewajibannya terhadap orang lain, muncul Ketika seseorang mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan kepada orang lain dan sadar bahwa akan ada ganjaran dari setiap hal yang ia lakukan, baik ataupun tidak baik, mereka akan secara otomatis akan memiliki kesadaran sikap hukum.

Pemilik rumah indekos memiliki kesadaran hukum tentang sikap dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penyewa rumah indekos sesuai dengan yang diperjanjikan. Hasil analisis deskripsi penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai tanggapan rata-rata 4,02, artinya pemilik rumah

indekos dapat memberikan tang gapan dengan kategori yang memiliki sikap hukum berhati-hati sebelum menerima calon penghuni rumah indekos.

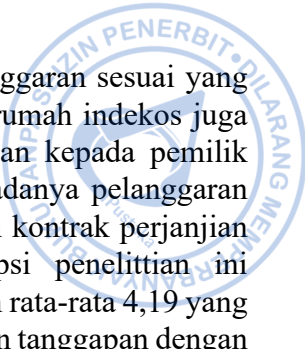
(d) Perilaku Hukum Pemilik Rumah Indekos

Pelaku usaha rumah indekos memiliki kesadaran hukum terutama dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan atau yang telah dijanjikan kepada pengguna kamar rumah indekos. Pelaku usaha rumah indekos memberikan pelayanan yang mengikuti standar operasional pelayanan yang berkualitas. Hasil analisis deskripsi penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai tanggapan rata-rata 4,16 , artinya pelaku usaha rumah indekos memberikan pelayanan dengan kategori yang baik karena mulai sejak menandatangani kontrak perjanjian hingga menginap atau menempati rumah indekos penyewa senantiasa mendapat perlakuan atau pelayanan yang baik dari pengelola. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik kepada pemilik rumah indekos karena memiliki perilaku hukum hukum sesuai yang dijanjikan kepada para penyewa

(e) Tanggung Jawab ganti Kerugian

Dalam undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan peluang kepada konsumen terutama penyewa rumah indekos yakni berhak atau memiliki hak untuk menuntut pengembalian uang jika mengetahui bahwa ternyata kamar yang dijual tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha rumah indekos. Pengguna kamar rumah indekos juga dapat melakukan klaim terhadap kamar yang diberikan jika melakukan transaksi pembayaran hanya mengetahui dan melihat posisi kamar rumah indekos melalui media social online. Dengan demikian Konsumen dapat menuntut pengembalian baik secara keseluruhan atau sebagian uang yang dibayarkan dengan melakukan pembatalan penggunaan kamar rumah indekos.

Selain itu pelaku usaha rumah indekos juga memiliki kewajiban hukum untuk mengembalikan sebagian atau keseluruhan uang yang dibayarkan oleh pengguna kamar

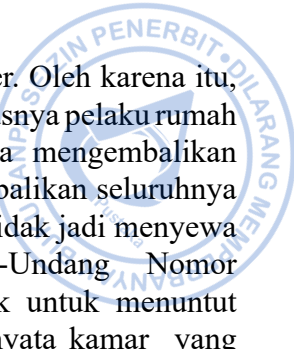


apabila mereka dikeluarkan tanpa ada pelanggaran sesuai yang diperjanjikan. Sebaliknya pengguna kamar rumah indekos juga memiliki hak untuk menuntut ganti kerugian kepada pemilik rumah indekos, apabila dikeluarkan tanpa adanya pelanggaran yang berarti sebagaimana yang diatur dalam kontrak perjanjian penyewaan kamar. Hasil analisis deskripsi penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai tanggapan rata-rata 4,19 yang artinya penyewa rumah indekost memberikan tanggapan dengan kategori baik atau pemilik rumah indekos memiliki tanggung jawab hukum yang tinggi terutama dalam hal ganti kerugian.

3. Deskripsi Variabel Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh calon mahasiswa yang ingin melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi di luar kampung halamannya atau daerahnya adalah tempat tinggal terutama yang tidak ada rumah sendiri dan rumah keluarga, ada keluarga yang memiliki rumah tetapi mereka lebih menginginkan untuk tinggal sendiri. Setiap awal tahun ajaran baru di perguruan tinggi tak terkecuali di Kota Makassar selalu dijejali oleh para calon mahasiswa baru dan bahkan orang tuapun ikut serta mencari tempat/ rumah indekos yang aman dan nyaman untuk tinggal; sementara. Dengan adanya animo tersebut, maka bertebaran pula tempat rumah indekos terutama yang berdekatan dengan kampus-kampus yang sering menjadi kampus paporit. Sejalan dengan harapan bagi calon/ orang tua mahasiswa yaitu terjaminnya perlindungan keamanan diri dan barangnya selama penyewa kamar rumah indekos.

Dalam perspektif konsumen mahasiswa yang menggunakan kamar rumah indekos, mengharapakan bahwa semua bentuk pelayanan sedapat mungkin memberikan kepuasan. Bentuk kepuasan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas atas terpenuhinya hak-hak yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha rumah indekos, tanpa harus ada konflik antara pemilik dengan pengguna. Sebagaimana sering terjadi perbedaan nilai yang biasanya disampaikan bahwa kamar ukuran 4 x 3 meter, padahal kenyataannya ukurannya 3 x 3 meter, ada yang ditawarkan kamar lengkap fasilitas ternyata tidak



seperti itu, padahal sudah dibayar melalui transfer. Oleh karena itu, sering terjadi klaim pengembalian uang dan seharusnya pelaku rumah indekos harus bertanggung jawab dengan cara mengembalikan sebagian sesuai kondisi kamarnya, atau mengembalikan seluruhnya dan harus menerima kenyataan jika mahasiswa tidak jadi menyewa kamar tersebut. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bahwa konsumen memiliki hak untuk menuntut pengembalian uang jika mengetahui bahwa ternyata kamar yang disewanya tidak sesuai dengan perjanjian. Hak konsumen mengenai penuntutan ganti rugi diatur di dalam pasal 1504 dan pasal 1507 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Jika pelaku usaha rumah indekos dapat memenuhi semua kewajibannya sesuai dengan kontrak perjanjian dengan standar pelayanan yang lebih berkualitas, maka akan dapat memberikan citra yang baik dan sekaligus merupakan potensi atau peluang yang bagus bagi kelangsungan hidup usaha rumah indekos. Adapun yang dapat ditunjukkan sebagai unsur citra, yaitu, seperti: pelayanan yang diberikan pihak pelaku usaha rumah indekos dapat dipercaya, para pengelola dan petugas memiliki rasa empati yang tinggi, petugas memiliki rasa tanggung jawab atas setiap pekerjaannya, petugas memiliki sikap dan kepribadian yang baik, rumah indekos memiliki riwayat cerita yang bagus dari masyarakat, petugas senantiasa menjaga nama baik rumah indekos, rumah indekos telah dikenal oleh masyarakat luas baik melalui berbagai jaringan media sosial maupun dari mulut ke mulut, petugas cepat tanggap terhadap keluhan penghuni rumah indekos, petugas selalu rapi dalam berpakaian ketika bertugas, memiliki logo atau papan nama yang mudah dilihat di sekitar lokasi, rumah indekos memiliki standar operasional pelayanan yang ditaati oleh petugas dan petugas bekerja berdasarkan standar operasional pelayanan.

Jika semua unsur-unsur dalam konsep citra rumah indekos yang diuraikan di atas, dapat diperasionalisasikan dengan baik maka akan menciptakan terjaminnya keselamatan baik secara fisik oleh penghuni maupun dengan barangnya, terjamin kenyamanan dalam berinteraksi baik antar sesama pengguna maupun dengan pelaku usaha atau pemilik rumah indekos, keunggulan daya saing, terjamin

kemanan, terpelihara pemakaian fasilitas terutama layanan Wifi, dan terpelihara konsistensi penerapan aturan dalam pelayanan rumah indekos.

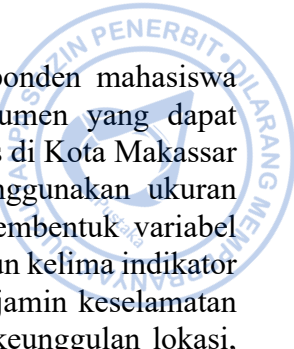
Untuk mengetahui deskripsi tanggapan responden mahasiswa terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna kamar rumah indekos, maka akan dikemukakan melalui analisis deskripsi tanggapan untuk masing-masing indikator yang membentuk perspektif perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 7.
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Perspektif hukum Perlindungan Konsumen

No	Indikator Variabel	1		2		3		4		5		Rata ²
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Terjamin Keselamatan Barang	0	0	5	3,3	33	52	61	40,7	51	34	4,05
2	Terjamin Kenyamanan	0	0	1	0,7	35	23,3	49	32,7	65	43,3	4,19
3	Memiliki Keunggulan Lokasi	0	0	3	2	11	7,3	56	37,3	80	53,3	4,22
4	Terjamin Rasa Aman	0	0	0	0	19	12,7	50	33,3	81	54	4,41
5	Tersedia Fasilitas Wifi	0	0	2	1,3	40	26,7	58	38,7	50	53,3	4,04
6	Konsisten Penerapan Aturan	0	0	1	0,7	10	6,7	89	59,3	50	33,3	4,23
Mean (rata2)												4,19

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020





Hasil analisis deskripsi tanggapan responden mahasiswa terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen yang dapat ditunjukkan oleh pengelola usaha rumah indekos di Kota Makassar selama mengguna kamar tersebut dengan menggunakan ukuran penilaian terhadap 5 (lima) indikator yang membentuk variabel perspektif hukum perlindungan konsumen. Adapun kelima indikator yang membentuk variabel tersebut yaitu; (1) terjamin keselamatan barang (2) terjamin kenyamanan, (3) memiliki keunggulan lokasi, (4) terjamin rasa aman, (5) tersedia fasilitas Wifi, dan (6) konsisten dalam penerapan aturan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi dari keenam indikator yang membentuk variabel perspektif hukum perlindungan konsumen diperoleh nilai angka rata-rata yang tinggi, yaitu 4,19. Artinya pengelola usaha jasa rumah indekos dapat memberikan jaminan yang tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap perlindungan hukum kepada semua pengguna kamar selama masa kontraknya berlangsung. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini dapat menemukan bahwa perspektif hukum perlindungan konsumen dapat terpelihara dengan baik dan juga dapat menjadi sustainabel atau kelangsungan hidupnya di masa yang akan datang jika hal ini tetap terjaga dan dipertahankan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan melalui analisis deskripsi yang diperlihatkan pada tabel 7 di atas untuk setiap indikator yang membentuk perspektif hukum perlindungan konsumen jasa usaha rumah indekos dapat diuraikan sebagai berikut:

(a) Terjamin Keselamatan Barang

Pada dasarnya setiap pengelola usaha rumah indekos memiliki kesadaran hukum yang tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna atau penyewa. Kesadaran hukum tersebut dibuktikan dengan adanya surat kontrak perjanjian yang mengatur antara hak penyewa dan kewajiban pengelola usaha rumah indekos. Pengelola usaha rumah indekos senantiasa bertanggung jawab atas keselamatan barang yang disebabkan oleh karena kecurian barang sebagai akibat terjadinya kelalaian pelaku usaha. Hasil analisis deskripsi penelitian ini melalui tanggapan responden memiliki angka

nilai rata-rata 4,05 sehingga dapat dikategorikan baik. Artinya konsumen pengguna kamar rumah indekost memiliki hak untuk menuntut pelaku usaha rumah indekos karena dirugikan sebagai akibat kelalaiannya atau petugas dalam menjaga keamanan dan pengelola usaha memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian sesuai dengan kesalahan dan kelalaian petugasnya melalui suatu kesepakatan bersama.

(b) Terjamin Kenyamanan

Pada dasarnya kenyamanan dan ketertiban dalam suatu rumah indekos bukan hanya tanggung jawab pemiliknya tetapi juga ditentukan oleh para penghuninya. Tetapi pihak yang paling bertanggung jawab terhadap ketertiban dan kenyamanan lingkungan rumah indekos sangat ditentukan oleh pengelolanya dengan menerapkan tata tertib bagi pengguna rumah indekos. Kenyamanan yang dirasakan oleh penghuni rumah indekos juga ditentukan oleh lokasi yang strategis dan lingkungan yang asri dan penghuni selalu betah tinggal dan bahkan memperpanjang terus kontrak sewanya.

Hasil analisis deskripsi penelitian ini melalui tanggapan responden mahasiswa yang menggunakan rumah indekos memiliki angka nilai rata-rata 4,19 yang dapat dikategorikan baik atau tingkat kenyamanan yang tinggi. Artinya pelaku usaha rumah indekos memiliki kewajiban yang tinggi dalam memelihara dan meningkatkan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh para penyewa. Meskipun demikian, para pengguna juga diharapkan untuk senantiasa memelihara agar suasana selalu menjadi kondusif.

(c) Keunggulan Lokasi

Penentuan lokasi adalah suatu langkah pertama yang harus dilakukan oleh calon pengguna kamar rumah indekos terutama yang terkait dengan kampus yang ditempati untuk menuntut ilmu. Lokasi yang baik adalah yang dekat dengan kampus sehingga mahasiswa hanya berjalan kaki saja dengan waktu yang singkat sudah sampai. Selain itu, meskipun tidak terlalu dekat dengan

kampus tetapi mudah dijangkau alat transportasi dengan tarif yang lebih murah dan sarana transportasi selalu siap setiap saat.

