

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KENYAMANAN
DAN KEAMANAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN
FASILITAS GYM DI KOTA BANDA ACEH.**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh gelar Sarjana Hukum**



OLEH:

NAMA	: M. ALIF AL-GHIFARI
NPM	: 2201110026
PROGRAM STUDI	: ILMU HUKUM
BAGIAN	: HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

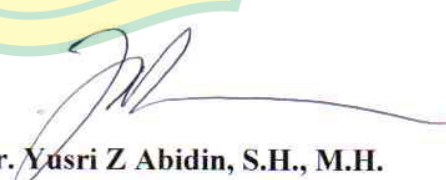
Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KENYAMANAN
DAN KEAMANAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN
FASILITAS GMY DI KOTA BANDA ACEH**

Banda Aceh, 21 Juli 2026

Pembimbing


Dr. Yusri Z Abidin, S.H., M.H.

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KENYAMANAN DAN
KEAMANAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN FASILITAS GMY DI
KOTA BANDA ACEH**

Oleh

Nama : M.Alif Al Ghifari
No. Mahasiswa : 2201110026
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 6 Agustus 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing : Dr. Yusri Z Abidin, S.H., M.H.
/Penguji I
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
5. Penguji III : Nora Mia Azmi, S.H., M.H.

()

()

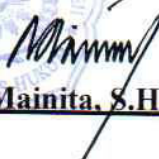
()

()

()

Banda Aceh, 18 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

M. Alif Al-Ghifari **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan Dan Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym Di Kota Banda Aceh.**
2026
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(iv,67) pp., bibl., app.

Dr.Yusri Z Abidin, S.H., M.H

Member pusat kebugaran merupakan konsumen yang juga mempunyai hak hak yang sama seperti dalam pasal 4 UU No 8 tahun 1999 seperti yang telah disebutkan di atas, terutama hak untuk mendapatkan. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Namun Kenyataan di lapangan masih ada konsumen yang dirugikan saat menjadi konsumen pusat kebugaran baik dari segi keselamatan, keamanan dan kenyamanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna fasilitas Gym pada pusat kebugaran di Kota Banda Aceh, Bagaimana Tanggung jawab pelaku usaha pusat kebugaran terhadap kerugian yang dialami konsumen serta Bagaimana Penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen pada saat penggunaan fasilitas Gym di pusat kebugaran.

Jenis penelitian ini adalah penelitian Yuridis Empiris dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Melalui dokumen atau literature (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang dilakukan pelaku usaha gym antara lain dari faktor keamanan memasang CCTV serta Loker Room yang terkunci dengan aman, faktor Kenyamanan tempat Latihan yang ramah dan bersih serta rapi serta keselamatan dengan hadirnya pelatih yang di sediakan oleh pelaku usaha. Tanggungjawab pelaku usaha saat terjadi kecelakaan di tempat gym berlaku saat kecelakaan terjadi akibat dari kelalaian dan kesalahan dari pemilik/pengelola tempat usaha gym, namun jika kecelakaan terjadi karena kelalaian dari si konsumen maka pelaku usaha hanya menolong dan menghubungkan dengan rumah sakit yang bekerja sama dengan pihak Gym. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi/pengadilan ataupun non-litigasi/diluar pengadilan.

Disaran kepada: 1)Pelaku usaha pusat kebugaran hendaknya meningkatkan standar keselamatan dan keamanan fasilitas gym dengan melakukan pemeriksaan serta perawatan alat secara berkala. 2) Konsumen diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa pusat kebugaran. Sebelum menggunakan fasilitas gym, konsumen perlu memperhatikan petunjuk penggunaan alat, mengikuti arahan instruktur, serta segera melaporkan apabila menemukan fasilitas yang rusak atau berpotensi membahayakan keselamatan pengguna. 3) Pemerintah daerah dan instansi terkait di Kota Banda Aceh perlu meningkatkan pengawasan terhadap operasional pusat kebugaran Gym melalui penerapan standar keamanan dan pelayanan yang jelas.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrahmannirrahim

Puji beserta syukur dipanjatkan kehadiran Allah S.W.T. yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada kita dengan memberikan kesehatan, umur panjang dan ilmu pengetahuan. dan tidak lupa pula kita sanjung sajikan shalawat dan salam kepangkuan nabi besar kita Muhammad S.A.W yang mana oleh beliau kita telah dihantarkan dari alam kebodohan hingga alam yang penuh ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menulis skripsi yang berjudul: **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan Dan Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym Di Kota Banda Aceh”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini ialah sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh Kota Banda Aceh. Meskipun dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan penulis maka sangat diharapkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut agar mencapai kesempurnaan. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besar nya kepada:

1. Bapak Dr. Yusri Z Abidin, S.H., M.H sebagai pembimbing yang luar biasa telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini dengan rendah hati dan keikhlasannya meluangkan waktu dan pikiran dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M. H.Kes. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Ibu Nora Mia Azmi, S.H., M.H. Selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan masukan dan arahan selama masa perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah sudi kiranya mengajarkan dan memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh Angkatan 2022 yang telah saling memberi semangat dalam perkuliahan ini dari awal masuk hingga akan selesai.

Kepada yang terkhusus dan teristimewa permintaan maaf dan Terimakasih tak terhingga penulis sampaikan kepada Ayahanda Syamsul kamar dan Ibunda Rahmiyati serta keluarga ku tersayang yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat dan motivasi. Serta doa yang tak henti-hentinya diberikan demi keberhasilan dan kesuksesan untuk menyelesaikan pendidikan dengan baik.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, sehingga penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Banda Aceh, 20 Juli 2026

M. Alif Al-Ghifari

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang dan Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan	7
D. Metode Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	13
 BAB II TINJAUAN UMUM TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KENYAMANAN DAN KEAMANAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN FASILITAS GYM DI KOTA BANDA ACEH.....	 15
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	15
1. Pengertian Konsumen	15
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	17
B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	19
1. Pengertian Pelaku Usaha	19
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen	22
D. Tinjauan Umum Tentang Gym	24
 BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KENYAMANAN DAN KEAMANAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN FASILITAS GYM DI KOTA BANDA ACEH	 27
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pusat Kebugaran Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen	27
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Fasilitas Gym Pada Pusat Kebugaran di Kota Banda Aceh	41
C. Penyelesaian Sengketa Atas Kerugian Konsumen Pada Saat Penggunaan Fasilitas Gym di Pusat Kebugaran... ..	58
 BAB IV PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Di tengah gaya hidup masyarakat modern yang semakin padat, menjaga kesehatan fisik menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Kesadaran akan pentingnya pola hidup aktif mendorong banyak orang mencari cara yang praktis dan efektif untuk tetap bugar. Untuk mendapatkan bentuk tubuh yang bugar dan sehat, saat ini yang menjadi pilihan alternatif kita sebagai masyarakat modern adalah berolahraga di pusat kebugaran. Pusat kebugaran menawarkan berbagai program latihan dan kebebasan waktu bagi anggotanya. Selain peralatan yang lengkap, juga ditawarkan jasa Personal Trainer bagi anggota yang ingin program latihannya lebih intens.

Pada umumnya pusat kebugaran memiliki kawasan latihan utama, yang rata-rata terdiri atas alat latihan beban termasuk dumbel, barbel, dan alat-alat latihan fisik lain. Kawasan ini biasanya dipasang cermin untuk mengawasi dan menjaga postur tubuh yang benar ketika berolahraga. Adapun peralatan yang ada biasanya terdiri dari alat angkat beban bebas (dumbel dan barbel), sebagai lawan dari alat atau mesin latihan, biasanya disebut pusat bugar besi hitam (*black-iron gym*) berdasarkan warna umum lempeng beban barbel.

Pusat kebugaran modern biasanya memiliki fasilitas toko kesehatan, bar kudapan, restoran, tempat penitipan anak, ruang tunggu anggota, dan cafe. Ada pula yang menawarkan fasilitas sauna, pancuran mandi, atau menyediakan layanan spa dan pijat. Tren terbaru adalah menggalakkan pusat kebugaran

ramah lingkungan dengan memasukkan prinsip "hidup hijau" dalam kegiatan kebugarannya.¹ Dalam pusat kebugaran yang di maksud member adalah konsumen yang harus dijaga hak-haknya. Apa yang menjadi hak konsumen, merupakan kewajiban dari pelaku usaha untuk memenuhinya.

Hak hak konsumen di antaranya Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa sangat penting karena menyangkut langsung dengan kesejahteraan dan perlindungan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk merasa aman dan terlindungi saat menggunakan atau mengonsumsi produk atau layanan yang mereka beli. Keamanan yang terjamin memastikan bahwa produk atau jasa tidak menimbulkan risiko yang tidak perlu terhadap kesehatan atau keselamatan pengguna.

