

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi adalah suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih di dalam suatu organisasi yang mempunyai kesepakatan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah di sepakati secara bersama-sama. Sebuah organisasi selalu di topang oleh administrasi yang berperan baik, karena dengan administrasi itu organisasi tersebut bisa berjalan dengan semestinya.

Sedangkan organisasi adalah sebagai suatu wadah di mana di dalamnya terdapat serangkaian kegiatan dan aktivitasnya yang di dasari oleh kesepakatan bersama dalam pencapaian tujuan atas pembagian-pembagian tugas, Sebagaimana yang di kemukakan oleh Siagian (2003: 6 ) Organisasi didefinisikan sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja secara bersama-sama secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau kelompok orang yang disebut bawahan.

Dalam menjalankan suatu organisasi yang baik pastilah sebenarnya di dukung oleh manajemen. Manajemen merupakan proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Menurut Tery Manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (dalam Amirullah,2004:7).Dalam proses penyelenggaraan

serangkaian kegiatan tersebut agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien perlulah di dukung oleh teknologi dalam melaksanakan aktifitas kerjanya sehari-hari.

Teknologi merupakan suatu kemajuan dalam bidang ilmu dan pengetahuan yang menuntup masyarakat lebih kreatif dan aktif mengikutin perkembangan teknologi. Teknologi dapat didefenisikan sebagai pengetahuan atau alat yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa. Secara tidak langsung, teknologi mengubah cara kita hidup dan berkerja.

Pegawai adalah individu yang berkerja di dalam sebuah organisasi yang merupakan bagian terpenting karena memiliki peranan besar dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebagai asset organisasi yang terpenting, fungsi dan peran pegawai dibutuhkan untuk memaksimalkan kinerja, produktivitas, maupun efektivitas organisasi melalui cara kerja yang efisien sehingga menghasilkan nilai tambah bagi organisasi.

Untuk memicu perkembangan dunia usaha dan pelaku bisnis untuk menghasilkan berbagai macam produk, baik barang maupun jasa dalam jumlah yang relatif besar, selain itu di dukung pula dengan bantuan teknologi modern, sehingga kebutuhan masyarakat akan produk menjadi semakin mudah terpenuhi.

Swalayan adalah Tempat Berbelanja berbentuk toko yang menjual berbagai macam makanan, minuman segar maupun hasil olahan, serta macam-macam perlengkapan rumah tangga. Pada umumnya pasar swalayan menepatin pasar yang luas.

Selain itu, swalayan juga memiliki kelebihan lain yang dapat mengundang para pembeli atau konsumen untuk datang berbelanja, salah satunya dengan sering mengadakan promo potongan harga atau yang lebih dikenal dengan istilah diskon pada produk yang dijual. Hal ini dilakukan pelaku usaha sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan omset penjualan dan atau mengurangi penumpukan produk di gudang penyimpanan. Namun dari beberapa keunggulan yang telah dipaparkan di atas, Swalayan juga tidak lepas dari kelemahan di antaranya seperti pelayanan yang dinilai kurang memuaskan yang disebabkan oleh faktor kelaianan dari pihak Swalayan, salah satunya sering terjadinya selisih harga pada label dengan harga yang harus dibayar di kasir.

Di satu sisi produsen berharap agar produk yang dihasilkan dapat diterima oleh masyarakat. Dengan demikian usaha yang dijalankan dapat berkembang dan bertambah besar. Di sisi lain masyarakat juga berharap produk yang dibelinya dari pelaku usaha adalah produk yang berkualitas dan dapat digunakan secara layak. Artinya dalam melakukan transaksi dalam penjualan belian di suatu tempat tidak menimbulkan kerugian baik materi dan pihak lainnya.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (4) yang berbunyi barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Keberadaan Swalayan sebagai bentuk pasar yang modern dibandingkan dengan pasar tradisional yang sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, sehingga masyarakat dapat memperoleh segala sesuatu dengan cara yang praktis, nyaman dengan harga yang pasti tanpa melalui proses tawar-menawar.

Atas harga yang telah ditentukan, pembeli yang berminat membeli produk-produk barang harus mengeluarkan sejumlah uang yang setara dengan harga barang. Hal ini menunjukkan bahwa pembeli telah sepakat atas harga yang ditawarkan oleh Swalayan. Atas transaksi tersebut, pembeli mempunyai hak untuk menerima pengembalian dari harga yang telah dibayarkan apabila jumlah uang yang diserahkan kepada kasir melebihi harga yang telah ditentukan.

Dari kebutuhan pokoknya, kebutuhan pokok sehari-hari yang dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya adalah sembako dan kebutuhan rumah tangga yang bisa diperjualbelikan di pasar tradisional maupun swalayan dan supermarket.

Hal ini dilakukan pelaku usaha sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan omset penjualan dan mengurangi penumpukan produk di gudang penyimpanan.

Dalam Pasal (10) Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan jasa yang ditunjukkan untuk perdagangan di larang menawarkan mempromosikan, mengingklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai:

- A. harga atau tarif suatu barang/Jasa.
- B. kegunaan suatu barang/jasa
- C. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi suatu barang dan jasa
- D. Tawaran potongan harga hadiah menarik yang di tawarkan
- E. Bahaya penggunaan dan barang dan jasa.

Membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan dan bidang perindustrian serta Tugas dan Fungsi pembantuan lainnya.