Hasil analisis deskripsi penelitian ini melalui tanggapan responden para mahasiswa pengguna rumah indekos memiliki angka nilai rata-rata 4,22 yang dapat dikategorikan lokasi yang memiliki keunggulan yang bagus atau strategis. Artinya konsumen memiliki tingkat kepuasan yang tinggi karena terpenuhinya kebutuhan dan keinginannya menggunakan rumah indekos yang memiliki lokasi yang unggul di bandikan dengan lokasi rumah indekost lainnya.

(d) Terjamin Keamanan

Faktor keamanan yang paling menentukan dalam memilih lokasi rumah indekos oleh setiap mahasiswa atau calon pengguna, yakni: antara lain keamanan diri secara fisik, keamanan barang agar tidak terjadi kecurian. Permasalahan keamanan barang yang paling sering dikeluhkan oleh para pengguna rumah indekos adalah kompor gas, sepatu, handphone, pakaian dan sebagainya. Oleh karena itu, keamanan dalam lingkungan rumah indekos harus senantiasa mendapat perhatian yang serius oleh pelaku usaha rumah indekos. Setiap rumah indekos harus memiliki petugas jaga yang siap setiap saat dan juga harus dilengkapi kamera CCTV yang dapat menjangkau sekeliling rumah indekos.

Hasil analisis deskripsi penelitian ini melalui tanggapan responden mahasiswa yang pengguna rumah indekos memiliki angka dengan nilai rata-rata 4,41 yang dapat dikategorikan tingkat keamanan yang terjamin dengan baik. Artinya pelaku usaha rumah indekos memiliki kewajiban yang tinggi dalam menjaga, memelihara dan meningkatkan keamanan lingkungan rumah indekos yang dapat dirasakan oleh para pengguna. Meskipun demikian, para pengguna juga diharapkan untuk senantiasa dapat juga mendukung penjagaan dan tidak memberikan tanggung jawab sepenuhnya kepada pelaku usaha rumah indekos. Jika kedua belah pihak menjalin sinerjitas dalam menjaga keamanan, maka akan tercipta kontinyuitas keamanan yang dapat melahirkan citra berupa kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

(e) Tersedia Fasilitas Wifi

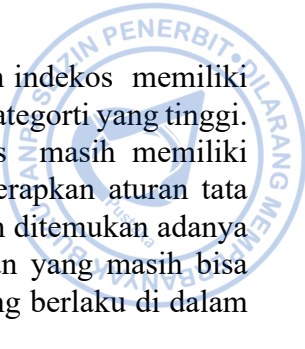
Fasilitas Wifi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan terutama oleh mahasiswa pengguna rumah indekost untuk digunakan terutama menelusuri materi kuliah yang diberikan oleh dosennya. Meskipun disadari bahwa ternyata masih ada usaha rumah indekos yang belum menyediakan fasilitas wifi sehingga daya minat para mahasiswa tidak begitu banyak. Oleh karena itu, untuk menarik daya minat baik dari kalangan mahasiswa pengguna rumah indekost, maka pelaku usaha rumah indekos harus menyediakan fasilitas wifi yang dapat diakses secara aktif oleh penghuninya.

Hasil analisis deskripsi penelitian ini melalui tanggapan responden mahasiswa yang menggunakan kamar rumah indekos memiliki angka nilai rata-rata 4,04 yang dapat dikategorikan dengan tingkat ketersediaan fasilitas wifi yang baik. Artinya pelaku usaha rumah indekos dapat memenuhi kebutuhan para penyewa dengan mengadakan fasilitas wifi yang lancar. Walaupun sering juga ada gangguan tetapi para penyewa dapat memahami karena yang namanya teknologi informasi banyak mengalami gangguan.

(f) Konsistensi Penerapan Aturan

Dalam menerapkan aturan dalam sebuah rumah indekos seringkali banyak mengalami hambatan terutama terkait dengan keluar masuknya baik para penghuni maupun tamu. Ada kalanya pengguna kamar rumah indekost pulang terlambat sehingga pintu pagar tertutup karena jam tutup pintu pagar sudah harus dilakukan, namun karena pertimbangan kemanusiaan sering petugas jaga rumah indekos terpaksa membukakan pintunya. Tamu terlambat pulang karena jam bertamu sudah berakhir dan pintu pagar rumah indekos harus digembok, tetapi masih ada saja tamu yang sering meminta dispensasi dengan alasan tertentu seperti belum selesai kerja tugas dan sebagainya.

Untuk mengetahui sejauh mana konsistensi penegakan aturan pada usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar, maka hasil analisis deskripsi penelitian ini melalui tanggapan

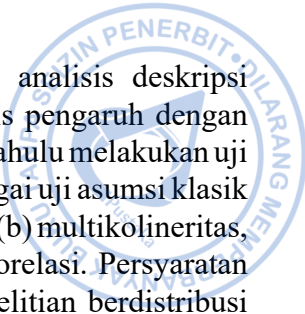


responden mahasiswa yang pengguna rumah indekos memiliki angka nilai rata-rata 4,23, termasuk dalam kategori yang tinggi. Artinya pemilik jasa usaha rumah indekos masih memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dalam menerapkan aturan tata tertib, meskipun masih disadari bahwa masih ditemukan adanya inkonsistensi karena beberapa pertimbangan yang masih bisa ditolerir dan tidak merusak tatanan etika yang berlaku di dalam masyarakat.

C. Analisis Hasil Penelitian

Sebagaimana diketahui bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif-induktif, sehingga data penelitiannya juga menggunakan data kuantitatif yang diawali dengan fakta empiris (*input*) dan diakhiri dengan *output* fakta empiris juga. Baik fakta awal dan akhir secara empiris tentunya menggunakan suatu proses secara analitis dengan verifikasi secara ilmiah dengan teratur, lengkap dan benar. Dalam proses verifikasi data yang diperoleh melalui kuesioner penelitian senantiasa menggunakan analisis instrument (validitas) artinya instrumen pertanyaan sudah tepat dan cocok sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel. Selanjutnya melakukan analisis reliabilitas yang menunjukkan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan fakta yang sesungguhnya di lapangan.

Data hasil penelitian yang dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang disebarkan, selanjutnya dilakukan tabulasi data dengan cara memverifikasi kelengkapan dan ketepatan serta petunjuk pengisian kuesioner. Setelah melakukan tabulasi data, maka tahap yang perlu dilakukan adalah menganalisis tanggapan responden yang disebut dengan deskripsi tanggapan sesuai dengan jumlah indikator setiap variabel penelitian. Analisis deskripsi tanggapan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kecenderungan responden menilai kualitas pelayanan kepada konsumen, kesadaran usaha, dan perspektif hukum perlindungan konsumen dalam memilih tempat tinggal rumah indekos. Untuk mengetahui kecenderungan tersebut menggunakan perhitungan frekuensi dengan menunjukkan rata-rata (*mean*) dengan menggunakan teknis analisis statistik melalui bantuan program SPSS versi 21.



Setelah melakukan verifikasi data dan analisis deskripsi tanggapan, tahap selanjutnya melakukan analisis pengaruh dengan bantuan program SPSS versi 21 dengan terlebih dahulu melakukan uji persyaratan statistiknya yang sering disebut sebagai uji asumsi klasik dan yang umum digunakan, yakni (a) normalitas, (b) multikolineritas, (c) heteroskedastisitas, (d) linearitas, dan autokorelasi. Persyaratan ini memberikan petunjuk bahwa data hasil penelitian berdistribusi normal, tidak terjadi multikolineritas (tumpang tindih) antar variabel, terjadi heteroskedastisitas artinya grafik tidak mengandung pola data yang berkumpul di tengah, menyempit dan memperbesar atau sebaliknya. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antar suatu periode sekarang dengan sebelumnya. Sedang uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah model yang dibangun memiliki hubungan linear atau tidak. Hasil penelitian terhadap semua variabel yang dibentuk oleh 21 indikator dapat memenuhi syarat uji asumsi klasik sehingga penggunaan metode analisis regresi liner berganda (*multiple regression analysis*) dapat digunakan.

Setelah melampaui uji persyaratan tersebut barulah melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*) terutama hipotesis yang menunjukkan pengaruh antar variabel independent dan dependen. Hasil *output* analisis ini tidak perlu diterjemahkan seluruhnya ke dalam penelitian ini, hanya disesuaikan dengan kebutuhan dalam pengujian hipotesis, karena model statistic ini hanya merupakan alat untuk membantu untuk menganalisis pengaruh atau hubungan antara variabel independent dengan dependennya.

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, kesadaran hukum pelaku usaha terhadap perspektif perlindungan konsumen, maka berikut ini akan disajikan data hasil output statistik melalui bantuan program SPSS versi 21: Sedang untuk mengetahui secara ringkas besarnya koefisien parsial, koefisien regresi dan signifikansi serta determinasi indeksnya (R^2) untuk hipotesis yang menunjukkan pengaruhnya terhadap perlindungan hukum konsumen dapat diperlihatkan dalam tabel 8 berikut ini:

Tabel 8.
Ringkasan Hasil Analisis Statistik Hipotesis.

Variabel	Pengaruh	Koef. Regresi	Nilai t	P(Sig)	Ket
Pelayanan Jasa (X1)	(+)	0,231	2.428	0,016	Signifikan
Kesadaran Hukum Pelaku Usaha(X2)	(+)	0,561	6.655	0,000	Signifikan
$F_{hitung} = 73,729$					
$R^2 = 0, R^2 = 0,501$ atau 50,10%					
KoKKK Konstanta	(+)	1,063	3,761	0,000	

Sumber: Hasil Olahan Statistik, dengan SPSS 26 Tahun 2020

Tabel 8 di atas, memperlihatkan dan memberikan petunjuk bahwa terdapat hubungan pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan konsumen (X1), kesadaran hukum pelaku usaha (X2) terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen mahasiswa pengguna jasa (Y) kamar rumah indeks di Kota Makassar yang dapat dibuktikan dengan besarnya sumbangan secara bersama-sama yang dapat ditunjukkan melalui nilai $R^2 = 0,501$ atau 51,10% Sedang sisanya yaitu 0,499 atau 49,90% ditentukan oleh faktor lain yang belum dianalisis dalam penelitian ini atau dengan kata lain variabelnya belum diteliti. Sedang untuk mengetahui bentuk persamaan regresinya setelah dilakukan penelitian, maka dapat ditunjukkan seperti berikut ini:

$$Y = 1,063 + 0,231 (X1) + 0,561 (X2)$$

Sedang untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara parsial kedua variabel independen, yakni: kualitas pelayanan konsumen (X1) dan kesadaran hukum pelaku usaha (X2) terhadap variabel dependen yakni perspektif hukum perlindungan konsumen

penmngguna jasa kamar rumah indekos (Y) yang dapat dibuktikan dengan besarnya nilai $F_{hitung} = 73,729$ dan $p(sig) = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka hipotesis penelitian secara serempak/ simultan **terbukti signifikan**.

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel 8 di atas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis parsial kedua pengaruh antara variabel independen dengan dependen, yaitu:

- a. $\beta_0 = 1.063$ atau 1063%, menunjukkan bahwa perspektif hukum perlindungan konsumen mahasiswa pengguna jasa kamar rumah indekos dalam penerapannya mengalami peningkatan dan kemajuan meskipun kedua variabel independenya tidak ada seperti kualitas pelayanan konsumen dan kesadaran hukum pelaku usaha jasa rumah indekos.
- b. $\beta_1 = 0,231$ atau 23,10% menunjukkan apabila kualitas pelayanan konsumen sesuai yang dijanjikan oleh pelaku usaha dapat dipelihara dan ditingkatkan, maka perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa kamar rumah indekos juga dapat mengalami peningkatan dengan asumsi bahwa variabel kesadaran hukum pelaku usaha berada dalam keadaan konstan.
- c. $\beta_2 = 0,561$ atau 56,10% menunjukkan bahwa apabila kesadaran hukum pelaku usaha mengalami peningkatan, maka perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa kamar rumah indekos juga dapat mengalami peningkatan dengan asumsi variabel pelayanan jasa yang dijanjikan berada dalam keadaan konstan.

D. PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan dikemukakan dengan merujuk pada hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya atau berdasarkan tabel 8 di atas. Pembahasan ini menguraikan hasil pengujian hipotesis dengan memperdebatkan kembali teori dan hasil penelitian sebelumnya.

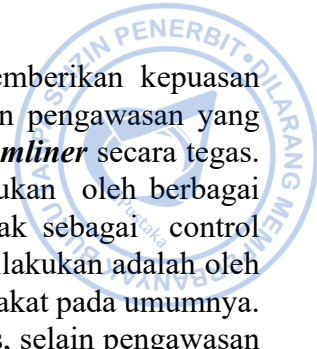
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen terhadap Perespektif Hukum Perlindungan Konsumen

Rumah indekos adalah merupakan salah satu tempat tinggal sementara yang dapat disewa oleh sebagian masyarakat bagi yang belum memiliki rumah terutama bagi mahasiswa yang jauh dari daerah. Oleh karena itu, pelayanan kepada konsumen harus menjadi prioritas utama yang harus dilakukan oleh pelaku usaha jasa rumah indekos dengan menggunakan standar pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi seluruh penghuninya. Standar pelayanan rumah indekos yang diterapkan harus memenuhi kualitas pelayanan (*service quality*) yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen (*customers satisfaction*). Kepuasan dapat tercipta jika yang dirasakan oleh penghuni rumah indekos sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui dari apa yang diharapkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelayanan dalam transaksi jual-beli atau sewa menyewa yang berjalan mulus akan memperoleh kepuasan dan kenyamanan bagi penjual atau pelaku usaha rumah indekos dan pembeli atau mahasiswa pengguna. Apapun jenis produk jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha sebaiknya dapat memberikan kepuasan atau memenuhi standar dan ekspektasi para pengguna rumah indekos. Oleh karena itu, pelaku usaha rumah indekos dalam memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian dan dengan rasa tanggung jawab yang besar. Pelayanan rumah indekos sangat rentan bermasalah terutama terkait dengan masalah listrik, air, kebersihan, keamanan, layanan wifi dan lain sebagainya.