Ini berarti bahwa konsumen dapat mempercayai bahwa barang atau jasa yang mereka pilih telah melewati pengujian dan memenuhi standar keamanan yang ditetapkan. Selain itu, kenyamanan dalam penggunaan atau konsumsi produk atau jasa memastikan bahwa proses ini tidak menyulitkan atau mengganggu pengguna secara tidak perlu. Selama proses konsumsi, keselamatan juga menjadi prioritas, untuk menghindari kemungkinan cedera atau kejadian yang dapat membahayakan pengguna. Dengan menjaga hak ini, konsumen dapat merasa yakin bahwa mereka dapat memilih dan menggunakan produk atau layanan dengan percaya diri, tanpa khawatir akan masalah keamanan atau kenyamanan yang tidak diinginkan.

¹ Heri Susanto. Perbedaan Pemahaman Instruktur Fitness Centre Berpendidikan Formal dan Non Formal Terhadap Latihan Kebugaran Di Yogyakarta. *Undergraduate Thesis*, Universitas Negeri Yogyakarta (2017).

Member pusat kebugaran merupakan konsumen yang juga mempunyai hak hak yang sama seperti dalam pasal 4 UU No 8 tahun 1999 seperti yang telah disebutkan di atas, terutama hak untuk mendapatkan. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Dalam hal ini konsumen pusat kebugaran berada di posisi yang lemah dan membutuhkan perlindungan dari resiko yang ada baik materil maupun non materil. Konsumen harus dilindungi dan diperhatikan hak nya.

Hak konsumen juga tidak bisa dipisahkan dari kewajibannya demi keseimbangan diantara keduanya agar jika terjadi permasalahan atau sengketa yang dijelaskan di atas. Bukan hanya pelaku usaha yang bisa menimbulkan kesalahan tetapi kesalahan dapat muncul jika konsumen lalai melaksanakan kewajibannya.²

Perkembangan *Fitness Center* (pusat kebugaran) di kota Banda Aceh berkembang dengan cukup pesat. berdirinya beberapa *fitnes center* berskala besar yang berada di lokasi-lokasi strategis seperti dalam pusat Kota Banda Aceh, tentunya hal ini berbanding lurus dengan perubahan gaya hidup masyarakat kota Banda Aceh yang semakin memperhatikan kesehatan.

Pengertian keselamatan menurut KBBI adalah suatu keadaan aman, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politis, emosional, pekerjaan, psikologis, ataupun pendidikan dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut. Untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan perlindungan terhadap suatu kejadian yang memungkinkan

² Suharjana, "Analisis Program Kebugaran Jasmani Pada Pusat-Pusat Kebugaran Jasmani Di Yogyakarta", *Jurnal*, Volume 11, Nomor 2, Oktober 2013.

terjadinya kerugian ekonomi atau Kesehatan Menurut Sibarani Mutiara, keselamatan adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan yang bebas dari resiko kerusakan dan kecelakaan dimana kita bekerja yang mencakup dengan kondisi peralatan, kondisi mesin, dan kondisi pekerja.

Secara umum keselamatan adalah suatu keadaan aman secara fisik, finansial, sosial, dan terhindar dari ancaman faktor-faktor yang menyebabkan kerugian ekonomi dan kesehatan.³

Karena penggunaan fasilitas gym di Kota Banda Aceh menimbulkan potensi risiko terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, sementara dalam praktiknya telah ditemukan beberapa kejadian berupa cedera, gangguan kesehatan, keterlambatan penanganan, serta perbedaan pemberian ganti rugi. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan mengenai sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian ketika menggunakan fasilitas gym. Setiap pelaku usaha seharusnya tanggung jawab terhadap kerugian konsumen sesuai ketentuan perundang-undangan.

Menurut pasal 4 huruf (1) UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni yang berisi tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Ini mencakup keamanan dan juga kenyamanan, atau kompensasi lain yang sesuai untuk mengatasi dampak dari kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha. pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas

³ Corie Catarina. Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT. PLN Persero APJ Semarang), *Undergraduate Thesis* Universitas Diponegoro Semarang. 2009.

kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sehingga tindakan yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen terjamin dan jelas menjadi tolak ukur konsumen untuk membelinya atau menggunakan jasa nya.

Berdasarkan hasil survei lapangan pada beberapa tempat Pusat Kebugaran di Banda Aceh, bangunan tempat kebugaran yang ada berupa sebuah bangunan peralihan fungsi dan tampilannya menyerupai ruko (rumah toko). Keadaan pencahayaan interiornya cukup tertutup dikarenakan menggunakan bukaan yang relatif kecil, penggunaan plafon yang cenderung rendah dan peletakan jarak perangkat/alat yang terlalu berdekatan dapat memberikan ketidaknyamanan pengguna ketika berolahraga. Dalam penggunaan alat Gym seringkali konsumen mengalami ketidakamanan dan kenyamanan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Ada beberapa kasus kerugian konsumen akibat penggunaan fasilitas Gym, seperti Cedera Lutut dan Pergelangan Kaki ketika jatuh di saat menggunakan *trait mail*. Demikian juga ada konsumen yang merasa tidak nyaman karena ruangan Gym terlalu sempit dan kurang pencahayaan.

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan kewajiban pelaku usaha di antara nya:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji tentang bagaimana upaya pelaku usaha pusat kebugaran Gym dalam memenuhi hak konsumen pada pasal 4 huruf (1) UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni yang berisi tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Penulis juga tertarik untuk mengkaji bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha Gym terhadap kecelakaan member yang terjadi di Gym akibat kerusakan alat dan fasilitas.

Berdasarkan Permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat kasus tersebut dengan melakukan penelitian lebih lanjut dan

mengangkat judul:

**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan Dan Keamanan
Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym Di Kota Banda Aceh.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha pusat kebugaran terhadap kerugian yang dialami konsumen ?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna fasilitas Gym pada pusat kebugaran di Kota Banda Aceh ?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen pada saat penggunaan fasilitas Gym di pusat kebugaran tersebut ?

C. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

a. Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan judul yang telah dipilih dalam penelitian ini yaitu. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan dan Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym di Kota Banda Aceh.** Maka penelitian ini termasuk dalam bidang Hukum Perdata maka penelitian ini dilakukan di Wilayah Hukum Kota Banda Aceh.

b. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha pusat kebugaran

terhadap kerugian yang dialami konsumen.

2. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna fasilitas Gym pada pusat kebugaran di Kota Banda Aceh.
3. Untuk menjelaskan penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen pada saat penggunaan fasilitas Gym di pusat kebugaran tersebut.

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

- a. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran yang kemudian dapat dijadikan tambahan dalam ilmu pengetahuan hukum yang lebih khususnya mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan dan Keamanan Konsumen dalam Penggunaan Fasilitas Gym. Serta dapat bermanfaat bagi mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan dan Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym di Kota Banda Aceh.
- b. Secara Praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran informasi dan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dan masyarakat, guna memberikan jawaban atas permasalahan yang dikaji Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan dan Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym di Kota Banda Aceh.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris yang

dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk menjelaskan penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.⁴

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara prosedur untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang telah diamati.⁵

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya sebagai perwujudan kesadaran atas kewajibannya.
- b. Pelaku usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

⁴ Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 14.

- c. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- d. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa.
- e. Pusat kebugaran atau gym adalah tempat yang menyediakan berbagai macam fasilitas olahraga

2. Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.⁶ Populasi penelitian ini terdiri dari Bagian Pengelola Fasilitas Gym di Banda Aceh, Pengguna jasa Gym, Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh dan Pakar Fasilitas Olahraga.

3. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu seluruh populasi yang ada akan diambil beberapa responden dan informan yang diperkirakan dapat mewakili populasi.⁷

⁶ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

⁷ Hadari Nawani, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press Yogyakarta, 2019, hlm. 72

1. Responden

Responden adalah orang atau individu yang memberikan respon terhadap pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti. Responden ini merupakan orang atau individu yang terkait secara langsung dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

- 1). Pelaku Usaha (5 Orang)
- 2). Pengguna Fasilitas Gym (5 Orang)

2. Informan

Informan adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi. Informasi awal dapat dipilih secara purposive(purposive sampling) ataupun secara acak(random sampling).

- 1) Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh

6. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yang di golongan ke dalam 2 (dua) jenis data yaitu :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan membaca buku-buku, tulisan- tulisan, laporan hasil penelitian, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, antara lain:

1). Bahan hukum primer terdiri dari :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2). Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku, karya-karya ilmiah dan hasil penelitian yang dapat diakses oleh penulis.

3). Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier meliputi bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus bahasa Indonesia, kamus hukum dan ensiklopedia.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Melalui dokumen atau literature (*library.research*) dan. Penelitian lapangan (*field research*).