1. perumusan kebijakan teknis di bidang perdagangan dan bidang perindustrian.
2. perumusan rencana kerja, program dan kegiatan bidang perdagangan dan bidang perindustrian pelaksanaan kegiatan yang menjadi tugas pokok Dinas Perdagangan dan Perindustrian.
3. perumusan kebijakan, penyusunan dan perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan bidang perdagangan dan bidang perindustrian.
4. penyelenggaraan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang perdagangan dan bidang perindustrian.
5. penetapan dan pengesahan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya.
6. pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas dalam lingkup tugasnya.
7. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan bidang perdagangan dan bidang perindustrian.
8. pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Perdagangan dan Perindustrian.
9. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Namun melihat beberapa fenomena yang telah terjadi dilapangan khususnya dikota pekanbaru masih terdapat banyaknya kecurangan yang dilakukan oleh pihak pengusaha swalayan,minimarket dan supermarket. Ini sangatlha merugikan pihak konsumen.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perdagangan, di dalam pelaksanaanya perlu adanya sebuah lembaga yang terkait untuk melakukan sebuah pengawasan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya

Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Bab III Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, akan diuraikan . Hak konsumen terdapat pada pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagian/ Bab III, yang berisi :

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

Adanya pihak-pihak yang berpartisipasi dalam usaha perdagangan seperti melibatkan sebagian proses pembuatan (produsen,) distribusi ,dan pemasaran barang atau jasa secara langsung menimbulkan adanya hubungan kemitran yang kuat dan didukung rasa saling percaya antar para pelaku usaha.

Pendapat Masyarakat umum yang semula berpihak pada pasar tradisional dengan asumsi harga barang yang di tawarkan jauh lebih murah dari pada di toko moderen perlahan bergeser seiring dengan adanya kenaikan harga dalam pasar tradisional dan pihak pelaku dalam usaha.

Faktor-faktor dan ketentuan di atas berkesinambungan antara satu dengan yang lain dengan memperhatikan hal tersebut, di harapkan para pelaku usaha dalam perdagangan khususnya pada pelaku usaha Swalayan dikota Pekanbaru

Melihat perkembangan pembagunan dan pergerakan pasar modern dikota pekanbaru tentu memerlukan pengawasan dari dinas yang terkait yaitu Dinas Perindustrian Dan Perdagangan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana yang dijelaskan di dalam peraturan daerah kota pekanbaru Nomor 8 tahun 2008.

Fenomena yang peneliti ditemukan Khususnya di kecamatan Marpoyan Damai oleh peneliti dengan adanya nomor 8 Tahun 1999 Tentang larangan Pembulatan Uang Pengembalian dan persaingan usaha tidak sehat penulis menemukan masih banyaknya Swalayan di kota pekanbaru yang melakukan praktek-praktek kecurangan dalam pengambilan uang sisa belanja para konsumen yaitu membulatkan harga ke atas yang mengakibatkan berkurangnya kembalian uang milik konsumen Ini diperkuat dengan temuan penulis di beberapa SwalayanKota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Peneliti masih menemukan tidak rasionalnya harga barang yang di perjual belikan di Swalayan , harga yang di cantumkan dipapan harga tidak sesuai dengan struk pemeblian. Berdasarkan data sekunder peneliti

menemukan bahwa terdapat pembelian minuman ringan “adem sari” yang dilabel 5.900 namun pada struk pembelian tertera Rp.6.900, kemudian pada produk sampo “Pantene” di label dengan harga 19.900 namun pada struk pembelian tertera Rp. 28.500

2. Peneliti menemukan tidak sesuainya pengembalian uang kembalian pembeli terhadap harga barang yang dibeli di tempat belanja atau di Swalayan. Berdasarkan data sekunder yang peneliti peroleh pembeli tidak menerima uang kembalian yang sama dengan yang tertera pada struknya. Pada pembelian produk oleh konsumen tertera harga Rp. 42.250 dan dibayar dengan uang pecahan Rp. 50.000 maka seharusnya pembeli akan menerima kembalian 1.750, namun konsumen hanya menerima Rp.1.700. Terjadi pembulatan Rp.50 yang seharusnya tidak boleh dilakukan oleh swalayan.

. Berdasarkan fenomena diatas, Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam mengawasi dan Menindak lanjutin Pratek Pembulatan uang di Swalayan kota Pekanbaru untuk melindungi masyarakat dari kerugian dalam pembulatan uang kembalian tersebut berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

Pengawasan ini dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan langsung pada swalayan,. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan berperan untuk mengawasi swalayan agar menjual barang sesuai harga, dan peraturan yang harus di taati pemilik swalayan dan Dinas



Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan juga secara langsung melindungi konsumen dari hal hal yang dilanggar oleh pemilik swalayan.

Padahal menurut Dinas Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan di Kota Pekanbaru Berdasarkan Keputusan Kepala Bidang Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Dari fenomena diatas penulis tertarik melakukan penelitian terhadap pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota pekanbaru dalam Penindakan Pengembalian Uang Studi di Swalayan kecamatan Marpoyan Damai kota Pekanbaru

### **B. Rumusan Masalah.**

Pengawasan merupakan proses penentuan,apayang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaiu selaras dengan standar. Pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelenggaraan dan lainnya yang tidak sesuai dan wewenang yang telah ditentukan.

Dari Uraian di atas dalam berbagai fakta terhadap Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan

Konsumen Studi Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Pelaksanaan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Uang Pengembalian Studi di Swalayan kecamatan marpoyan damai Kota Pekanbaru, maka rumusan masalah penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.
2. Apa saja Hambatan Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-undang Nomor Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Uu Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru)
- b. Hambatan-hambatan Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang UU Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru)

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

Yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu Administrasi, khususnya dibidang ilmu administrasi publik.

### b. Kegunaan Akademis.

Yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan kota Pekanbaru Tentang Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi Kasus di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

### c. Kegunaan Praktis

Yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder dikalangan akademis lainnya, yang akan melaksanakan penelitian pada bidangnya.