Pada saat terjadi permasalahan dalam kontrak sewa menyewa antara konsumen dan pelaku usaha, akan dapat terjadi konflik yang berkepanjangan sehingga berakhir pada sengketa antara konsumen mahasiswa penyewa dengan pelaku usaha/pemilik rumah indekos. Dalam konflik yang berkepanjangan ini, seringkali dibawa kepada perkara hukum yang sangat melelahkan karena masing-masing pihak selalu mempertahankan kepentingannya.

Agar supaya kualitas pelayanan konsumen yang diberikan



oleh pelaku usaha jasa rumah indekos dapat memberikan kepuasan sebagaimana yang dijanjikan, maka diperlukan pengawasan yang efektif oleh pelaku usaha terhadap petugas *fromliner* secara tegas. Di samping itu, pengawasan dapat juga dilakukan oleh berbagai pihak yang berkepentingan maupun yang tidak sebagai control sosial. Pengawasan sosial yang paling sering dilakukan adalah oleh para tetangga, RT, RW, pemerintah dan masyarakat pada umumnya. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, selain pengawasan yang dilakukan oleh pemilik rumah indekos dan oleh masyarakat dan pemerintah juga diperlukan adanya kesadaran para pengguna jasa kamar rumah indekos untuk melaksanakan peraturan yang telah disepakati yang dituangkan dalam kontrak perjanjian antara pengguna jasa dengan pemilik usaha jasa rumah indekos.

Hasil pengujian di lapangan terhadap hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen mahasiswa pengguna jasa kamar rumah indekos di Kota Makassar dengan menunjukkan kontribusi pengaruh parsial 0,231 atau 23,10% dengan tingkat signifikansi $0,016 < 0,050$. Dengan demikian, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola usaha jasa rumah indekos memiliki kualitas yang memuaskan kepada konsumen mahasiswa pengguna jasa tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan (Service Quality = SERVCUAL) adalah suatu metode deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Nina Kurnia Dewi dkk (2014) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap ***Switching Intention*** Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumbersari Jember. Tidak mendukung penelitian Daved Hendrawan (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ekspektasi lebih besar daripada persepsi atribut pelayanan, hal ini berarti bahwa ekspektasi (harapan) pelanggan terhadap semua atribut pelayanan pada rumah kost Dempo tidak tercapai yang dapat menyebabkan pelanggan kamar kost terutama VIP tidak memberi kepuasan dengan kinerja semua atribut pelayanan yang ada di rumah kost tersebut.

Hasil penelitian ini dapat didukung oleh hasil analisis deskriptif tanggapan dari para mahasiswa pengguna rumah indekost di Kota Makassar, yaitu sebagai berikut:

(a) Fasilitas Kamar

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di lapangan dapat memberikan petunjuk bahwa kualitas pelayanan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa usaha rumah indekost di Kota Makassar. Jika ditelusuri secara mendalam bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk dari beberapa indikator antara lain, yakni; tersedianya fasilitas kamar yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pengguna kamar rumah indekost. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan konsumen dalam bentuk fasilitas kamar ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang cukup berkualitas dengan angka rata-rata 3,55. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila fasilitas kamar rumah indekos yang disediakan pengelola sesuai dengan harapan yang dijanjikan kepada mahasiswa pengguna, maka dapat menjadi suatu perspektif hukum perlindungan bagi konsumen. Artinya, pengelola usaha dapat mempertahankan, memelihara dan bahkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas kamarnya. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan dalam bentuk fasilitas kamar, menunjukkan betapa tingginya kesadaran pengelola usaha rumah indekos untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara berkesinambungan, sehingga kalau pengguna jasa merasa puas maka akan tercipta loyalitas pelanggan. Meningkatnya loyalitas pengguna jasa tersebut karena adanya keinginan kuat pengelola untuk melindungi kepentingan dalam hal pemenuhan akan fasilitas kamar rumah indekos. Selain itu, pengelola usaha jasa rumah indekos memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 ayat (a) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

(b) Tempat Parkir

Dalam mengacu kepada hipotesis dan telah diuji melalui lapangan memberikan petunjuk bahwa kualitas pelayanan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa usaha rumah indekos di Kota Makassar. Dan apabila diverifikasi secara mendalam sesuai dengan hasil tanggapan responden, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk dari beberapa indikator antara lain, yakni; tersedianya tempat parkir sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pengguna. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam bentuk tempat parkir yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang cukup berkualitas dengan angka nilai rata-rata 3,75. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila tempat parkir yang disediakan pengelola usaha sesuai dengan harapan yang dijanjikan kepada pelanggan mahasiswa, maka dapat menjadi suatu perspektif hukum perlindungan bagi konsumen. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 ayat (1) yang mengatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya, pengelola dapat memperlakukan atau melayani konsumen (pengguna) jasa secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi (UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 7 ayat (c). apabila praktek pelayanan ini dapat dipertahankan, memelihara dan bahkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan tempat parkir, akan dapat meningkatkan loyalitas pengguna jasa rumah indekos secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan mahasiswa dalam penyediaan tempat parkir, menunjukkan adanya perhatian serius pengelola usaha rumah indekos untuk lebih memanjakan (empati) kepada pengguna jasa secara terus menerus, sehingga kalau pengguna jasa merasa puas sehingga mereka tidak akan mau berpindah tempat indekos dan bahkan sampai selesai (sarjana) baru mau keluar dari tempat indekosnya. Perlakuan seperti ini yang ditunjukkan oleh pengelola usaha jasa rumah indekos dapat disebut sebagai

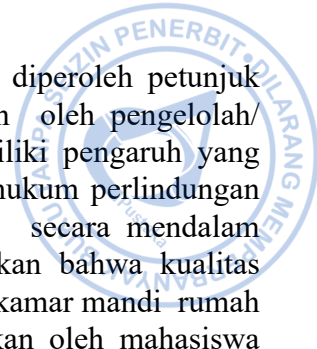
upaya untuk melindungi kepentingan/kebutuhan pengguna jasa tersebut. Jika kebiasaan seperti ini dapat ditunjukkan secara terus menerus (*continuos*) dan bahkan ada kecenderungan untuk lebih ditingkatkan lagi, maka dapat disebut sebagai suatu perspektif hukum dalam perlindungan konsumen pengguna rumah indekost di Kota Makassar.

(c) Kebersihan Rumah Indekos

Sesuai dengan pernyataan hipotesis penelitian ini dan selanjutnya dilakukan pengujian terhadap mahasiswa pengguna usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar khususnya yang berlokasi berdekatan dengan kampus, diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan konsumen yang diberikan oleh pengelola usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen. Setelah dilakukan verifikasi secara baik melalui tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk oleh kebersihan rumah indekos sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam bentuk tempat parkir yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang berkualitas tinggi dengan nilai angka rata-rata 4,29. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila kebersihan rumah indekos yang ditunjukkan oleh pengelola sesuai dengan harapan yang dijanjikan kepada mahasiswa pengguna jasa tersebut, maka dapat menjadi suatu perspektif hukum bagi perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur pada Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang diundangkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(d) Kebersihan Kamar Mandi

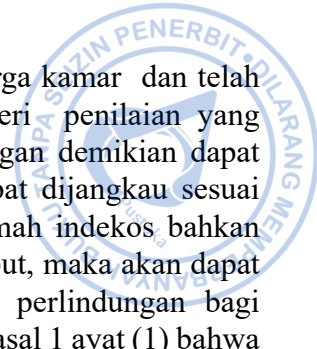
Setelah hipotesis penelitian ini diuji di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah indekos di Kota Makassar khususnya yang berlokasi tidak



berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola/pemilik usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen. Setelah dilakukan verifikasi secara mendalam melalui tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dibentuk oleh kebersihan kamar mandi rumah indekos sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen dalam bentuk kebersihan kamar mandi yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang berkualitas tinggi dengan angka rata-rata 4,38. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila kebersihan rumah indekos yang ditunjukkan oleh pengelola sesuai dengan harapan yang dijanjikan kepada mahasiswa pengguna jasa tersebut, maka dapat menjadi suatu perspektif hukum perlindungan bagi konsumen sebagaimana yang diatur pada Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang diundangkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

(e) Harga Kamar

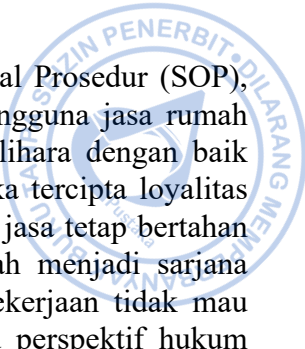
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah indekos di Kota Makassar khususnya yang berlokasi tidak berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola/pemilik usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen. Setelah dilakukan verifikasi secara terukur melalui hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk oleh harga kamar rumah indekos sesuai dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas



pelayanan konsumen melalui indikator harga kamar dan telah ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang tinggi dengan angka rata-rata 4,29. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila harga kamar dapat dijangkau sesuai dengan harapan mahasiswa pengguna rumah indeks bahkan dipertahankan oleh pengelola usaha tersebut, maka akan dapat menjadi suatu perspektif hukum dalam perlindungan bagi konsumen sebagaimana yang diatur pada Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang diundangkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsimen. Penelitian ini dapat juga mendukung hasil penelitian Tengku Mahesa Khalid dan Mudji Sabar (2017) yang menemukan bahwa harga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan rumah kost, mereka merasa puas karena dapat mempertimbangkan persepsi harga yang diterapkan oleh pemilik rumah kost.

(f) Petugas Kebersihan

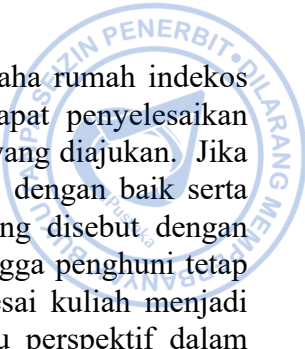
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai mahasiswa pengguna jasa usaha rumah indeks di Kota Makassar khususnya yang berlokasi tidak berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan konsumen yang diberikan oleh pengelolah/pemilik usaha jasa rumah indeks memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen. Setelah dilakukan verifikasi secara terukur terhadap tanggapan responden mahasiswa pengguna jasa rumah indeks menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk melalui indikator petugas kebersihan rumah indeks sesuai dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indeks. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen dalam indikator petugas kebersihan yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang tinggi dengan angka rata-rata 4,33. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila petugas kebersihan dapat menjalankan



tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa rumah indekos. Jika hal itu dipertahankan, terpelihara dengan baik dan dapat ditingkatkan lebih baik lagi, maka tercipta loyalitas konsumen yang tinggi, sehingga pengguna jasa tetap bertahan untuk tinggal sampai mereka selesai kuliah menjadi sarjana dan bahkan ada yang sampai mendapat pekerjaan tidak mau pindah. Fenomena ini dapat menjadi suatu perspektif hukum dalam perlindungan konsumen di masa yang akan datang dan sebagaimana juga yang diatur pada Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang diundangkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

(g) Respons Penjaga Indekos

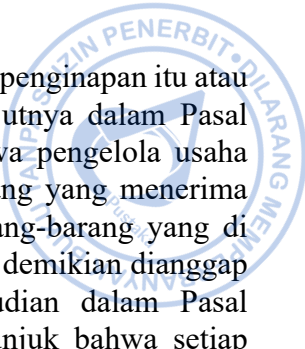
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai pengguna jasa usaha rumah indekos di Kota Makassar khususnya yang berlokasi tidak berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan konsumen yang diberikan oleh pengelola/pemilik usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen. Setelah diverifikasi secara mendalam terhadap tanggapan responden mahasiswa pengguna jasa usaha rumah indekos menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk melalui indikator respon penjaga rumah indekos ternyata sesuai dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen dalam indikator respon penjaga rumah indekos yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang tinggi dengan angka rata-rata 4,43. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila petugas/karyawan rumah indekos memiliki respon yang baik, maka dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa rumah indekos. Respon yang baik bukan hanya dapat menerima pengaduan/



klaim dari para penghuni/pengguna jasa usaha rumah indekos tetapi yang tak kalah pentingnya adalah dapat menyelesaikan atau memberikan tanggapan sesuai dengan yang diajukan. Jika hal itu dapat dipertahankan dan dipelihara dengan baik serta dapat ditingkatkan, maka akan tercipta yang disebut dengan loyalitas yang pengguna yang tinggi, sehingga penghuni tetap bertahan untuk tinggal sampai mereka selesai kuliah menjadi sarjana. Fenomena ini dapat menjadi suatu perspektif dalam perlindungan konsumen dan sebagaimana juga yang diatur pada Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang diundangkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

(h) Keamanan Rumah Indekos

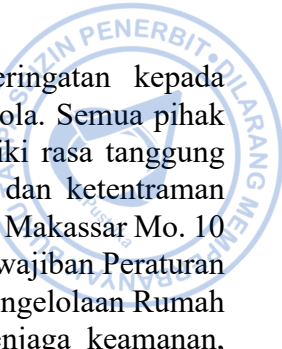
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah indekos di Kota Makassar khususnya yang berlokasi tidak berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola/pemilik usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif perlindungan konsumen. Setelah diverifikasi secara mendalam dan terukur terhadap tanggapan responden mahasiswa pengguna jasa rumah indekos menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mahasiswa yang dibentuk melalui indikator keamanan rumah indekos ternyata sesuai dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam indikator keamanan rumah indekos yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang tinggi dengan angka rata-rata 4,33. Dengan demikian, pengelola atau pemilik rumah indekos senantiasa bertanggung jawab atas keamanan terutama mengenai kerusakan dan/atau kehilangan barang milik pengguna atau penghuni rumah indekos. Dalam Pasal 1710 KUH Perdata yang mengatakan bahwa mereka bertanggung jawab atas hilangnya atau rusaknya barang-barang tamu, yang dicuri



atau dirusak, baik oleh pelayan dalam rumah penginapan itu atau buruh lain maupun oleh orang lain. Selanjutnya dalam Pasal 1709 KUH Perdata juga memperkuat bahwa pengelola usaha rumah penginapan dan losmen, sebagai orang yang menerima titipan barang bertanggung jawab atas barang-barang yang di bawa tamu yang menginap di situ, penitipan demikian dianggap sebagai penitipan karena terpaksa. Kemudian dalam Pasal 1366 KUH Perdata juga memberikan petunjuk bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya ayas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoannya.