- a) Penelitian Lapangan(*Filed Research*),ditempuh dengan dua cara yaitu melakukan observasi dengan cara pengamatan langsung pada objek penelitian dan wawancara langsung dengan responden dan informan serta pihak-pihak yang berkompeten.
- b) Penelitian Kepustakaan(*Library Reseascrh*),yaitu suatu teknik penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca buku, Perundang-Undangan,

membaca artikel pada surat kabar dan bahan bacaan lainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

8. Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.⁸ Data yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.⁹

E. Sistematika Penulisan

Untuk menjelaskan gambaran yang sistematis dari seluruh uraian dalam penelitian ini, pembahasan dibagi menjadi 4 (Empat) Bab dan masing-masing terdiri dari sub-sub bab. Sistematikanya adalah sebagai berikut :

BAB I Merupakan pendahuluan yang di dalamnya menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, keaslian penelitian, kerangka pemikiran, Metode Penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Merupakan tinjauan teoritis tentang Konsumen, Pelaku Usaha, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Gym serta teori yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III Merupakan BAB Hasil Penelitian dan pembahasan tentang

⁸ Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. hlm. 153.

⁹ Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 22.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna fasilitas Gym pada pusat kebugaran di Kota Banda Aceh, Tanggung jawab pelaku usaha pusat kebugaran terhadap kerugian yang dialami konsumen, Penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen pada saat penggunaan fasilitas Gym di pusat kebugaran.

BAB IV Merupakan akhir dari rangkaian penutup, yang di dalamnya menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga dikemukakan beberapa saran yang bermanfaat.



BAB II PENELAAHAN KEPUSTAKAAN

A. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*.

Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*.

Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh.”

¹⁰ Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Istilah koper ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.¹¹

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain

¹⁰N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005, hlm. 23.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 24.

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”¹²

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000).

Undang-undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen yaitu “Setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.”¹³ Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy yang mengatakan bahwa, “*Consumers by definition include us all.*”¹⁴

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius, menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.

Konsumen dalam arti luas mencakup pada kriteria itu, sedangkan

¹² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

¹³ Lihat lebih lanjut pada Pasal 1 huruf o Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

¹⁴ Mariam Darus Badrudzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, dalam BPHN. Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Binacipta, Bandung, 1986, hlm. 57.

konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Di Perancis, berdasarkan doktrin dengan yurisprudensi yang berkembang, konsumen diartikan sebagai, *“The person who obtains good or services for personal or family purposes.”* Sedangkan di Spanyol pengertian konsumen didefinisikan secara lebih luas, yaitu *“Any individual or company who is the ultimate buyer or user of personal or real property, products, services, or activities, regardless oh whether the seller, supplier, or producer is a public or private entity, acting alone or collectively.”*

Pengertian konsumen dapat dibagi sebanyak 3 (tiga) macam yakni:

1. Konsumen secara umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Piliphus M Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum yaitu perlindungan

hukum represif dan juga perlindungan hukum preventif.¹⁵ Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum yang sebenarnya yang biasanya dilakukan di Pengadilan. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.

Perlindungan konsumen menurut UUPK dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.¹⁶

Para ahli juga banyak yang mengemukakan pendapatnya mengenai definisi perlindungan konsumen. Zulham mengemukakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya perlindungan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan cakupan yang luas, meliputi dari tahapan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat

¹⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, dikutip dari Eli Wuri Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 6

¹⁶ Eli Wuri Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.

pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹⁷

Az. Nasution beliau juga berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen.¹⁸

Definisi perlindungan konsumen juga dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja menurut beliau perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan jasa dalam kehidupan masyarakat.

Dengan demikian, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Hukum diartikan sebagai asas dan norma dimana salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingkungannya.¹⁹

B. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam memahami pengertian tentang pelaku usaha UUKP yang

¹⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 26.

¹⁸ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 72.

¹⁹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua (edisi revisi), PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 12.

merupakan pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, koperasi dan yang semisal dengannya.²⁰ Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir.

Pengertian pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1: 3 Undang-Undang nomor. 8/1999 tentang perlindungan terhadap atau pengguna yang menjelaskan bahwa “ pelaku atau orang yang melakukan usaha ialah individu atau kelompok badan usaha yang berbentuk badan hukum ataupun yang tidak termasuk badan hukum yang ditetapkan atau bertempat dan melakukan suatu aktivitas tertentu di wilayah hukum negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Kajian atas perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari telah terhadap hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Sama halnya dengan konsumen, seorang pelaku usaha juga tentu mempunyai hak yang harus diberikan dan dihormati.

Aturan mengenai hak-hak produsen diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal tersebut menyebutkan hak-hak produsen antara lain:²¹

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan

²⁰ Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 41

²¹ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah diuraikan terdahulu maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:²²

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; 31 Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan dasar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan asas yang dikenal dalam hukum perjanjian.

²² Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ketentuan itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.²³

Ketentuan tersebut bertujuan agar konsumen tidak mengalami kerugian akibat ulah dari pelaku usaha yang tidak baik dan tidak bertanggung jawab. Hak dan Kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen baik kepada konsumen dan pelaku usaha dimaksudkan agar dapat tercipta hubungan yang sehat terhadap konsumen dan pelaku usaha, sehingga tidak akan terdapat pihak yang dirugikan.²⁴

C. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa apabila pelaku usaha produsen dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan penyelesaian yang timbul melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

²³ Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.41

²⁴ Elia Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 59

(BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, yaitu:²⁵

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan *shock therapy* bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.
2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan *persona stand in judicio*. Rumusan pasal 46 ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

²⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 72.

D. Gym

Gym juga memiliki definisi sebagai pusat kebugaran di mana banyak orang yang datang di sana untuk melatih kesegaran dan kebugara jasmani. Di sana, terdiri dari beberapa tempat yang menyimpan beragam alat-alat olahraga dan latihan fisik, khususnya alat fitness. Selain itu, gym juga dikenal sebagai klab kebugaran atau klab olahraga fitness di mana orang-orang yang memiliki kegiatan olahraga yang sama berkumpul untuk melakukan latihan fisik tertentu.

Untuk memahami lebih banyak mengenai pengertian gym, di bawah ini adalah beberapa pendapat dari para ahli:²⁶

Menurut Giriwijoyo: suatu ruangan dalam melakukan kegiatan dari yang tidak menggunakan alat sampai dengan menggunakan alat-alat mahal dan canggih, yang di ataranya untuk tujuan prestasi.

Menurut Hanafi: tempat olahraga dalam ruangan yang meawakan beragam program latihan kebugaran dengan fasilitas da peralatan yang mutakhir.

Keberadaan gym itu sendiri awalnya adalah tempat yang memberikan fasilitas untuk latihan fisik seperti angkat besi dan beladiri, bahkan hanya dikhususkan pada prestasi binaragawan. Namun seiring perkembangan zaman, tempat ini juga dapat digunakan untuk orang yang ingin melakukan kegiatan fisik lainnya.

Gym merupakan tempat yang menawarkan berbagai macam

²⁶ <https://tokoalatfitness.com/apa-itu-gym>, Diakses pada tanggal 11 November 2025, Pukul 11.46 WIB.

pelayanan yang bervariasi khususnya dalam menyediakan berbagai sarana untuk berolahraga. Bahkan, jika Anda masuk ke dalam klub kebugaran Anda akan mendapatkan jasa instruktur atau personal trainer dalam menjalankan olahraga, khususnya olahraga fitness. Adapun Jenis-jenis Gym:

1. Fitness Center Kategori Satu (Pusat Kebugaran Golongan Satu)²⁷

Di gym atau pusat kebugaran golongan satu ini terdapat fasilitas berupa area fitness serta area senam. Pada umumnya pada tempat latihan yang satu ini alat-alat latihan yang tersedia kebanyakan adalah berbagai alat yang sederhana. Tempat yang satu ini juga tidak terlalu mewah serta desain interiornya biasa saja atau bahkan tidak ada desain khusus sama sekali. Selain itu, pada *fitness center* yang satu ini kebanyakan hanya menyediakan alat kardio seperti satu atau dua alat *treadmill* dan juga sepeda statis serta disediakan satu set peralatan *weight training* juga *dumbbell*.

2. Fitness Center Kategori Dua (Pusat Kebugaran Golongan Dua)

Untuk pusat kebugaran golongan dua, memang pada kenyataannya tidak beda jauh dengan pusat kebugaran golongan pertama. Bahkan dapat dikatakan sama saja. Akan tetapi, di gym yang satu ini terdapat tambahan penyediaan sauna serta ruang massage.

3. Fitness Center Kategori Tiga (Pusat Kebugaran Golongan Tiga)

Tempat fitness golongan tiga merupakan tempat yang menyediakan peralatan fitness yang paling lengkap. Alat fitness yang

²⁷ <https://tokoolatfitness.com/apa-itu-gym>, Diakses pada tanggal 11 November 2025, Pukul 11.46 WIB.

tersedia di sini cukup banyak. Maka, jika Anda datang mengunjungi fitness center golongan tiga, Anda dapat melakukan jenis latihan lebih banyak.