(i) Kedisiplinan Jam Berkunjung

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis penelitian di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah indekos di Kota Makassar khususya yang berlokasi tidak berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola/pemilik usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen. Setelah diverifikasi secara mendalam melalui tanggapan responden mahasiswa pengguna jasa rumah indekos menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dibentuk oleh indikator kedisiplinan jam berkunjung tamu pengguna rumah indekos ternyata sesuai dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibangun melalui indikator keamanan rumah indekos yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang tinggi dengan angka rata-rata 4,04. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hasil pengujian statistik didukung oleh tanggapan responden. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil tanggapan responden yang tidak sesuai dengan harapan sebagian atau sesama pengguna rumah indekos. Dengan kata lain ada yang terganggu atas perlakuan rekan pengguna indekos, akan tetapi secara umum dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan jam berkunjung masih

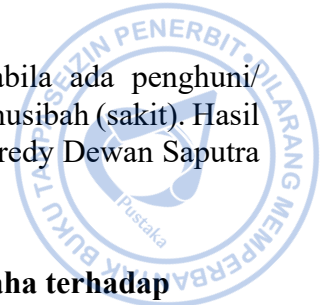


dapat ditolerir dengan berbagai sanksi peringatan kepada penghuni penerima tamu tersebut oleh pengelola. Semua pihak yang ada dalam rumah indekos harus memiliki rasa tanggung jawab dalam menjaga keamanan, ketertiban dan ketentraman sebagaimana juga termuat dalam PERDA Kota Makassar Mo. 10 Tahun 2011 pada Pasal 7 Bab IV Haka dan Kewajiban Peraturan Dearah Kota Makassar Tahun 2011 tentang Pengelolaan Rumah Kost bahwa pemondokan berkewajiban menjaga keamanan, ketertiban, dan ketentraman serta menghormati adat istiadat yang ada dalam masyarakat lingkungannya. Setiap rumah indekos harus memiliki peraturan antara lain peraturan tamu berkunjung dengan batas waktu tertentu dan pada umumnya sampai jam 22.00 malam sebagaimana dalam PERDA Kota Makassar No. 10 Tahun 2011 pada Pasal 6 Bab IV Hak dan Kewajiban dikatakan bahwa setiap pengelola usaha rumah kost wajib membuat tata tertib dan jadwal bertamu rumah kost.

(j) Empati Pengelola

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian di lapangan dengan menggunakan responden mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah indekos di Kota Makassar khususnya yang berlokasi tidak berjauhan dengan lokasi kampus, maka diperoleh petunjuk bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola/pemilik usaha jasa rumah indekos memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perspektif perlindungan konsumen. Setelah diverifikasi secara mendalam terhadap tanggapan responden mahasiswa pengguna jasa rumah indekos menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang dibentuk melalui indikator empati pengelola rumah indekos ternyata sesuai dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna jasa rumah indekos. Hal ini dapat didukung oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen dalam indikator keamanan rumah indekos yang ditanggapi oleh responden dengan memberi penilaian yang cukup tinggi dengan angka rata-rata 3,67. Dengan demikian, kualitas pelayanan konsumen dalam bentuk empati pengelola yang ditunjukkan dalam sikap keramahan, komunikasi yang baik dan bersahabat, dan adanya

kesediaan pengelola untuk menolong apabila ada penghuni/pengguna rumah indekos yang mengalami musibah (sakit). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Fredy Dewan Saputra dkk (2011).



2. Pengaruh Kesadaran Hukum Pelaku Usaha terhadap Perspektif perlindungan Konsumen

Kesadaran hukum adalah kesadaran diri sendiri tanpa adanya tekanan, paksaan, atau perintah dari luar diri untuk tunduk pada hukum yang berlaku. Meskipun demikian, dalam implementasinya dan proses berjalannya kesadaran hukum dalam masyarakat, maka hukum tidak perlu menjatuhkan sanksi, sanksi hanya dijatuhkan pada warga yang benar-benar terbukti melanggar hukum. Hukum berisikan perintah dan larangan, hukum memberitahukan kepada kita yang mana perbuatan bertentangan dengan hukum tentu saja dianggap melanggar hukum sehingga mendapat ancaman hukuman (Elly Rosana, 2014).

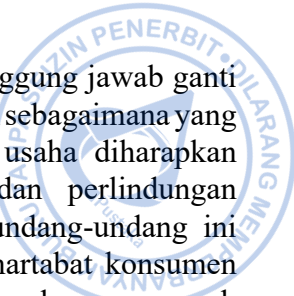
Soerjono Soekanto (2006) mengatakan bahwa kesadaran hukum seseorang dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, pemahaman, sikap, dan perilaku hukumnya dan apabila dihubungkan dengan perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa rumah indekos khususnya kesadaran hukum pelaku usaha terhadap pengetahuan, pemahaman, sikap dan perilaku hukumnya dengan merujuk pada : UU No. 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang tersebut juga mengatur tentang standarisasi mutu pelayanan yang dapat merugikan konsumen, dan alat promosi seperti melalui iklan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ganti rugi yang layak diberikan kepada konsumen yang menderita kerugian karena menggunakan produk jasa yang di pasarkannya. Selanjutnya juga mengatur tata cara mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan yang tidak mengesampingkan orientasi profit, ini sesuai dengan konsep *perlindungan hukum*, di mana disebutkan bahwa tujuan akhir semua itu adalah bagaimana mensejahterakan masyarakat konsumen Indonesia secara materiil dan spirituil yang mengacu pada hakikat keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, kesehatan & keselamatan

konsumen serta kepastian hukum, yang terkandung dalam konsep tujuan hukum dan pelayanan publik.

Selanjutnya, apabila pelaku usaha jasa rumah indekos memiliki kesadaran hukum yang tinggi, maka akan menghasilkan kualitas sikap dan perilaku hukum atau ketaatan hukum bukan hanya para pelaku usaha tersebut tapi juga akan menciptakan kesadaran hukum bagi petugas dan pengguna jasa. Oleh karena itu, para pelaku/pemilik usaha jasa rumah indekos harus menunjukkan atau menampilkan sikap dan perilaku yang dapat menjadi contoh bagi petugas dan pengguna jasa tersebut. Oleh Kelman (dalam Sri Lestari, 2006), menunjukkan ada tiga jenis kualitas ketaatan hukum yang perlu dimiliki oleh para pelaku usaha dalam mempromosikan produknya baik jasa maupun barang: (1) ketaatan yang bersifat ***compliance***, yakni: apabila seseorang memiliki ketaatan terhadap suatu aturan hanya karena ia takut terkena sanksi, (2) ketaatan yang bersifat ***identification***, yakni; apabila seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak, dan (3) bersifat ***internalization***, yakni; apabila seseorang taat terhadap suatu aturan hukum karena ia merasa bahwa aturan itu telah sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya dalam perusahaan.

Jika ditinjau dari aspek perspetif hukum perlindungan konsumen, maka pada dasarnya dapat dinilai dari dua sisi, yakni kesadaran hukum pelaku usaha dan kesadaran hukum konsumen. Keterkaitan keduanya tidak boleh dipisahkan, karena keduanya memiliki ketergantungan dan saling membutuhkan, adanya kebutuhan konsumen yang semakin meningkat yang mendorong para pelaku usaha untuk meningkatkan kapasitas usahanya. Dengan demikian, maka pelaku usaha semakin bertambah sehingga harus bersaing dengan membuat dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa rumah indekos. Dalam melakukan persaingan usaha jasa rumah indekos, maka yang tidak boleh diabaikan adalah menanamkan kesadaran hukum bagi pelaku usaha yang berpusat pada perlindungan konsumen.

Untuk mengetahui aplikasi dari kesadaran hukum pelaku usaha yang menggunakan empat indikator yang telah dikemukakan



di atas dan ditambah lagi satu indikator yaitu tanggung jawab ganti kerugian. Dengan adanya perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam UU no. 8 Tahun 1999, maka pelaku usaha diharapkan mampu memberikan pelayanan pengaturan dan perlindungan hukum terutama konsumen. Dengan adanya undang-undang ini dimaksudkan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui kesadaran hukum pelaku usaha dalam pelayanan rumah indekos. Supaya konsumen/pengguna merasa puas, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama dalam mendapatkan perlindungan selama menghuni rumah indekos. Kesadaran hukum pelaku usaha dapat lebih ditingkatkan dengan mengacu pada peningkatan kualitas pengetahuannya, kepedulian, kemampuan dan mendorong kemandirian penghuni untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab.

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik regresi linear berganda (**multiple regression**) melalui bantuan program SPSS Versi 21, ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan hubungan antara kesadaran hukum pelaku usaha dengan perspektif hukum perlindungan konsumen usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar. Hal ini dapat dibuktikan *melalui nilai* $t_{hitung} = 6,655$ dan signifikansinya $= 0,000 < 0,05$ dengan kontribusi /sumbangannya sebesar 0,561 atau 56,10 %. Artinya, semakin tinggi tingkat kesadaran hukum pelaku usaha dalam melakukan pelayanannya, maka akan semakin dapat meningkatkan perspektif hukum perlindungan konsumen dalam melayani pengguna jasa usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar.

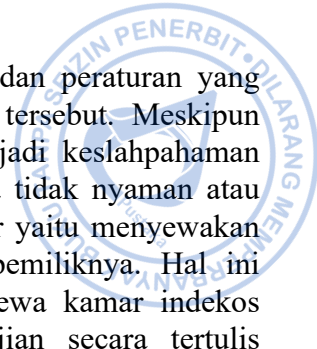
Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil analisis deskriptif tanggaapan responden produk pangan yaitu kesadaran hukum pelaku usaha yang dibentuk oleh ketujuh indikator yang membentuk, yakni: UU No.8 Tahun 1999 dan UU No. 7 Tahun 1996, standarisasi mutu dan kehalalan produk, sertifikasi mutu dan kehalalan produk, sanksi hukum karena merugikan konsumen, adanya periklanan produk pangan, dan kelangsungan hidup perusahaan dengan nilai rata-rata $2,48 < 3$, yaitu masih berada pada penilaian yang cukup rendah, sehingga diperlukan adanya peningkatan kesadaran hukum

pelaku usaha yang dapat mendorong citra yang baik bagi pelaku usaha.

Kesadaran hukum pelaku usaha sangat ditentukan oleh pengetahuan hukum yang dimilikinya terutama dalam hal melakukan pelayanan kepada pengguna jasa usaha rumah indekos. Oleh karena itu, pelaku usaha terutama dalam membuat peraturan tentang pelayanan jasa rumah indekos sedapat mungkin menggunakan berbagai informasi baik yang bersumber dari peraturan pemerintah, tradisi dan budaya sosial yang ada di tengah-tengah masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan di dalamnya. Agar supaya peraturan pelayanan jasa rumah indekos tidak bias dan terjadi kesalahan dalam penerapannya, maka pelaku usaha harus memiliki pengetahuan yang cukup. Sesuai dengan hasil penelitian melalui tanggapan responden menunjukkan bahwa pemilik rumah indekos memiliki pengetahuan hukum yang cukup tinggi dengan nilai rata-rata 3,98. Meskipun demikian, tidak selamanya menjamin bahwa pemilik rumah indekos memiliki kesadaran hukum secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan aspek hukum.

Dalam prakteknya juga, menunjukkan bahwa tidak semua rumah indekos yang diteliti memiliki atau mengantongi peraturan yang dapat mengakomodasi semua kepentingan pengguna/penghuninya. Seringkali ada perlakuan yang tidak tegas tentang penerapan peraturan pemerintah terkait dengan boleh tidaknya penghuni perempuan dan laki-laki campur dalam satu rumah indekos. Selain itu, sering juga terjadi konflik baik antara sesama penghuni maupun penghuni dengan pemilik rumah indekos yang berakhir dengan penyelesaian hukum. Oleh karena itu, pemilik rumah indekos harus memiliki pengetahuan hukum yang memadai sehingga kalau terjadi konflik terutama antara sesama penghuni rumah indekos dapat diatasi sendiri oleh pemilik rumah indekos.

Pada dasarnya dalam perjanjian sewa menyewa terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu penyewa dan pemilik rumah indekos. Dalam perjanjian tersebut telah sepakat antara keduanya, yaitu pemilik rumah indekos menerima pembayaran dari penyewa dan selanjutnya penyewa menerima kamar sesuai dengan



pembayarannya yang diikuti oleh perjanjian dan peraturan yang harus ditaati oleh penyewa/pengguna kamar tersebut. Meskipun demikian, dalam perjalanannya seringkali terjadi kesalahpahaman yang dilakukan oleh penyewa apabila mereka tidak nyaman atau ingin pindah sebelum waktu sewanya berakhir yaitu menyewakan lagi pada pihak lain tanpa sepengetahuan pemiliknya. Hal ini terjadi karena adanya perjanjian sewa menyewa kamar indekos yang dilakukan tanpa adanya surat perjanjian secara tertulis atau secara lisan melalui kesepakatan, sehingga secara mudah dipindahtangankan kamar rumah indekosnya ke pihak lain. Sedangkan transaksinya juga terkadang melalui transfer uang yang dialamatkan pada penyewa pertama bukan pada pemilik rumah indekos.

Fenomena seperti ini dengan menggunakan kesepakatan sangat mudah disalahgunakan, karena perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak) . perjanjian yang ditanda tangani oleh para pihak dalam perkantoran sewa menyewa kamar rumah indekos Perjanjian semacam ini hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak memiliki kekuatan mengikat pihak ketiga. Dengan kata lain, jika perjanjian tersebut disangkal oleh pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban mengajukan bukti-bukti yang diperlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan (Munir Fuady. ; 2018).

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pemahaman hukum pemilik rumah indekos dalam memberikan pelayanan kepada penghuni sesuai yang telah diperjanjikan dan yang menjadi hak penyewa kamar menunjukkan bahwa terdapat nilai tanggapan rata-rata 4,12, artinya responden penyewa kamar memberikan tanggapan dengan kategori tinggi terhadap pemahaman hukum pemilik rumah indekos. Adanya pemahaman hukum pemilik rumah indekos yang tinggi terhadap kepentingan dan keinginan penghuni akan dapat memberikan rasa puas dan akan tercipta loyalitas yang tinggi dari penyewa kepada pemilik rumah indekos. Meskipun demikian, tidak serta merta terlepas dari berbagai kasus seperti adanya pemindahtanganan sewa kamar kepada pihak lain. Hal ini

disebabkan karena masih lemahnya pemahaman dan pengetahuan hukum pemilik rumah indekos terutama dalam membuat perjanjian sewa menyewa kamar.

Tingginya nilai tanggapan responden terhadap pemahaman hukum pemilik rumah indekos, hanya karena berdasar pada adanya perjanjian sewa menyewa yang dibuat berdasarkan kesepakatan antara penyewa dan pemilik rumah tersebut. Sedangkan yang terjadi adanya pemindatangan sewa kamar yang tidak termuat dalam kontrak perjanjian sehingga responden beranggapan dengan adanya perjanjian sudah dapat memberi kepastian hukum. Oleh karena itu, supaya tidak menimbulkan ketidakpahaman dan permasalahan hukum dan dapat memberi perlindungan hukum bagi pemilik rumah indekos, maka perjanjian sewa menyewa antara lain dengan melakukan perlindungan hukum melalui pembentukan perjanjian sesuai aturan pada Pasal 1559 KUH Perdata dan juga perlindungan hukum melalui pemenuhan penggantian kerugian yang timbul akibat perjanjian sewa (Deby Putri Ayu, 2019)/

Sikap hukum adalah suatu kecenderungan untuk menerima hukum karena adanya penghargaan terhadap hukum sebagai sesuatu yang bermanfaat atau menguntungkan jika hukum tersebut dapat ditaati. Apabila seseorang di sini yang nantinya akan memiliki kecenderungan untuk mengadakan penilaian tertentu terhadap hukum. Kesadaran seseorang tentang kewajibannya terhadap orang lain, muncul ketika seseorang mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan kepada orang lain dan sadar bahwa akan ada ganjaran dari setiap hal yang ia lakukan, baik ataupun tidak baik, mereka akan secara otomatis akan memiliki kesadaran sikap hukum.

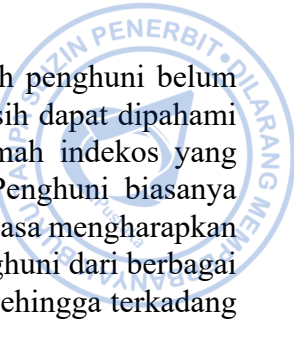
Sikap hukum pelaku usaha jasa rumah indekos dapat digambarkan dalam usaha menjual/menyewakan kamar, di mana kamar yang disewakan harus terlebih dahulu tersedia pada saat dipesan oleh calon penyewa/pengguna, kamar yang akan disewakan tersedia fasilitas yang dijanjikan/dipromosikan, memiliki daftar harga yang dapat diakses dengan cepat dengan sistem pembayaran yang mudah dilakukan, kamar yang diakan sewakan tidak dalam sengketa artinya tidak ditempati penyewa tetapi kontraknya masih berlangsung, rumah indekos yang disewakan memiliki sistem

pengamanan yang baik, terdapat fasilitas wifi, dan ada petunjuk. peraturan dipapan informasi yang selalu dapat dilihat dan dibaca baik ditempel maupun lewat media group *WhatsApp* (WA) atau media social lainnya.

Pelaku usaha jasa rumah indekos dalam menetapkan harga sewa tidak boleh merugikan pihak penyewa dengan cara melakukan kesepakatan curang dengan pelaku usaha jasa rumah indekos lainnya untuk menaikkan atau menurunkan harga sewa yang dapat merugikan pihak pengguna dan pelaku usaha yang lain. Sikap pelaku usaha jasa rumah indekos yang perlu ditunjukkan adalah menjalin kerjasama sinerjitas antar sesama pelaku usaha dalam rangka menjamin stabilitas harga yang dapat dijangkau oleh para penyewa atau mahasiswa pengguna kamar rumah indekos.

Hasil penelitian ini dapat didukung oleh hasil deskripsi tanggapan responden dengan nilai rata-rata 4,02, artinya semakin tinggi nilai tanggapan tersebut, maka semakin tinggi tingkat kesadaran hukum pelaku usaha rumah indekos dalam memberikan pelayanan dan kalau hal ini dapat dipertahankan, dipelihara dan bahkan ditingkatkan akan memberikan perpektif hukum yang tinggi terhadap perlindungan konsumen mengguna jasa usaha rumah indekos. Hasil penelitian ini juga memberikan isyarat petunjuk bahwa pengelolaan rumah indekos senantiasa memelihara lingkungan, mematuhi dan mentaati berbagai aturan yang berlaku serta kebiasaan-kebiasaan yang berlaku di tengah-tengah masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa pengelola rumah indekos memiliki tanggung jawab yang besar terhadap kepentingan penghuni dan masyarakat disekitarnya sebagaimana dikemukakan dalam UU. no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 ayat (a) bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa perilaku hukum pelaku usaha memiliki nilai yang tinggi 4.12 artinya pelaku usaha yang mengetahui dan memahami secara jelas keharusannya dalam mengelola usahanya. Pelaku usaha menjual/menyewakan kamar harus sesuai dengan ketentuan bahwa kamarnya bersih, aman, sesuai yang dipromosikan, harganya sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada penghuni rumah indekos. Meskipun juga masih



terdapat beberapa pelayanan yang dirasakan oleh penghuni belum mampu memberikan kepuasan, tetapi hal itu masih dapat dipahami oleh para penghuni seperti adanya pemilik rumah indekos yang terlalu memasuki wilayah privasi penghuni. Penghuni biasanya memahami karena pemilik rumah indekos senantiasa mengharapkan adanya kondisi yang sangat ideal sedangkan penghuni dari berbagai latar belakang dengan umur yang masih mudah sehingga terkadang suasananya menjadi agak ramai.

Sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pengelola usaha jasa rumah indekos memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam arti hukum yaitu tanggung jawab yang berkaitan dengan hak dan kewajibannya itu sendiri. Pelaku usaha dalam memberikan pelayanannya bertanggung jawab kepada dirinya sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab berarti berani menanggung segala risiko yang timbul sebagai akibat pelayanannya. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki tanggung jawab terhadap para penghuni/pengguna rumah indekos atas segala Tindakan yang dapat merugikan konsumen (Fiena Ariestya, 2015).

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen/pengguna jasa sebagai akibat menggunakan jasa usaha rumah indekos tertuang di dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berisi pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai perundang-undangan. Dengan demikian, pelaku usaha jasa rumah indekos, ganti rugi karena adanya kesalahan dalam hal pemberian kamar yang tidak sesuai dengan harganya, maka akan diganti dengan kamar yang lain yang setara dengan jumlah uang yang sudah dibayarkan atau kalau tidak setuju mengganti kamar boleh uangnya dikembalikan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

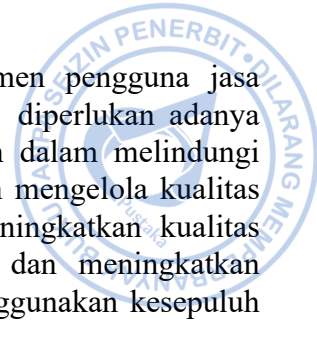
A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar, secara umum dapat disimpulkan bahwa perspektif hukum perlindungan hukum dipengaruhi oleh kualitas pelayanan konsumen yang diberikan oleh pengelola dengan tingkat kesadaran hukum pelaku usaha jasa rumah indekos di Kota Makassar yang tinggi. Selanjutnya secara parsial simpulan hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- (1) Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa usaha rumah indekos di Kota Makassar.
- (2) Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat kesadaran hukum pelaku usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap perspektif hukum perlindungan konsumen pengguna jasa usaha rumah indekos di Kota Makassar

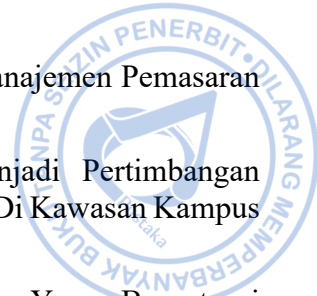
B. Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan kepada pihak pengelola sebagai pihak yang berkepentingan dalam pengelolaan jasa usaha rumah indekos di Kota Makassar

- 
- (1) Untuk meningkatkan daya minat konsumen pengguna jasa usaha rumah indekost di Kota Makassar, diperlukan adanya potensi positif tentang perspektif hukum dalam melindungi konsumen melalui citra yang baik dalam mengelola kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen, perlu memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen dengan menggunakan kesepuluh indikatornya.
 - (2) Untuk meningkatkan perspektif hukum dalam melindungi konsumen pengguna jasa usaha rumah indekost di Kota Makassar, pengelola tetap mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya melalui pengetahuan, pemahaman, sikap dan perilaku serta tanggung jawab ganti kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mukti Fajar dan Yulianto. 2010. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ahmadi Miru, 2012. Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia, PT Rajawali Grafindo Persada, -Jakarta.
- Ahmed, A., Bwisa, H., Otieno, R., Karanja, K. 2014. Strategic Decision Making: Process, Models, and Theories. Business Management and Strategy. 5(1), 78-104.
- Albert Budianto dan Rizki Novita Sari. 2016. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan pembelian Handphon Merek i-phon. Institut Bisnis Indonesia. ESSENSI Vol. 19. No. 3. Eprints.umk.ac.id. di akses tanggal 9 Maret 2016.
- Algifari. 1997. “Analisis Statistik Untuk Bisnis dengan Regresi, Korelasi dan Non Parametrik Algifari” Edisi Kesatu, Cetakan Pertama. Yogyakarta.
- Agustinus Primananda. 2010. “Studi tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Membeli Rumah (Studi Kasus pada Perumahan Bukit Semarang Baru, Semarang)”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Apriliyantari Br. Rangkuti. 2019. Perlindungan Hukum Mahasiswa Sebagai Kkonsumen Terhadap Perguruan Tinggi. <https://repository.untag.sby.ac.id>. diakses tanggal 4 Maret 2020.
- Arliwaman. 2019. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Yang Memiliki Kode Izin Edar Palsu (Fiktif) Ditinjau dari Undang-Unddang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Digilib.unila.ac.id. Bandar Lampung.
- Basu Swasta & T. Handoko. 2000. Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, Edisi 1. Penerbit BPFE. UGM. Yogyakarta.

- 
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Badri, N. 2012. Analisis Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Mahasiswa Dalam Memilih Tempat Kost Di Kawasan Kampus UNEJ. Jember: Universitas Jember.
- Bernadetha Aurella Oktavira. 2019. Aturan Yang Berpotensi Dilanggar Pengusaha Kos-Kosan Ukuean 2 x 1 Meter. <https://m.hukumonline.com>. diakses tanggal 1 Maret 2020.
- Budiyanto, A. 2013. Keputusan Pembelian Blackberry Remaja Ditinjau Dari kelompok Acuan. *Jurnal Ilmu Psikologi Terapan*. 1(2), 361-375.
- Catur Rahayu A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Kost di Bandung (Stdi Kasus di Rumah Kost Edwin). <https://repository.unpas.ac.id>. di akses tanggal 4 Maret 2020.
- Daved Hendrawan. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayannan Jasa Rumah Kost Dempo di Kota Pontianak. <https://openjurnal.unmuhpnkac.id>. diakses tanggal 4 Meret 2020.
- Deby Putri Ayu. 2019. Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Rumah Kos tatas Peralihan Sewa Kepada Pihak Ketiga, core. ac. download, diakses tanggal 14 Oktober 2020.
- Diah Dharmayanti. 2006. Analisis Sensitivitas Respon Konsumen Terhadap Ekstensifikasi Merek (***Brand Extention***) pada Margarine Merek Filma di Surabaya.
- Dietrich, C. 2010. Decision Making: Factors that influence Decision Making, Heuristics Used, and Decision Outcomes. *Inquiries Journal/Student Pulse*. 2(2), 1-8.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta. ANDI.

Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam.

-----, 2007. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publishing.

Fiena Ariestya. 2015/ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang tidak Menerima Uang Kembalian Dalam Transaksi Jual Beli Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru.