BAB III PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pusat Kebugaran Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen

Sejak tahun 2020, pernah terjadi beberapa kecelakaan yang melibatkan member dan personal trainer di beberapa pusat kebugaran di Kota Banda Aceh. Selain kecelakaan, beberapa kali terjadi member mual, muntah, bahkan pingsan di tengah-tengah latihan. Salah satu kecelakaan yang cukup serius terjadi di Wanna Gym melibatkan sepasang remaja yang sedang berolahraga bersama menggunakan alat yang disebut lat pulldown machine. Insiden ini terjadi ketika si A tidak sengaja menjatuhkan alat tersebut. Sayangnya, saat itu si B sedang berada di dekat alat dan tengah mencoba mengatur beban pada mesin tersebut. Akibatnya, tangan si B terkena beban dari alat yang jatuh, yang menyebabkan retak di jari tangannya.²⁸ Insiden ini menjadi pelajaran penting bagi pengunjung Gym tentang pentingnya berhati-hati dan selalu memperhatikan posisi serta tindakan saat menggunakan alat-alat berat, terutama ketika berolahraga bersama.

Selain insiden tersebut, kecelakaan lain yang pernah ditemui di New Raja Gym adalah kasus member yang berolahraga di pagi hari tanpa sarapan terlebih dahulu. Menurut pemilik Gym Beberapa member mengalami mual dan pusing ketika berolahraga dalam kondisi perut kosong, sehingga mereka tidak bisa melanjutkan latihan. Meskipun kelihatannya sederhana, hal ini tetap menjadi perhatian karena bisa berpotensi membahayakan kondisi

²⁸ Julidawati, Pemilik Wanna Gym Center Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2026, Pukul 15.15 WIB.

kesehatan, terutama jika member memaksakan diri untuk terus berolahraga tanpa asupan energi yang cukup dalam situasi seperti ini maka member di rekomendasikan untuk pulang dan istirahat di rumah.²⁹

Dari semua insiden tersebut, pihak pengelola Gym menegaskan bahwa kecelakaan-kecelakaan ini murni terjadi karena kelalaian dari member maupun personal trainer itu sendiri. Oleh karena itu, tanggung jawab penuh atas biaya perawatan dan rumah sakit dibebankan kepada mereka masing-masing. Meskipun demikian, pihak pengelola Gym tetap berperan sebagai perantara dengan segera membawa korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat menggunakan ambulans yang sudah bekerja sama dengan mereka. Gym memastikan bahwa penanganan pertama diberikan secepat mungkin, namun tidak bertanggung jawab atas ganti rugi atau biaya medis karena insiden-insiden tersebut merupakan akibat dari tindakan yang tidak hati-hati atau kelalaian pribadi.

Pasal 1367 KUHPerdara Menjelaskan bahwasanya “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;

Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdara yaitu: “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya,

²⁹ Sumardi, Pemilik New Raja Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2026, Pukul 15.15 WIB.

tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hatihatinnya.

Menurut hukum perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggung jawabannya. Pertanggung jawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Kedua menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.

Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan: pertama pertanggung jawaban atas dasar kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum atau karena tindakan yang kurang hati-hati. Kedua, pertanggung jawaban atas dasar risiko adalah tanggung jawab yang harus dipikul sebagai

risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.³⁰

Pengelola Gym memiliki kebijakan yang jelas terkait tanggung jawab dalam hal kecelakaan yang mungkin terjadi di area gym, terutama jika kecelakaan tersebut disebabkan oleh kelalaian member. Kebijakan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap member menyadari tanggung jawab mereka sendiri dalam menjaga keselamatan selama berolahraga. Pada prinsipnya, apabila terjadi kecelakaan akibat kelalaian dari pihak member, pihak pengelola Gym tidak akan bertanggung jawab secara hukum maupun dalam bentuk ganti rugi finansial kepada korban.

Penting bagi para member untuk memahami bahwa segala bentuk kecelakaan yang terjadi akibat kelalaian pribadi, seperti tidak mematuhi instruksi keselamatan, tidak menggunakan alat dengan benar, atau tidak mengikuti panduan yang diberikan, merupakan tanggung jawab penuh dari member yang bersangkutan. Dalam hal ini, pihak pengelola Gym tidak akan memberikan kompensasi finansial atau bentuk tanggung jawab lainnya. Mengingat bahwa setiap member diharapkan untuk berlatih secara bertanggung jawab dan mematuhi aturan yang telah ditetapkan.

Meski demikian, tempat-tempat Gym di Kota Banda Aceh tetap berkomitmen untuk membantu member yang mengalami kecelakaan selama berolahraga. Apabila terjadi kecelakaan, pihak pengelola Gym akan segera mengambil tindakan darurat dengan mengevakuasi korban dan memberikan pertolongan pertama jika diperlukan. Langkah pertama yang dilakukan oleh

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, hlm 90-91

pihak gym adalah menghubungi layanan ambulans yang telah bekerja sama dengan Gym. Layanan ambulans ini sudah siap siaga untuk segera membawa korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat, guna mendapatkan perawatan medis lebih lanjut.

Beberapa pusat kebugaran di Kota Banda Aceh memiliki kemitraan dengan layanan ambulans profesional, sehingga proses evakuasi korban dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Hal ini memastikan bahwa member yang mengalami kecelakaan dapat segera mendapatkan penanganan medis yang tepat waktu. Layanan ambulans tersebut berfungsi sebagai fasilitator evakuasi, bekerja sama dengan pihak gym untuk meminimalisir waktu respons dan memberikan pertolongan yang paling cepat kepada korban kecelakaan. Dengan adanya kerja sama ini, member yang cedera dapat segera dibawa ke rumah sakit terdekat untuk menjalani pemeriksaan dan perawatan medis yang diperlukan dalam hal ini teori risk liability, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan risiko adanya kerugian itu sudah dilakukan oleh pihak pengelola Gym.

Meskipun pihak pengelola Gym menyediakan bantuan dalam proses evakuasi dan penanganan awal, semua biaya medis yang timbul akibat kecelakaan tersebut tetap menjadi tanggung jawab penuh dari member yang bersangkutan. Artinya, biaya ambulance, perawatan rumah sakit, obat-obatan, dan prosedur medis lainnya harus ditanggung sepenuhnya oleh korban kecelakaan. Pemilik Gym hanya berperan sebagai perantara dalam memastikan korban mendapatkan akses perawatan medis yang cepat, namun

tidak bertanggung jawab secara finansial atas biaya yang muncul dari kejadian tersebut. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kecelakaan tersebut disebabkan oleh kelalaian member itu sendiri, bukan karena kesalahan atau kelalaian dari pihak pengelola Gym.

Kebijakan ini juga dimaksudkan untuk mendorong para member agar selalu berhati-hati dan bertanggung jawab selama berolahraga di gym. Setiap member diharapkan untuk mematuhi aturan keselamatan yang telah ditetapkan oleh pengelola Gym, seperti menggunakan alat-alat olahraga dengan benar, memakai perlengkapan yang sesuai, dan mengikuti instruksi dari instruktur atau panduan yang disediakan. Dengan menjaga keselamatan diri sendiri dan orang lain, risiko kecelakaan dapat diminimalisir.

Seperti di Riyadh Gym Fitness Center, mereka memberikan edukasi keselamatan secara rutin, baik melalui pengumuman di area gym maupun melalui media sosial, agar member selalu ingat akan pentingnya keselamatan selama berlatih.

Mengingat bahwa pengelola Gym tidak bertanggung jawab atas biaya perawatan akibat kecelakaan, sangat disarankan agar setiap member memiliki asuransi kesehatan pribadi yang dapat membantu menanggung biaya medis jika terjadi cedera atau kecelakaan saat berolahraga. Dengan memiliki asuransi, member dapat lebih tenang dalam menjalani aktivitas kebugaran mereka, karena sudah ada jaminan yang akan menanggung biaya perawatan jika diperlukan. Ini adalah langkah bijak bagi member yang sering melakukan aktivitas fisik intens atau berolahraga dengan menggunakan alat-alat berat, di

mana risiko cedera mungkin lebih tinggi.

Meskipun tanggung jawab hukum tidak dibebankan kepada pihak Gym, pengelola gym tetap sangat peduli dengan keselamatan para membernya. Berbagai langkah pencegahan telah diterapkan untuk meminimalisir risiko kecelakaan, seperti pemeriksaan rutin peralatan, edukasi keselamatan, dan penyediaan panduan penggunaan alat yang benar. Dengan demikian, setiap member diberikan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk berlatih dengan aman dan nyaman. Gym berkomitmen untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan seluruh pengunjung, tetapi tetap mewajibkan member untuk bertanggung jawab atas keselamatan mereka sendiri selama berolahraga.