Ferly Apriliandita. 2020. Tanggung Jawab Pengusaha Rumah Kost Ketika Penghuni Rumah Kost Mengalami Kehilangan barang Dalam Kamar Kost Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. <https://media.unpad.ac.id>. diakses tanggal 4 Maret. 2020.

Fredy Rangkuti. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Gramedia Pustaka. Jakarta.

Fredy Dewan Saputra, Nasir Widha Setyanto, dan Oke Oktavianty. 2011. Perbaikan Fasilitas Rumah Kos Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Media.Neliti.com.publications. diakses tanggal 12 Oktober 2020/

HB Soetopo, 2008 , edisi revisi, Pertanggungjawaban Khusus; Tanggung Jawab Produk, DKIH Belanda –Indonesia, Bandung.

Hajar, S., Susilawati, M., & Nilakusmawati, D.P.E. 2012. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Rumah Kost. e-Jurnal Matematika. 1(1), 25-31.

Hartono, R. D., & Gianawati, N.D. 2013. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Remaja Berperilaku Menyimpang. Jember: Universitas Jember.

Heydari, H., Bagherian F., Abadi, J.F., Shahyad, S., Asadi, M., Miri, M., Derekhsanpur, A. 2011. The Effect of The Environment (Real and Virtual) and The Personality On The speed of

Decision Making. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 15(1), 2411-2414.

<https://www.maxmaroe.com>>bisnis Pengertian Konsumen adalah: Jenis, Salim Hs dan Erlies Septiana (Dalam Otje Salman), 2008 , Teori Hukum Mengingat, Mengumpul dan Membuka Kembali, Refika Aditama, Jakarta.

I Gusti Ayu Ratih Pradnyani, I Gusti Ayu Puspawati, Ida Bagus Putu Utama. 2018. Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vo. 6. No. 2. <https://ojs.unud.ac.id>. Di akses tanggal 4 Maret 2020.

Janus Sidabotak, 2008 , edisi revisi, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung.

J. Satrio. 1992. Hukum Perjanjian pada Umumnya. Citra Aditya. ISBN 9794146099.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek, 2010 Pustaka Mahardika, Jakarta

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. *Principles of Marketing*, diterjemahkan oleh Damos Sihombing M.B.A, Edisi 8, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

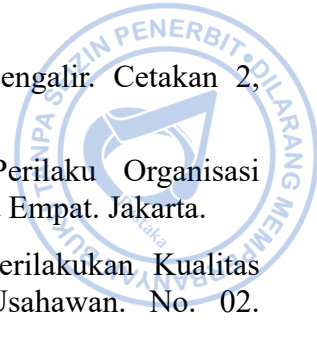
Kotler, Philip dan Keller Kevin. 2016. *Marketing Management* 15 edition New Jersey: Pearson.

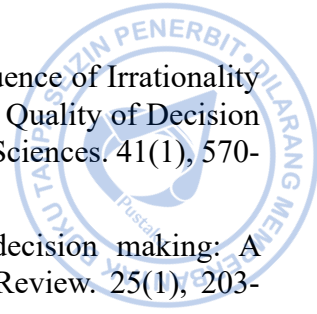
Lili, Rasjidi & Ira Thania Rasjidi, 2002, *Pengantar Filsafat Hukum*, Mandar Maju, Bdg.

Lili, Rasjidi & Ira Thania Rasjisi, 2007. *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Cetakan 9, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Loudon, DL and Della Bitta A.J. 2003. *Consumer Behaviour Concept and Application*. Mc. Grow Hill. New York.

- 
- Manullang, M. 1994. Pedoman Praktis Pengambilan Keputusan. Yogyakarta: BPFE.
- Michael R. Salomon dan Nancy J. Rabolt. 2004. CONSUMER Behaviour in Fashion. Person Education Inc. London.
- Mariam Darus Badruzaman. 1994. Aneka Hukum Bisnis. Bandung: Penerbit Alumni/
- Munir Fuady. 2018. Metode Riset Hukum Pendekatan Teori dan Konsep. Depok. Rajawali Presss.
- Nabila Tashandra. 2018. Cermati 8 Tanda Produk Kosmetik Ancaman Rusak Kulit Wajah. Di kutip dari Kompas.com. 14 Februari 2020.
- Nawawi, H. & Martini, M. 1994. Penelitian Terapan. Yogyakarta: Universitas Gajahmada.
- Nina Kurnia Dewi, Moh. Dimyati, Abdul Halim. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumbersari Jember. Artikel Ilmiah Mahasiswa. Repository.unej.ac.id. diakses tanggal 26 September 29020.
- O'Doherty, J. P., Cockburn, J., & Pauli, W. M. 2017. Learning, Reward, and Decision Making. Annual Review of Psychology, 68(19), 73-100.
- Payne Andrian. 2000. Pemasaran jasa . The Essence of Service Marketing. Anddi Yogyakarta.
- Philip M. Hadjon. 2007. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Bina Ilmu. Jakarta.
- Peraturan Kepala BPOM.RI No.HK.00.05.42.1018 Tentang Bahan Kosmetik, dalam Pertimbanganya ayat a
- Peraturan Kepala BPOM.RI No. HK.03.1.23.12.11.10052 Tahun 2011 Tentang Pengawasan Produksi dan peredaran Kosmetik
- Peter dan Olson 2013 Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi kesembilan. Diterjemahkan oleh Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

- 
- Rahardjo Satjipto. 2008. *Biarkan Hukum Mengalir*. Cetakan 2, Penerbit Buku Kompas, Jakarta.
- Robbins, SP. Dan Timothy A.J. 2014. *Perilaku Organisasi* (Terjemahan). Edisi 16, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Sabihaimi. 2002. Analisis Konsekuensi Keperilaku Kualitas Layanan. Suatu penelitian Empiris. *Usahawan*. No. 02. Februari..
- Salma Rubiani, 2016. *Standarisasi dan Ppengawasan Mutu (Jaminan Mutu pada Kosmetika)*. Makalah, Universitas Padjadjaran Bandung.
- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jilid 2, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sitti Hajar, Made Susilawati, dan DPE. Nilakusumawati. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam memilih Rumah Kost. <https://e-jurnal.matematika.> Vol. 1. No. 1. Hal. 25-31.
- Sri Hendriyani. 2018. Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa Kamar Kos Yang Dibuat Secara Lisan. <https://eprints.unram.ac.id>. diakses tanggal 4 Maret 2020.
- Sujana. 1997. “CBSA Dalam Proses Belajar Mengajar” Jakarta Rajawali. Press.
- Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia Press
- Sondan P.Siagian, 1981. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Svecova, L., Fotr, J., Renner, P. 2012. The Influence of Irrationality on the Innovativeness of Variants and the Quality of Decision Making. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 41(1), 570-576.
- Swami, S. 2013. Executive functions and decision making: A managerial review. *IIMB Management Review*. 25(1), 203-212.

- 
- Svecova, L., Fotr, J., Renner, P. 2012. The Influence of Irrationality on the Innovativeness of Variants and the Quality of Decision Making. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 41(1), 570-576.
- Swami, S. 2013. Executive functions and decision making: A managerial review. *IIMB Management Review*. 25(1), 203-212.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung. Alfabeta.
- Suryadi, K., & Ramdhani, M. A. 1998. *Sistem Pendukung Keputusan Suatu Wacana Struktural Idealisasi Dan Implementasi Konsep Pengambilan Keputusan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudikno Mertokusumo, 2008 (edisi Revisi), *Bahan Bacaan Perspektif Teoritis dalam Sosiologi Hukum*, Ghalia Indonesia , Jakarta
- Tengku Mahesa Khalid dan Mudji Sabar. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penghuni Rumah Kos 33 Jati Padang Pasar Minggu Jakarta Selatan, diakses tanggal 9 Oktober 2020 melalui tengkuzone.wordpress.com
- Ujang Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821
- Utomo, P. 2009. Dinamika pelajar dan mahasiswa di sekitar kampus Yogyakarta (Telaah Pengelolaan rumah kontrak dan rumah sewa), *proceeding of International symposium on management of student dormitory*, 1-16.
- Yalçın, M. 2015. “Exploratory” and “descriptive” aspects of environmental psychology course within the interior design education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 174(2015), 3531 – 3541.

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN MAHASISWA PENYEWA DAN PEMILIK JASA RUMAH INDEKOST DI KOTA MAKASSAR



Dengan hormat,

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) untuk meluangkan waktunya guna mengisi daftar pertanyaan yang kami ajukan. Penelitian ini murni ditujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan untuk kepentingan semua pihak yang membutuhkannya serta tidak akan disalahgunakan. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr (i) hendaknya didasarkan pada kenyataan yang sebenarnya. Mohon setiap pertanyaan dibaca dan dijawab dengan cermat dan lengkap. Terima Kasih partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr (i) semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Hormat kami

Peneliti

IDENTITAS DAN PETUNJUK PENGISIAN

A. IDENTITAS PENELITI :

Nama : DR. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH., MH.
NIDN : 0903066803
Bagian/jurusan : Hukum Perdata
Fakultas : Hukum
Perguruan Tinggi : Universitas Muslim Indonesia (UMI)
Makassar
Judul Penelitian : Perspektif Hukum Perlindungan
Konsumen mahasiswa Pengguna Rumah
IndeKost di Kota Makassar



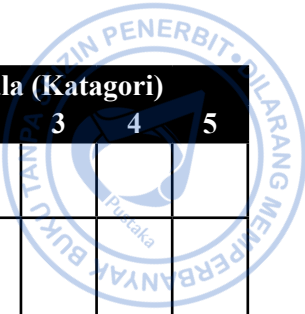
B. IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Umur :
4. Agama :
5. Suku :
6. Pendidikan Terakhir :
7. Pekerjaan :

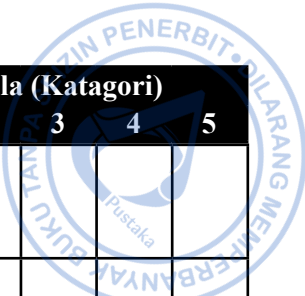
C. PETUNJUK PENGISIAN :

1. Beri tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia dalam kolom skala pengukuran sesuai dengan pilihan anda.
2. Jika terjadi kekeliruan dalam memberi jawaban, seperti memberi silang pada jawaban (1), tetapi seharusnya jawaban (2), maka huruh (2) cukup diberi tanda lingkaran.

Adapun Kategori 1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Cukup Setuju
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju



No	Pertanyaan	Skala (Katagori)				
		1	2	3	4	5
A	JAMINAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN					
	1. Tersedia fasiliats kamar sesuai yang dijanjikan pemillik rumah kost					
	2. Tersedia tempat parkir yang aman					
	3. Terjamin kebersihan rumah indekost					
	4. Terjamin kebersihan kamar mandi					
	5. Harga kamar terjangkau					
	6. Petugas kebersihan selalu siap					
	7. Penjaga rumah indekost selalu responsive					
	8. Terjamin keamanan					
	9. Tercipta kedisiplinan jam berkunjung					
	10. Pengelola senantiasa bersifat empaty					
B	KESADARAN HUKUM PEMILIK RUMAH KOST					
	1. Pemilik memiliki pengetahuan hukum melayani mahasiswa penghuni rumah kost					
	2. Pemilik memiliki pemahaman hukum melayani mahasiswa penghuni rumah kost					
	3. Pemiliki memilliki sikap hukum melayani mahasiswa penghuni rumah kost					



No	Pertanyaan	Skala (Katagori)				
		1	2	3	4	5
	4. Pemmilik memiliki perilaku hukum melayani mahasiswa penghuni rumah kost					
	5. Pemilik mengganti kerugian mahasiswa penghuni rumah kost , jika barang hilang sesuai perjanjian					
C	PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN					
	1. Terjamin Keselamatan Barang					
	2. Terjamin Kenyamanan					
	3. Memiliki Keunggulan Lokasi					
	4. Terjamin Rasa Aman					
	5. Tersedia Fasilitas Wifi					
	6. Konsisten Penerapan Aturan					

LAMPIRAN 2

DATA HASIL PENELITIAN - Dr. SRI LESTARI POERNOMO, SH., MH
LP2S UMI MAKASSAR
TAHUN 2020



NO	JAMINAN KUALITAS PELAYANAN (X)											TOTAL	RATA2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	1.7	X1.8	X1.9	X1.10			
1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	40	4	
2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41	4,1	
3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	41	4,1	
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	42	4,2	
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	42	4,2	
6	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	41	4,1	
7	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	43	4,3	
8	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	41	4,1	
9	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	42	4,2	
10	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	42	4,2	
11	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	43	4,3	
12	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44	4,4	
13	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43	4,3	
14	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	41	4,1	
15	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	43	4,3	
16	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	44	4,4	
17	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	42	4,2	
18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	43	4,3	
19	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	44	4,4	
20	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43	4,3	
21	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	42	4,2	
22	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	44	4,4	
23	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	44	4,4	
24	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	40	4	
25	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	44	4,4	
26	3	5	4	4	5	5	4	5	3	4	42	4,2	
27	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	42	4,2	
28	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	41	4,1	
29	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	44	4,4	
30	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	42	4,2	
31	2	4	5	3	4	4	4	5	4	5	40	4	
32	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	39	3,9	
33	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	39	3,9	
34	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	44	4,4	
35	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	40	4	
36	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	43	4,3	
37	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	42	4,2	
38	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	42	4,2	
39	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	42	4,2	

NO	JAMINAN KUALITAS PELAYANAN (X)										TOTAL	RATA2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	1.7	X1.8	X1.9	X1.10		
40	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	40	4
41	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	41	4,1
42	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	42	4,2
43	3	5	4	4	5	3	4	5	5	2	40	4
44	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43	4,3
45	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	40	4
46	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	42	4,2
47	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	41	4,1
48	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	41	4,1
49	2	4	5	4	4	4	5	5	3	4	40	4
50	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	42	4,2
51	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44	4,4
52	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44	4,4
53	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	41	4,1
54	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	40	4
55	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43	4,3
56	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	40	4
57	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	39	3,9
58	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	43	4,3
59	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	41	4,1
60	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	39	3,9
61	3	4	5	5	5	4	5	5	3	2	41	4,1
62	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	40	4
63	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	42	4,2
64	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	42	4,2
65	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	41	4,1
66	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	44	4,4
67	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	44	4,4
68	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	41	4,1
69	3	5	3	3	3	4	5	5	4	5	40	4
70	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	43	4,3
71	5	4	4	3	5	5	4	5	3	4	42	4,2
72	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	42	4,2
73	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	43	4,3
74	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	42	4,2
75	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	43	4,3
76	4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	40	4
77	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	42	4,2
78	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	41	4,1
79	4	3	5	5	4	5	5	5	2	2	40	4
80	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	43	4,3
81	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	40	4
82	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	40	4
83	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	41	4,1
84	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	40	4

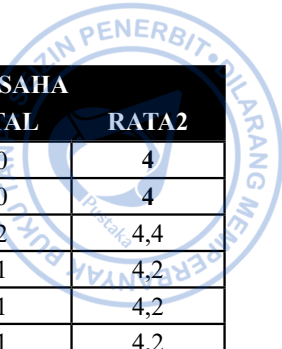
NO	JAMINAN KUALITAS PELAYANAN (X)										TOTAL	RATA2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	1.7	X1.8	X1.9	X1.10		
85	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	41	4,1
86	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	42	4,2
87	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	41	4,1
88	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	43	4,3
89	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	44	4,4
90	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	42	4,2
91	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	41	4,1
92	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	42	4,2
93	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	40	4
94	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	42	4,2
95	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	41	4,1
96	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	39	3,9
97	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	40	4
98	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	41	4,1
99	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	39	3,9
100	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	43	4,3
101	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	45	4,5
102	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	4,1
103	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	38	3,8
104	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43	4,3
105	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	41	4,1
106	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	42	4,2
107	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43	4,3
108	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	43	4,3
109	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	41	4,1
110	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	45	4,5
111	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4,1
112	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	42	4,2
113	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	44	4,4
114	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	40	4
115	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	4,2
116	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	43	4,3
117	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	43	4,3
118	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	44	4,4
119	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	43	4,3
120	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	42	4,2
121	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	42	
122	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	40	4
123	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	40	4
124	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	42	4,2
125	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	40	4
126	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	39	3,9
127	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	40	4
128	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	40	4
129	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	39	3,9

NO	KUALITAS PELAYANAN YANG DIPERJANJIKAN										TOTAL	RATA2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	1.7	X1.8	X1.9	X1.10		
130	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	40	
131	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	42	4,2
132	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40	4
133	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	40	4
134	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	40	4
135	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	40	4
136	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	44	4,4
137	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	42	4,2
138	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	40	4
139	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	40	4
140	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4,2
141	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	41	4,1
142	2	4	5	4	5	4	5	4	4	3	40	4
143	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	40	4
144	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	40	4
145	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	41	4,1
146	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	41	4,1
147	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	41	4,1
148	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41	4,1
149	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41	4,1
150	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	40	4

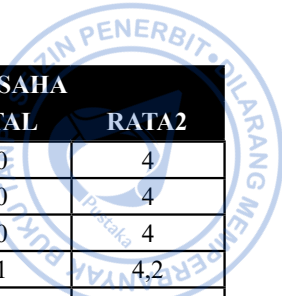
DATA HASIL PENELITIAN - Dr. SRI LESTARI POERNOMO, SH., MH
LP2S UMI MAKASSAR
TAHUN 2020

NO	KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA					TOTAL	RATA2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
1	3	4	4	4	5	20	4
2	4	5	4	5	3	21	4,2
3	4	5	3	4	4	20	4
4	4	4	4	4	5	21	4,2
5	4	5	4	4	3	20	4
6	4	5	4	5	3	21	4,2
7	4	5	4	4	4	21	4,2
8	3	5	4	4	3	19	3,9
9	4	4	5	4	3	20	4
10	3	3	5	4	5	20	4
11	5	4	4	4	4	21	4,2
12	4	5	4	4	3	20	4

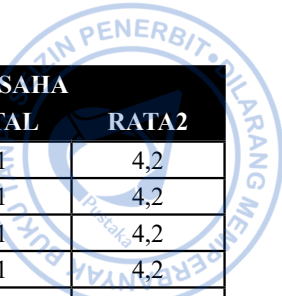
NO	KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA						RATA2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL	
13	4	5	5	4	3	21	4,2
14	4	5	4	4	4	21	4,2
15	4	5	5	4	4	22	4,4
16	4	5	5	4	3	21	4,2
17	5	4	4	4	4	21	4,2
18	4	5	5	4	3	21	4,2
19	4	5	3	5	3	20	4
20	4	5	5	4	3	21	4,2
21	3	4	5	4	4	20	4
22	5	4	4	4	4	21	4,2
23	5	4	4	5	3	21	4,2
24	4	5	5	4	2	20	4
25	4	4	5	4	4	21	4,2
26	4	5	4	4	5	22	4,4
27	4	5	5	5	4	23	4,6
28	4	5	4	4	4	21	4,2
29	4	4	3	4	4	19	3,9
30	5	4	5	4	3	21	4,2
31	4	5	5	3	4	21	4,2
32	5	4	4	4	4	21	4,2
33	4	5	5	4	3	21	4,2
34	4	4	5	5	3	21	4,2
35	4	4	4	5	4	21	4,2
36	5	4	4	4	3	20	4
37	5	4	5	4	3	21	4,2
38	4	5	5	4	3	21	4,2
39	4	3	5	4	4	20	4
40	4	5	4	5	4	22	4,4
41	5	4	5	4	3	21	4,2
42	4	5	4	5	3	21	4,2
43	4	4	5	4	3	20	4
44	3	4	5	4	4	20	4
45	4	5	5	4	2	20	4
46	5	5	4	4	3	21	4,2
47	4	4	5	4	4	21	4,2
48	3	4	4	4	5	20	4



NO	KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA						RATA2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL	
49	4	4	4	4	4	20	4
50	5	4	4	4	3	20	4
51	4	5	5	4	4	22	4,4
52	4	5	5	4	3	21	4,2
53	3	5	4	5	4	21	4,2
54	5	4	5	4	3	21	4,2
55	4	5	5	4	2	20	4
56	2	5	4	5	4	20	4
57	4	5	5	3	4	21	4,2
58	4	5	3	4	4	20	4
59	3	4	5	4	4	20	4
60	3	5	5	4	4	21	4,2
61	5	4	4	4	3	20	4
62	3	5	4	4	4	20	4
63	5	5	4	4	3	21	4,2
64	3	4	5	4	4	20	4
65	4	5	4	4	3	20	4
66	4	5	5	3	3	20	4
67	5	4	5	4	2	20	4
68	3	4	5	5	3	20	4
69	5	4	5	3	4	21	4,2
70	4	4	5	5	4	22	4,4
71	3	5	4	4	4	20	4
72	4	5	5	3	4	21	4,2
73	4	5	4	5	3	21	4,2
74	3	4	5	4	5	21	4,2
75	5	4	5	3	4	21	4,2
76	4	5	4	5	3	21	4,2
77	4	5	4	5	4	22	4,4
78	4	5	4	5	3	21	4,2
79	4	4	4	4	4	20	4
80	4	4	5	3	4	20	4
81	4	5	4	5	4	22	4,4
82	4	4	5	3	4	20	4
83	4	4	3	5	4	20	4
84	3	5	5	3	3	19	3,9



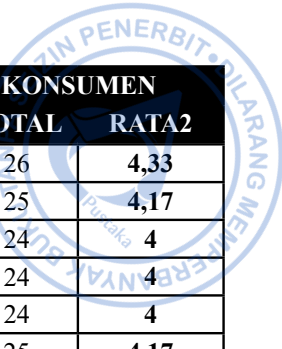
NO	KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA						RATA2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL	
85	5	4	4	4	3	20	4
86	3	5	4	4	4	20	4
87	3	5	5	3	4	20	4
88	5	4	4	5	3	21	4,2
89	5	4	4	5	3	21	4,2
90	4	5	4	4	3	20	4
91	4	5	5	4	3	21	4,2
92	3	4	4	4	4	19	3,9
93	3	5	5	3	4	20	4
94	4	3	4	4	5	20	4
95	4	5	4	5	3	21	4,2
96	4	5	5	4	3	21	4,2
97	4	5	5	4	3	21	4,2
98	4	5	5	4	3	21	4,2
99	5	5	4	3	4	21	4,2
100	4	5	4	4	4	21	4,2
101	5	4	4	4	3	20	4
102	4	5	5	4	4	22	4,4
103	4	5	4	5	3	21	4,2
104	4	5	4	5	3	21	4,2
105	5	4	5	5	3	22	4,4
106	4	5	4	5	4	22	4,4
107	3	5	4	5	3	20	4
108	4	5	5	3	3	20	4
109	4	5	5	4	4	22	4,4
110	5	5	4	4	5	23	4,6
111	4	4	5	5	3	21	4,2
112	5	5	4	3	3	20	4
113	4	4	5	4	4	21	4,2
114	4	5	5	4	3	21	4,2
115	5	4	5	4	4	22	4,4
116	4	5	5	3	5	22	4,4
117	3	5	4	4	4	20	4
118	5	5	4	3	3	20	4
119	4	5	4	5	3	21	4,2
120	5	4	4	4	3	20	4



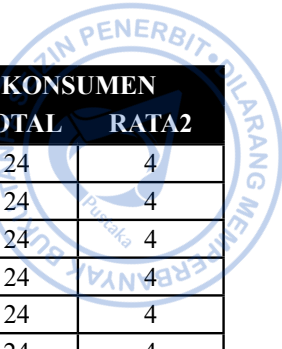
NO	KESADARAN HUKUM PELAKU USAHA						RATA2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL	
121	4	4	5	5	3	21	4,2
122	5	4	5	3	4	21	4,2
123	4	5	5	4	3	21	4,2
124	4	5	5	4	3	21	4,2
125	4	4	5	4	3	20	4
126	4	4	5	4	4	21	4,2
127	4	5	5	4	3	21	4,2
128	4	5	4	5	3	21	4,2
129	4	5	4	4	3	20	4
130	4	4	4	5	3	20	4
131	3	5	4	4	3	19	3,9
132	3	5	4	5	2	19	4,9
133	4	5	5	4	3	21	4,2
134	3	4	5	5	3	20	4
135	4	5	4	4	3	20	4
136	4	3	4	5	4	20	4
137	3	5	5	3	4	20	4
138	4	5	4	4	4	21	4,2
139	3	4	5	5	3	20	4
140	4	5	4	5	4	22	4,4
141	4	2	4	5	5	20	4
142	5	4	5	4	3	21	4,2
143	3	4	5	5	5	22	4,4
144	4	5	4	4	3	20	4
145	3	3	3	4	4	17	3,4
146	3	4	5	5	3	20	4
147	4	5	4	5	3	21	4,2
148	3	5	4	4	4	20	4
149	3	5	4	5	3	20	4
150	4	3	4	4	4	19	3,9

DATA HASIL PENELITIAN - Dr. SRI LESTARI POERNOMO, SH., MH
LP2S UMI MAKASSAR TAHUN 2020

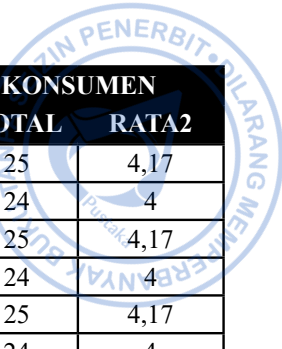
NO	PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN						TOTAL	RATA2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		
1	4	3	5	4	4	4	24	4
2	5	4	5	5	3	5	27	4,5
3	4	5	4	4	4	4	25	4,17
4	4	3	3	4	3	3	20	3,33
5	4	5	4	4	3	4	24	4
6	3	3	4	4	5	5	24	4
7	3	5	4	5	3	4	24	4
8	5	4	5	5	3	5	27	4,5
9	5	5	4	4	3	4	25	4,17
10	5	4	5	3	5	4	26	4,33
11	4	5	5	3	3	4	24	4
12	3	5	4	5	3	5	25	4,17
13	3	4	5	5	3	4	24	4
14	5	5	4	5	4	4	27	4,5
15	5	5	4	4	3	3	24	4
16	5	4	5	3	3	4	24	4
17	5	3	5	5	2	4	24	4
18	3	5	5	5	3	4	25	4,17
19	4	5	4	3	3	5	24	4
20	5	5	4	4	3	4	25	4,17
21	5	5	5	4	2	4	25	4,17
22	5	4	4	5	3	4	25	4,17
23	3	5	5	3	3	5	24	4
24	5	4	4	4	3	4	24	4
25	5	5	4	4	3	4	25	4,17
26	4	5	5	4	4	3	25	4,17
27	5	5	4	5	3	4	26	4,33
28	5	4	4	4	5	3	25	4,17
29	4	5	5	4	3	3	24	4
30	4	5	5	4	2	4	24	4
31	5	5	4	3	3	3	23	
32	4	5	5	3	3	4	24	4