Dengan kebijakan ini, pengelola Gym menegaskan bahwa keselamatan adalah tanggung jawab bersama antara pihak gym dan member. Member diharapkan untuk selalu waspada dan berhati-hati, sementara pengelola Gym akan selalu siap membantu jika terjadi keadaan darurat.

Apabila terjadi kecelakaan pada coach selama melatih di pusat Gym, dan kecelakaan tersebut murni disebabkan oleh kelalaian dari coach itu sendiri, pernah terjadi di Gym kasus coach Agam yang terkena plat karena kelalaian sendiri, maka pihak Stadium Gym memiliki kebijakan yang serupa dengan kasus kecelakaan yang melibatkan member. Dalam situasi ini, Stadium Gym tidak akan bertanggung jawab ganti rugi finansial tetapi dalam hal ini Stadium Gym juga sudah menyediakan ambulance untuk kasus tersebut. Hal ini karena kecelakaan tersebut disebabkan oleh kesalahan atau

kelalaian pribadi dari coach yang bersangkutan, dan bukan karena adanya kegagalan fasilitas atau tanggung jawab dari pihak gym dalam hal ini Stadium Gym sudah menggunakan teori risk liability yaitu kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan risiko adanya kerugian itu, dan juga menggunakan teori vicarious liability karena personal trainer masih di bawah wewenang Stadium Gym.³¹

Kebijakan ini menegaskan bahwa pengelola Gym tidak akan memberikan kompensasi atau pertanggung jawaban apapun apabila terjadi kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian coach saat memimpin sesi latihan atau aktivitas lainnya di dalam gym. Seperti halnya member, setiap coach juga dianggap bertanggung jawab penuh atas keselamatan pribadi mereka selama bertugas. Jika kecelakaan tersebut disebabkan oleh tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur keamanan, atau jika coach lalai dalam menjaga keselamatan diri sendiri, maka pengelola Gym tidak akan terlibat dalam memberikan kompensasi ganti rugi dalam bentuk apapun.

Meskipun pengelola Gym tidak bertanggung jawab secara ganti rugi maupun finansial, gym tetap memiliki komitmen untuk bertindak cepat dalam situasi darurat. Jika kecelakaan terjadi pada coach, pengelola Gym akan langsung mengambil tindakan evakuasi dengan cara menghubungi layanan ambulans yang telah bekerja sama dengan mereka. Sama seperti dalam kasus kecelakaan yang menimpa member, layanan ambulans yang terafiliasi dengan Gym akan segera dipanggil untuk membawa coach yang mengalami

³¹ M. Dakhil Firdausi, Pemilik Yahcut Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Mei 2026, Pukul 10.00 WIB.

kecelakaan ke rumah sakit terdekat untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan.

Menurut salah satu member dari King Gym, Pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola Gym sudah tepat, namun terkadang Tindakan yang di ambil terlalu lambat sehingga membuat keadaan terlanjur tidak terkendali dan menuai keributan antar konsumen dan pengelola gym.³²

Semua biaya yang timbul dari perawatan medis, termasuk biaya ambulans, perawatan rumah sakit, serta prosedur medis lainnya, akan menjadi tanggung jawab penuh dari coach yang bersangkutan. Pengelola Gym hanya memfasilitasi proses evakuasi melalui layanan ambulans yang telah disiapkan, tetapi tidak akan menanggung biaya yang muncul dari insiden tersebut. Oleh karena itu, coach yang mengalami kecelakaan akibat kelalaian mereka sendiri harus siap menanggung seluruh biaya medis yang timbul dari kejadian tersebut. Gym hanya bertindak sebagai penyedia bantuan awal tanpa tanggung jawab finansial.

Pusat Gym sangat menghargai peran setiap coach dalam memimpin sesi latihan dan membantu member mencapai tujuan kebugaran mereka. Namun, setiap coach juga wajib bertanggung jawab atas keselamatan diri sendiri selama bekerja. Coach diharapkan untuk selalu memperhatikan prosedur keselamatan, baik saat menggunakan alat berat maupun saat memimpin kelas dengan gerakan intens.

Keselamatan pribadi harus menjadi prioritas utama, karena kelalaian

³² Furqan, Member King Gym Kota Banda Aceh, Wawancara pada tanggal 19 Mei 2026, Pukul 10.20 WIB.

sekecil apapun dapat menyebabkan cedera serius. Dengan memperhatikan keselamatan secara mandiri, coach dapat meminimalisir risiko kecelakaan yang tidak diinginkan. Sama seperti member, coach juga mendapat edukasi keselamatan dari pihak Gym. Edukasi ini mencakup cara penggunaan alat yang benar, prosedur evakuasi darurat, serta panduan tentang keselamatan kerja di lingkungan gym.

Coach yang memahami dan menerapkan panduan keselamatan ini dengan baik diharapkan dapat menjalankan tugas mereka tanpa risiko yang berlebihan. Meskipun demikian, tanggung jawab utama atas keselamatan tetap berada pada coach itu sendiri, sehingga setiap tindakan yang dilakukan harus mempertimbangkan keamanan pribadi.

Dalam situasi di mana kecelakaan yang terjadi di pusat Gym disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak pengelola gym, maka kebijakan pengelola Gym secara jelas menyatakan bahwa pihak gym akan bertanggung jawab penuh. Hal ini berarti pengelola Gym bersedia menanggung semua biaya ganti rugi dan berbagai kerugian yang dialami oleh member atau coach yang terdampak. Dengan kata lain, apabila kecelakaan tersebut disebabkan oleh faktor yang sepenuhnya berada di bawah kendali Gym—seperti kegagalan fasilitas, peralatan yang tidak terawat, atau kesalahan prosedur yang dilakukan oleh staf gym—maka tanggung jawab sepenuhnya akan berada di pihak pengelola.³³

Jika kecelakaan terjadi akibat kelalaian atau kesalahan dari pihak

³³ Sumardi, Pemilik New Raja Gym dan Stadion Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 15.30 WIB.

Gym, seperti adanya peralatan yang rusak dan tidak diperbaiki tepat waktu, atau adanya prosedur keselamatan yang tidak dipatuhi oleh staf gym, maka pihak gym akan menanggung penuh biaya perawatan dan ganti rugi yang mungkin diperlukan oleh korban kecelakaan. Dalam kasus ini, pengelola Gym akan bertanggung jawab atas segala kerugian fisik, materi, maupun psikologis yang dialami oleh member atau coach.

Tanggung jawab yang diambil oleh pihak Gym mencakup berbagai jenis biaya yang mungkin timbul akibat kecelakaan tersebut. Beberapa di antaranya termasuk biaya perawatan medis, obat-obatan, dan prosedur rumah sakit yang diperlukan untuk mengatasi cedera fisik yang dialami korban. Selain itu, pengelola Gym juga akan mengganti kerugian materi yang mungkin diderita oleh korban, seperti barangbarang pribadi yang rusak akibat kecelakaan atau kehilangan pendapatan jika korban harus absen dari pekerjaan selama masa pemulihan.

Kompensasi ini diberikan sebagai bentuk tanggung jawab penuh dari pihak gym atas kejadian yang disebabkan oleh kesalahan mereka. Meskipun Pusat Gym memiliki kebijakan yang jelas mengenai tanggung jawab atas kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan internal, sejauh ini belum pernah ada kecelakaan yang terjadi akibat kelalaian dari pihak gym. Ini menunjukkan komitmen kuat dari pemilik Gym untuk menjaga keamanan dan kenyamanan seluruh member dan coach yang menggunakan fasilitasnya. Pengelola Gym secara rutin melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh peralatan dan fasilitas di gym untuk memastikan bahwa semuanya dalam kondisi baik

dan aman untuk digunakan. Selain itu, protokol keselamatan yang ketat juga diterapkan untuk memastikan bahwa tidak ada risiko yang tidak diinginkan.³⁴

Sebagai bagian dari upaya pencegahan kecelakaan, pihak Gym melakukan pemeriksaan rutin terhadap seluruh fasilitas yang ada, termasuk peralatan fitness seperti treadmill, alat angkat beban, dan peralatan kardio lainnya. Setiap alat yang menunjukkan tanda-tanda kerusakan akan segera diperbaiki atau diganti untuk memastikan bahwa tidak ada potensi bahaya bagi pengguna. Selain itu, kabel dan sistem elektronik yang ada di gym juga diperiksa secara berkala untuk memastikan bahwa tidak ada masalah yang bisa memicu kecelakaan, seperti korsleting atau kegagalan fungsi alat.