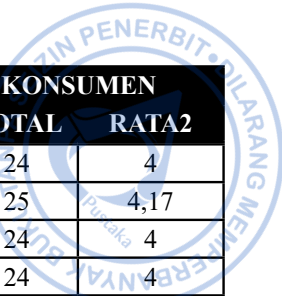
NO	PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN						TOTAL	RATA2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		
33	5	5	4	3	5	4	26	4,33
34	5	5	4	5	3	3	25	4,17
35	3	5	4	5	3	4	24	4
36	5	5	4	3	3	4	24	4
37	4	5	5	2	4	4	24	4
38	5	5	4	3	3	5	25	4,17
39	5	5	4	2	4	4	24	4
40	5	4	4	5	3	4	25	4,17
41	4	4	5	5	3	4	25	4,17
42	5	4	4	3	3	5	24	4
43	5	5	4	4	2	4	24	4
44	5	4	5	3	3	4	24	4
45	5	5	5	5	3	3	26	4,33
46	5	4	5	3	3	4	24	4
47	5	5	4	5	2	4	25	4,17
48	4	5	5	3	3	4	24	4
49	5	3	4	5	3	4	24	4
50	3	5	3	5	4	5	25	4,17
51	5	5	5	3	4	4	26	4,33
52	3	5	4	4	4	4	24	4
53	4	5	3	4	4	4	24	4
54	5	3	5	4	4	5	26	4,33
55	5	5	4	4	3	4	25	4,17
56	5	4	5	3	3	4	24	4
57	4	5	5	5	3	3	25	4,17
58	4	4	5	4	3	4	24	4
59	4	5	5	4	4	4	26	4,33
60	4	5	3	5	4	3	24	4
61	5	5	3	5	2	4	24	4
62	4	5	5	5	3	3	25	4,17
63	3	5	5	5	3	4	25	4,17
64	4	5	5	3	4	3	24	4
65	3	5	5	4	4	4	25	4,17
66	3	5	4	5	3	4	24	4



PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN								
NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL	RATA2
67	5	4	4	3	4	4	24	4
68	5	5	5	3	3	3	24	4
69	4	4	5	4	3	4	24	4
70	5	4	4	3	4	4	24	4
71	5	3	5	4	4	3	24	4
72	4	5	4	4	3	4	24	4
73	3	5	4	5	4	3	24	4
74	5	5	5	3	3	3	24	4
75	4	4	5	3	4	4	24	
76	5	5	4	4	3	3	24	4
77	4	5	4	4	5	3	25	4,17
78	5	3	5	5	4	3	25	4,17
79	5	2	5	4	5	4	25	4,17
80	5	5	4	3	2	5	24	4
81	4	5	4	5	3	4	25	4,17
82	4	3	4	5	4	4	24	4
83	3	5	5	4	4	3	24	4
84	5	4	5	3	3	4	24	4
85	4	5	5	3	4	4	25	4,17
86	3	5	5	3	4	4	24	4
87	4	5	5	4	4	5	27	4,5
88	5	5	3	3	4	4	24	4
89	5	2	5	5	3	4	24	4
90	5	4	4	5	4	4	26	4,33
91	5	5	3	5	2	3	23	3,83
92	4	5	5	4	4	4	26	4,33
93	4	5	5	3	4	4	25	4,17
94	4	5	5	3	5	3	25	4,17
95	5	2	5	5	4	3	24	4
96	3	5	5	4	4	3	24	4
97	5	4	5	4	3	4	25	4,17
98	5	5	3	5	4	3	25	4,17
99	4	5	5	3	4	4	25	4,17
100	4	4	5	5	5	2	25	4,17



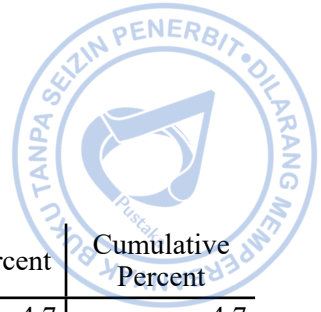
NO	PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN						TOTAL	RATA2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		
101	3	4	4	4	5	5	25	4,17
102	4	5	5	3	4	3	24	4
103	5	4	4	4	4	4	25	4,17
104	5	4	3	4	4	4	24	4
105	5	5	3	5	3	4	25	4,17
106	4	4	5	5	3	3	24	4
107	5	4	5	4	3	4	25	4,17
108	5	4	5	3	3	4	24	4
109	4	5	3	4	4	4	24	4
110	5	4	4	5	4	3	25	4,17
111	5	4	5	3	4	4	25	4,17
112	3	4	5	5	4	4	25	4,17
113	3	4	5	4	5	3	24	4
114	3	4	4	5	4	4	24	4
115	4	4	5	3	4	4	24	4
116	4	5	5	3	4	3	24	4
117	4	4	5	4	5	3	25	4,17
118	5	4	5	5	4	3	26	4,33
119	5	3	5	5	4	3	25	4,17
120	5	4	5	3	3	4	24	4
121	5	5	4	4	3	3	24	4
122	4	4	5	4	5	3	25	4,17
123	3	5	5	4	4	4	25	4,17
124	5	4	5	5	4	3	26	4,33
125	5	4	4	4	4	4	25	4,17
126	4	4	5	5	4	3	25	4,17
127	3	5	5	4	3	4	24	4
128	3	5	3	5	3	4	23	
129	3	4	4	4	3	5	23	3,83
130	3	4	5	4	5	4	25	4,17
131	3	5	3	5	4	4	24	4
132	2	4	5	3	5	5	24	4
133	3	4	5	4	3	4	23	3,83
134	3	4	5	5	3	4	24	4



NO	PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN						TOTAL	RATA2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		
135	3	5	3	5	3	5	24	4
136	4	5	4	4	4	4	25	4,17
137	4	4	3	4	5	4	24	4
138	4	5	3	3	4	5	24	4
139	3	4	5	5	4	3	24	4
140	4	5	5	4	3	4	25	4,17
141	4	4	5	4	3	4	24	4
142	3	4	5	5	3	5	25	4,17
143	5	3	5	4	5	4	26	4,33
144	3	4	5	4	3	4	23	3,83
145	4	4	4	5	3	3	23	3,83
146	3	5	5	3	4	4	24	4
147	3	5	3	4	5	4	24	4
148	4	4	3	4	5	3	23	3,83
149	3	4	3	4	4	5	23	3,83
150	4	4	4	3	4	5	24	4

LAMPIRAN 3

Frequency Table



Fasilitas Kamar Indeks

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	4.7	4.7
	3.00	63	42.0	46.7
	4.00	70	46.7	93.3
	5.00	10	6.7	100.0
	Total	150	100.0	

Keamanan Parkiran

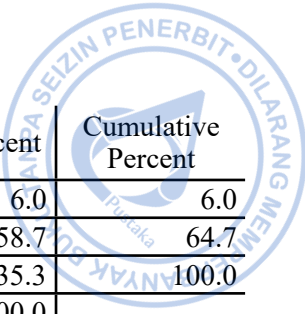
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	16.0	16.0
	4.00	70	46.7	62.7
	5.00	56	37.3	100.0
	Total	150	100.0	

Kebersihan Rumah Indeks

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	9.3	9.3
	4.00	79	52.7	62.0
	5.00	57	38.0	100.0
	Total	150	100.0	

Kebersihan Kamar mandi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	7.3	7.3
	4.00	71	47.3	54.7
	5.00	68	45.3	100.0
	Total	150	100.0	



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	6.0	6.0
	4.00	88	58.7	64.7
	5.00	53	35.3	100.0
	Total	150	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	8.7	8.7
	4.00	75	50.0	58.7
	5.00	62	41.3	100.0
	Total	150	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	2.7	2.7
	4.00	78	52.0	54.7
	5.00	68	45.3	100.0
	Total	150	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	10.0	10.0
	4.00	70	46.7	56.7
	5.00	65	43.3	100.0
	Total	150	100.0	

Kedisiplinan Jam Berkunjung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7
	3.00	30	20.0	20.7
	4.00	81	54.0	74.7
	5.00	38	25.3	100.0
	Total	150	100.0	

Empaty Pengelola

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	4.0	4.0
	3.00	60	40.0	44.0
	4.00	61	40.7	84.7
	5.00	23	15.3	100.0
	Total	150	100.0	

Pengetahuan Hukum Pemilik Indeksos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7
	3.00	31	20.7	21.3
	4.00	88	58.7	80.0
	5.00	30	20.0	100.0
	Total	150	100.0	

Pemahaman Hukum Pemilik Indeksos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7
	3.00	6	4.0	4.7
	4.00	57	38.0	42.7
	5.00	86	57.3	100.0
	Total	150	100.0	

Sikap Hukum Pemilik Indekos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	4.0	4.0
	4.00	73	48.7	52.7
	5.00	71	47.3	100.0
	Total	150	100.0	

Perilaku Hukum Pemilik Indekos

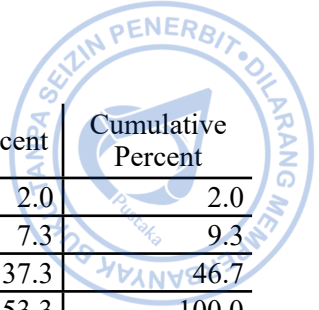
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	12.0	12.0
	4.00	90	60.0	72.0
	5.00	42	28.0	100.0
	Total	150	100.0	

Tanggung Jawab Ganti Kerugian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	3.3	3.3
	3.00	73	48.7	52.0
	4.00	61	40.7	92.7
	5.00	11	7.3	100.0
	Total	150	100.0	

Terjamin Keselamatan Barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7
	3.00	35	23.3	24.0
	4.00	49	32.7	56.7
	5.00	65	43.3	100.0
	Total	150	100.0	



Terjamin Kenyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.0	2.0	2.0
	3.00	11	7.3	7.3	9.3
	4.00	56	37.3	37.3	46.7
	5.00	80	53.3	53.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Keunggulan Lokasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	12.7	12.7	12.7
	4.00	50	33.3	33.3	46.0
	5.00	81	54.0	54.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Terjamin Keamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.3	1.3	1.3
	3.00	40	26.7	26.7	28.0
	4.00	58	38.7	38.7	66.7
	5.00	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Tersedia Fasilitas Wifi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	5.3	5.3	5.3
	3.00	67	44.7	44.7	50.0
	4.00	57	38.0	38.0	88.0
	5.00	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Konsistensi Penerapan Aturan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7
	3.00	40	26.7	27.3
	4.00	89	59.3	86.7
	5.00	20	13.3	100.0
	Total	150	100.0	

LAMPIRAN 4

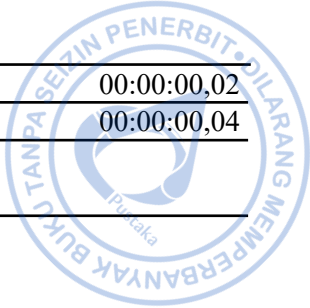
Hasil Statistik

Regression



Notes

Output Created		11-SEP-2020 13:29:46
Comments		
Input	Data	C:\Users\HP\Documents\Data Input Sri Lestari. Poernomo dan Abdul Rahman
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	150
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /RESIDUALS DURBIN.	



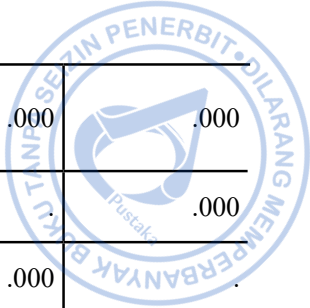
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,04
	Memory Required	1644 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Perspektif Perlindungan Konsumen	4.2976	.15346	150
Kualitas Pelayanan	4.0960	.13355	150
Perilaku Hukum Pelaku Usaha	4.0800	.15061	150

Correlations

		Perspektif Perlindungan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Perilaku Hukum Pelaku Usaha
Pearson Correlation	Perspektif Perlindungan Konsumen	1.000	.592	.693
	Kualitas Pelayanan	.592	1.000	.710
	Perilaku Hukum Pelaku Usaha	.693	.710	1.000



Sig. (1-tailed)	Perspektif Perlindungan Konsumen	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000		.000
	Perilaku Hukum Pelaku Usaha	.000	.000	.
N	Perspektif Perlindungan Konsumen	150	150	150
	Kualitas Pelayanan	150	150	150
	Perilaku Hukum Pelaku Usaha	150	150	150

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Perilaku Hukum Pelaku Usaha, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Perspektif Perlindungan Konsumen

b. All requested variables entered.



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.708 ^a	.501	.494	.10916	.501	73.729	2	147	.000	2.063

a. Predictors: (Constant), Perilaku Hukum Pelaku Usaha, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Perspektif Perlindungan Konsumen

ANOVA^a

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	Residual				
1	1.757	1.752	2	.879	73.729	.000 ^b
	Total	3.509	149			

a. Dependent Variable: Perspektif Perlindungan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Perilaku Hukum Pelaku Usaha, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.063		3.761	.000					
	Kualitas Pelayanan	.231	.095	.201	.016	.592	.196	.141	.496	2.017
	Perilaku Hukum Pelaku Usaha	.561	.084	.551	.000	.693	.481	.388	.496	2.017

a. Dependent Variable: Perspektif Perlindungan Konsumen

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Perilaku Hukum Pelaku Usaha
1	1	2.999	1.000	.00	.00	.00
	2	.001	65.220	.89	.04	.30
	3	.000	94.693	.11	.96	.70

a. Dependent Variable: Perspektif Perlindungan Konsumen





Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.0061	4.5473	4.2976	.10859	150
Residual	-.20746	.29254	.00000	.10842	150
Std. Predicted Value	-2.684	2.300	.000	1.000	150
Std. Residual	-1.901	2.680	.000	.993	150

a. Dependent Variable: Perspektif Perlindungan Konsumen