Pihak Gym juga memberikan pelatihan keselamatan kepada seluruh staf dan instruktur yang bekerja di gym. Pelatihan ini mencakup cara mengelola situasi darurat, menangani peralatan yang bermasalah, serta prosedur evakuasi darurat jika diperlukan. Dengan pelatihan ini, staf dan instruktur dapat dengan cepat dan efisien menangani potensi masalah yang bisa menyebabkan kecelakaan. Selain itu, mereka juga dilatih untuk memberikan edukasi keselamatan kepada member, terutama terkait penggunaan alat-alat berat dan latihan yang memiliki risiko lebih tinggi.

Pihak Gym tidak hanya memberikan pelatihan kepada staf dan instruktur, tetapi juga secara rutin mengedukasi member dan coach mengenai keselamatan selama berolahraga. Edukasi ini diberikan melalui berbagai cara, seperti pengumuman di area gym, posting di media sosial, serta panduan

³⁴ Sumardi, Pemilik New Raja Gym dan Stadion Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 15.45 WIB.

penggunaan alat yang disediakan di setiap peralatan. Dengan adanya edukasi ini, diharapkan member dan coach dapat lebih berhati-hati dan memahami cara menggunakan alat dengan benar, sehingga risiko kecelakaan bisa diminimalisir. Meskipun New Raja Gym belum pernah mengalami kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak mereka sendiri, komitmen untuk bertanggung jawab penuh jika hal tersebut terjadi tetap dijunjung tinggi.

Jika pada suatu saat kecelakaan terjadi akibat kegagalan fasilitas atau kesalahan prosedur yang dilakukan oleh gym, pengelola Gym akan mengambil langkah cepat untuk mengatasi situasi tersebut, memberikan kompensasi yang layak kepada korban, serta memperbaiki kesalahan yang ada agar kejadian serupa tidak terulang kembali di masa mendatang. Dengan kebijakan yang transparan dan komitmen terhadap keselamatan, pihak Gym memastikan bahwa setiap member dan coach dapat berlatih di tempat yang aman, nyaman, dan terlindungi.

Gym ini berupaya keras untuk mencegah kecelakaan dan bertanggung jawab penuh jika kecelakaan tersebut disebabkan oleh kesalahan dari pihak mereka, sehingga seluruh pengunjung dapat merasa tenang dan fokus pada latihan mereka tanpa khawatir akan keselamatan.

Sesuai dengan kasus diatas konsumen pengguna alat latihan beban juga menderita kerugian seperti yang tertera pada pasal 19 UUPK, yang pada pasal tersebut menjelaskan apabila konsumen mendapatkan kerugian seperti adanya kerusakan atau kerugian finansial atau kesehatan yang diakibatkan

penggunaan produk yang diperjualbelikan, sebagai pihak konsumen harus memberikan ganti kerugian, ataupun bisa memberikan dalam bentuk pengembalian biaya yang sudah digunakan, mendapatkan penggantian barang serta perawatan yang lebih maksimal dan juga pemberian santunan. Terhadap pemberian ganti rugi tersebut harus dilakukan dalam kurun waktu paling lambat 7 hari setelah dilakukan transaksi jual beli. Pelaksanaan ini tidak dimaksudkan agar permasalahan dibawa ke jalur litigasi, namun menjadi keharusan bagi pelaku usaha atau penjual agar memberikan ganti kerugian yang diderita konsumen dan merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi pada saat itu juga. Melihat pada Pasal 19 Ayat (5) UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha, dapat diambil kesimpulan jika kerugian tersebut bukan akibat kelalaian pada konsumen, jika sebaliknya maka produsen atau pelaku usaha bebas dari kewajiban tersebut.

Dalam kasus penggunaan fasilitas gym, Konsumen/member dapat mengalami kerugian material antara lain:

- 1) Biaya pemeriksaan dokter;
- 2) Biaya ambulans;
- 3) Biaya rumah sakit;
- 4) Biaya obat-obatan;
- 5) Biaya fisioterapi atau pemulihan;
- 6) Biaya perawatan akibat cedera;
- 7) Kerusakan barang pribadi akibat kecelakaan;
- 8) Kehilangan pendapatan karena konsumen tidak dapat bekerja akibat cedera;
- 9) Biaya transportasi selama menjalani pengobatan.

Disisi lain konsumen/member juga dapat mengalami Kerugian immaterial adalah kerugian yang tidak secara langsung dapat dihitung dengan uang karena berkaitan dengan penderitaan, rasa sakit, ketakutan, tekanan

psikologis, atau terganggunya kenyamanan seseorang. Dalam kasus gym, contohnya:

- 1) Rasa sakit akibat cedera;
- 2) Ketakutan menggunakan alat gym kembali;
- 3) Trauma setelah mengalami kecelakaan;
- 4) Rasa malu akibat kecelakaan di hadapan anggota gym lainnya;
- 5) Tekanan psikologis akibat cedera;
- 6) Terganggunya kenyamanan selama melakukan aktivitas;
- 7) Terganggunya aktivitas sehari-hari;
- 8) Berkurangnya kualitas hidup selama masa pemulihan.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Fasilitas Gym Pada Pusat Kebugaran Di Kota Banda Aceh

Di Indonesia Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskrimantif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Hak atas kenyamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen pemakaian barang dan atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen dapat terhindar/terbebas dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk. Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi karena mendapatkan kenyamanan terhadap barang ataupun jasa. Misalnya seperti makanan dan

minuman yang sedang dikonsumsi itu harus aman bagi kesehatan konsumen dan masyarakat umumnya.³⁵ Setiap pelaku usaha seharusnya tanggung jawab terhadap kerugian konsumen sesuai ketentuan perundang-undangan.

Menurut Pasal 7 UUPK butir (f) dan (g) disebutkan bahwa dalam hal konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sehingga tindakan yang dilakukan produsen kepada konsumen terjamin dan jelas menjadi tolak ukur konsumen untuk membelinya atau menggunakan jasa nya.

Menurut Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat menjadi UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Hak tersebut mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan memberi keselamatan. Oleh sebab itu, konsumen perlu dilindungi dari seluruh bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena menggunakan atau memakai produk. Dengan demikian masing-masing produk baik dari aspek komposisi bahan, konstruksi, bahkan kualitasnya perlu diarahkan supaya mempertinggi rasa kenyamanan dan keselamatan konsumen.

Hal pokok dari perlindungan konsumen atas kenyamanan dan

³⁵ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, UB Press, 2011, hlm. 45

keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yaitu pada “kenyamanan dan keselamatan”. Maka itu sangat penting untuk memahami arti dari kedua kata tersebut. Kenyamanan berasal dari kata “nyaman” dan keselamatan berasal dari kata “selamat”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, kata “nyaman” memiliki arti segar, sehat dan kenyamanan memiliki arti keadaan nyaman, kesejukan, dan enak. Sedangkan kata “selamat” yaitu terbebas dari bahaya, malapetaka; bencana; tidak kurang suatu apa; tidak mendapat gangguan; kerusakan dan sebagainya.³⁶

Hak atas kenyamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen pemakaian barang dan atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen dapat terhindar/terbebas dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk. Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi karena mendapatkan kenyamanan terhadap barang ataupun jasa. Misalnya seperti makanan dan minuman yang sedang dikonsumsi itu harus aman bagi kesehatan konsumen dan masyarakat umumnya.

Di dunia gym tidak terdapat standar resmi maupun peraturan atau pedoman yang secara spesifik mengatur tentang standar keamanan, kenyamanan dan keselamatan di tempat gym. Hal ini membuat tanggung jawab terkait hal-hal tersebut sepenuhnya berada di tangan pelaku usaha, dalam hal ini pemilik gym.

Di Kota Banda Aceh ada beberapa tempat Gym yang di antara nya ada

³⁶ KBBI Online, “Selamat, Nyaman”, di kutip dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada 28 September, 2024

New Raja Gym, Power Gym, Banda Fitness Center, King Gym dan Stadion Gym yang lokasi nya tersebar di beberapa tempat di Kota Banda Aceh dengan pemilik dan pengelolaan yang berbeda-beda.

Penentuan standar keamanan, kenyamanan dan keselamatan tempat gym dikembalikan pada *common sense* dari pemilik usaha. Sumardi, selaku pemilik New Raja Gym yang berlokasi di Keudah, Kuta Raja, menyadari sepenuhnya pentingnya aspek-aspek ini dan berusaha keras untuk menjaga standar yang tinggi di gym yang ia kelola. Sejak terjun ke dunia kebugaran pada tahun 2024, Sumardi telah mengembangkan wawasan dan pengalaman yang mendalam dalam industri gym, sehingga ia memahami betul apa yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan selamat bagi para member.³⁷

Karena tidak ada aturan atau regulasi yang mengharuskan gym untuk mengikuti standar tertentu terkait peralatan yang digunakan, Sumardi secara pribadi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa alat-alat yang tersedia di New Raja Gym berkualitas tinggi dan aman untuk digunakan. Dengan memilih alat-alat terbaik yang ada di pasar, ia berupaya meminimalkan risiko kecelakaan akibat kerusakan alat atau penggunaan yang tidak aman. Setiap alat yang dihadirkan di gym ini melalui proses seleksi yang ketat, di mana Sumardi selalu mengutamakan keamanan dan kenyamanan para pengguna.

Selain itu Sumardi juga secara aktif menerapkan kebijakan-kebijakan

³⁷ Sumardi, Pemilik New Raja Gym dan Stadion Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 14.30 WIB.

internal yang dirancang untuk menjaga keamanan dan kenyamanan member. Meskipun tidak ada regulasi yang mengatur penggunaan alat atau tata kelola gym secara formal, ia merasa bahwa tanggung jawab moral untuk menyediakan lingkungan yang aman adalah hal yang sangat penting. Sumardi selalu memberikan edukasi kepada para pengunjung terkait cara menggunakan alat dengan benar dan mengajak mereka untuk mengikuti aturan yang sudah diterapkan, demi menjaga keamanan bersama.

Dengan kombinasi pengalaman di dunia gym dan komitmen pribadi terhadap kualitas, Sumardi memastikan bahwa New Raja Gym maupun Stadion Gym tidak hanya menyediakan fasilitas yang berkualitas, tetapi juga lingkungan yang mendukung kebugaran dan keselamatan para pengunjung.

1. Aspek Keamanan

Sarana Kebugaran di Kota Banda Aceh sangat memperhatikan aspek keamanan sebagai salah satu prioritas utama untuk memberikan pengalaman berolahraga yang nyaman dan bebas dari kekhawatiran bagi para membernya. Pihak pengelola Gym telah mengambil berbagai langkah untuk memastikan bahwa setiap anggota merasa aman baik saat berada di dalam fasilitas gym maupun saat meninggalkan barang pribadi mereka selama berlatih. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan memasang kamera pengawas (CCTV) di berbagai titik strategis.

CCTV ini dipasang di seluruh area gym, termasuk di area parkir dan setiap sudut ruangan di dalam gym. Dengan adanya kamera pengawas ini, seluruh aktivitas di gym dapat dipantau secara real-time, sehingga

dapat membantu mencegah tindakan-tindakan yang tidak diinginkan, seperti pencurian. Area parkir yang diawasi oleh CCTV memastikan bahwa kendaraan para member terjaga dengan baik selama mereka berolahraga, memberikan rasa aman tambahan terutama bagi mereka yang datang dengan kendaraan pribadi. Di dalam gym, CCTV ditempatkan di setiap sudut ruangan, termasuk di dekat pintu masuk, area peralatan gym, ruang serbaguna, serta area lainnya.³⁸

Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh area terpantau, baik untuk alasan keamanan maupun keselamatan. Jika terjadi insiden atau masalah keamanan, rekaman dari CCTV dapat digunakan sebagai bahan investigasi atau penyelesaian masalah secara cepat dan akurat. Adanya pengawasan ini memberikan rasa aman bagi para member, sehingga mereka dapat fokus berolahraga tanpa perlu khawatir tentang barang-barang atau lingkungan sekitar.

Selain sistem pengawasan CCTV, Pengelola Gym juga menyediakan loker aman yang ditempatkan di dekat ruang kamar mandi dan ruang ganti. Loker ini berfungsi sebagai tempat bagi para member untuk menyimpan barang-barang pribadi mereka, seperti tas, pakaian, dompet, ponsel, dan barang berharga lainnya. Loker yang disediakan oleh pengelola Gym dirancang agar mudah digunakan dan memberikan jaminan keamanan, karena hanya member yang memiliki akses ke loker tersebut. Dengan adanya fasilitas ini, member tidak perlu khawatir tentang

³⁸ Julidawati, Pemilik Wanna Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 14.30 WIB.

keamanan barang-barang pribadi mereka saat mereka sedang berlatih atau mengikuti kelas kebugaran.³⁹

Penempatan loker di dekat kamar mandi dan ruang ganti juga sangat memudahkan para member untuk mengakses barang-barang mereka sebelum atau sesudah berolahraga. Hal ini membantu mengurangi risiko kehilangan barang, karena member tidak perlu meninggalkan barang pribadi mereka di area terbuka selama latihan. Lokasi yang dekat dengan ruang kamar mandi juga membuatnya praktis bagi member yang ingin menyimpan pakaian olahraga atau barang lainnya sebelum atau setelah mandi.

Dengan kombinasi pengawasan CCTV dan loker aman, Pengelola Gym berkomitmen untuk memberikan lingkungan yang aman dan nyaman bagi semua membernya. Fasilitas keamanan ini memungkinkan member untuk menikmati latihan mereka dengan tenang, tanpa merasa cemas akan keselamatan barang-barang pribadi maupun lingkungan sekitar. Aspek keamanan yang kuat ini juga mencerminkan komitmen pengelola Gym untuk selalu menjaga kesejahteraan dan kepuasan para pengunjungnya, menjadikan gym ini tempat yang ideal untuk berolahraga dengan rasa tenang dan nyaman.

Menurut salah satu konsumen Riyadh Fitness Center, dari segi keamanan sudah terlihat baik seperti CCTV ada di setiap sudut, loker terkunci dengan aman serta adanya aturan tidak boleh sembarangan

³⁹ Julidawati, Pemilik Wanna Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 14.30 WIB.

membawa barang dari luar Gym.⁴⁰

2. Aspek Keselamatan

Pusat Kebugaran Gym di Kota Banda Aceh sangat menekankan pentingnya keselamatan sebagai bagian dari komitmennya untuk menyediakan lingkungan berolahraga yang aman dan nyaman bagi seluruh membernya. Untuk mencapai tujuan tersebut, pihak pengelola Gym menerapkan berbagai prosedur dan langkah-langkah keselamatan yang harus dipatuhi oleh semua pengunjung gym.

Beberapa indikator keselamatan yang diterapkan di beberapa pusat kebugaran Gym di Kota Banda Aceh mencakup peraturan penggunaan pakaian dan alas kaki yang sesuai, pemeliharaan rutin peralatan, penggantian komponen alat secara berkala, serta edukasi keselamatan yang gencar melalui berbagai media. Salah satu langkah pertama yang diterapkan di Pusat Kebugaran seperti di yahcut Gym untuk menjaga keselamatan member adalah kewajiban memakai sepatu olahraga saat berolahraga di area gym.⁴¹

Penggunaan sepatu yang sesuai sangat penting dalam mencegah cedera kaki, seperti tersandung, terpeleset, atau terluka oleh benda-benda tajam di lantai. Sepatu yang tepat juga memberikan perlindungan terhadap benturan atau tekanan yang mungkin terjadi saat menggunakan alat-alat berat, seperti mesin angkat beban atau treadmill. Dengan mengenakan

⁴⁰ Sukran, Konsumen Riyadh Gym Fitness Center, Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Mei 2026, Pukul 16.30 WIB.

⁴¹ Sumardi, Pemilik New Raja Gym dan Stadion Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 14.45 WIB.

sepatu yang dirancang khusus untuk olahraga, member tidak hanya menjaga keselamatan mereka sendiri, tetapi juga dapat meningkatkan performa latihan, karena sepatu olahraga umumnya memiliki sol yang mendukung stabilitas dan keseimbangan.

Pengelola Gym sangat memperhatikan keselamatan dan kenyamanan para pengunjungnya, terutama dalam hal penggunaan alas kaki yang sesuai saat berolahraga. Sepatu olahraga memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas fisik, terutama di pusat kebugaran yang melibatkan berbagai macam latihan, mulai dari angkat beban hingga latihan kardio. Menggunakan sepatu yang tepat tidak hanya memberikan dukungan yang baik pada kaki dan sendi, tetapi juga membantu mencegah cedera yang mungkin terjadi akibat latihan yang intens atau pergerakan yang tidak tepat.⁴²

Di Yahcut Gym bahkan menyediakan layanan penyewaan sepatu olahraga bagi para member yang lupa atau tidak membawa sepatu mereka sendiri. Menurut Pemilik Yahcut Gym Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa setiap orang yang berolahraga di sana tetap dapat berlatih dengan aman dan nyaman, tanpa harus khawatir tentang perlengkapan yang kurang memadai. Kebijakan ini juga menegaskan komitmen dalam menjaga standar keselamatan yang tinggi bagi semua pengunjung.⁴³

⁴² M. Dakhil Firdausi, Pemilik Yahcut Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2026, Pukul 15.00 WIB.

⁴³ M. Dakhil Firdausi, Pemilik Yahcut Gym Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2026, Pukul 15.00 WIB.

Dengan menyewakan sepatu olahraga, Yahcut Gym menekankan pentingnya memakai alas kaki yang sesuai selama latihan. Hal ini tidak hanya untuk meningkatkan performa saat berolahraga, tetapi juga sebagai upaya preventif agar pengunjung terhindar dari potensi cedera, seperti keseleo, nyeri lutut, atau masalah pada sendi lainnya. Inisiatif ini menunjukkan betapa pentingnya perhatian terhadap detail kecil seperti sepatu yang tepat dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan seluruh member.

Menurut Pemilik Untuk memastikan bahwa setiap peralatan yang digunakan di pusat kebugaran berfungsi dengan baik dan aman digunakan, pihak gym secara berkala melakukan pemeriksaan dan perawatan rutin terhadap seluruh alat yang ada.⁴⁴

Salah satu peralatan yang mendapat perhatian khusus adalah treadmill, yang merupakan salah satu alat yang paling sering digunakan oleh para member. Setiap bulan, treadmill harus dicek oleh teknisi profesional untuk memastikan bahwa mesin, sabuk berjalan, dan sistem elektroniknya berfungsi dengan baik. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mendeteksi adanya kerusakan atau keausan yang mungkin terjadi, sehingga bisa diperbaiki atau diganti sebelum menyebabkan masalah yang lebih besar. Dengan melakukan perawatan rutin, pihak pengelola Gym dapat meminimalisir risiko kecelakaan yang disebabkan oleh malfungsi alat. Selain treadmill, kabel string pada berbagai peralatan olahraga yang

⁴⁴ Indra Setyawan, Pemilik Riyadh Gym Fitness Center Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2026, Pukul 15.15 WIB.

menggunakan beban, juga mendapat perhatian khusus dalam hal perawatan keselamatan. Setiap tiga bulan sekali, kabel string harus diganti untuk memastikan bahwa kabel tersebut tetap kuat dan aman saat digunakan.⁴⁵

Penggantian kabel ini dilakukan guna menghindari risiko kabel putus saat alat digunakan, yang bisa menyebabkan cedera serius bagi pengguna. Kabel yang aus atau mengalami kelelahan material dapat menyebabkan putus mendadak, sehingga penggantian secara berkala adalah langkah preventif yang sangat penting dalam menjaga keselamatan member selama berolahraga. Selain peraturan dan perawatan alat, pihak pengelola juga sangat aktif dalam memberikan edukasi keselamatan kepada para member melalui media sosial.

Edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran member tentang pentingnya menggunakan alat-alat di gym dengan benar dan memperhatikan keselamatan selama latihan. Melalui postingan di platform seperti Instagram, dan YouTube, pusat kebugaran Gym secara rutin membagikan informasi mengenai tips keselamatan, panduan penggunaan peralatan yang benar, serta pentingnya pemanasan sebelum latihan dan pendinginan setelah latihan. Edukasi yang konsisten ini membantu member untuk lebih memahami cara berolahraga dengan aman dan meminimalisir risiko cedera

Pusat Kebugaran yang ada di Kota Banda Aceh juga memahami

⁴⁵ Indra Setyawan, Pemilik Riyadh Gym Fitness Center Banda Aceh, Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2026, Pukul 15.15 WIB.

bahwa tidak semua member, terutama yang baru, familiar dengan cara menggunakan berbagai peralatan di gym. Untuk itu, setiap peralatan di Gym dilengkapi dengan kode QR atau tautan yang mengarah ke video YouTube. Video ini berisi panduan penggunaan alat yang benar dan langkah-langkah keamanan yang harus diperhatikan. Dengan adanya panduan ini, member dapat langsung mengakses video tersebut melalui ponsel mereka untuk memastikan bahwa mereka menggunakan alat sesuai instruksi yang benar. Ini adalah salah satu langkah efektif yang diterapkan untuk meminimalisir kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan dalam penggunaan alat.

Dengan kombinasi antara pemeriksaan rutin peralatan, penggantian komponen yang rentan rusak, aturan keselamatan yang jelas, serta edukasi yang berkelanjutan, Pusat Kebugaran Gym berusaha untuk menciptakan lingkungan latihan yang aman dan bebas dari risiko kecelakaan. Keselamatan member adalah prioritas utama, dan langkah-langkah yang diterapkan ini dirancang untuk memberikan perlindungan maksimal selama berolahraga, sehingga member bisa fokus mencapai tujuan kebugaran mereka dengan tenang dan tanpa kekhawatiran.

1. Aspek Kenyamanan

Pusat Kebugaran di Kota Banda Aceh sangat mengutamakan kenyamanan bagi para membernya dalam segala aspek. Untuk memastikan bahwa lingkungan gym tetap menyenangkan dan mendukung pengalaman berolahraga yang optimal, pihak pengelola menerapkan berbagai aturan

dan prosedur yang berkaitan dengan perilaku, kebersihan, serta perawatan fasilitas. Indikator-indikator kenyamanan ini dirancang dengan tujuan agar setiap member dapat berolahraga tanpa terganggu oleh hal-hal yang tidak menyenangkan, baik dari segi kebersihan, perilaku, maupun kondisi peralatan.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kenyamanan member lain di gym adalah bau badan, terutama ketika berolahraga yang menyebabkan keringat berlebih. Untuk mengatasi hal ini, New Raja Gym secara tegas menyarankan para member untuk menggunakan deodoran sebelum berolahraga. Penggunaan deodoran sangat penting untuk menjaga kesegaran tubuh dan mencegah bau yang dapat mengganggu kenyamanan member lain, terutama di lingkungan gym yang tertutup dan ramai. Saran ini bukan hanya soal kebersihan pribadi, tetapi juga tentang saling menghormati antar member agar pengalaman berolahraga tetap menyenangkan bagi semua orang. Dengan atmosfer yang segar dan bebas dari bau tidak sedap, member dapat berfokus pada latihan tanpa terganggu. Seperti di New Raja Gym, pengaturan jarak antar alat latihan sangat diperhitungkan untuk memastikan kenyamanan setiap pengunjung selama berolahraga. Ruang yang cukup antara peralatan memungkinkan member bergerak lebih leluasa tanpa merasa terganggu oleh orang lain di sekitar mereka. Ini menciptakan suasana yang lapang dan terbuka, membuat latihan menjadi lebih nyaman dan menyenangkan. Dengan jarak yang tepat, setiap pengguna bisa fokus pada latihan tanpa khawatir berbenturan

atau terganggu oleh aktivitas orang lain. Lingkungan yang tidak padat juga mendukung sirkulasi udara yang baik, menjaga gym tetap sejuk dan tidak pengap. Selain itu, tata letak yang luas membuat member merasa lebih bebas, memberikan mereka privasi untuk menjalani sesi latihan dengan lebih tenang dan fokus. Semprotan disinfektan dan lap juga tersedia dimana-mana sehingga member dapat ikut membersihkan ketika akan menggunakan suatu alat. Biasanya alat yang baru digunakan oleh member lain, menempel keringat sehingga membuat tidak nyaman, New Raja Gym juga memiliki aturan yang ketat terkait penggunaan alat berat. Member dilarang membanting alat berat setelah selesai menggunakannya.

Praktik membanting alat seperti dumbbell atau barbel dapat menyebabkan suara yang sangat keras, yang mengganggu konsentrasi dan kenyamanan member lain. Selain itu, membanting alat juga bisa berisiko merusak peralatan tersebut. Aturan ini diterapkan untuk menjaga ketenangan dan kenyamanan di dalam gym, sehingga suasana tetap kondusif untuk latihan. Dengan melarang kebiasaan ini, New Raja Gym memastikan bahwa lingkungan gym tidak hanya aman, tetapi juga tenang dan tidak menimbulkan suara bising yang mengganggu.

Sebagai bagian dari upaya menjaga kenyamanan dan keteraturan, Pusat Kebugaran Lain seperti Power Gym juga mewajibkan setiap member untuk mengembalikan alat yang sudah dipakai ke tempat asalnya setelah selesai digunakan. Ini adalah aturan penting karena alat-alat yang tidak diletakkan pada tempatnya dapat membuat gym terlihat berantakan dan

membuat member lain kesulitan menemukan alat yang ingin mereka gunakan. Dengan mewajibkan pengembalian alat, Power Gym menciptakan lingkungan yang lebih teratur dan mudah diakses oleh semua member. Hal ini tidak hanya memudahkan dalam hal penggunaan peralatan, tetapi juga memastikan bahwa semua orang dapat berlatih dengan lebih efisien dan tanpa gangguan.

Kebersihan menjadi salah satu aspek utama kenyamanan di pusat kebugaran Gym. Untuk itu, setiap hari gym dibersihkan oleh petugas OB (*Office Boy*) yang profesional dan berpengalaman. Pembersihan harian ini meliputi seluruh area gym, termasuk ruang alat, ruang ganti, kamar mandi, dan area lainnya yang sering digunakan oleh member. Dengan adanya perawatan kebersihan yang teratur dan profesional, Gym selalu dalam kondisi yang segar dan nyaman. Sanitasi yang baik juga membantu mencegah penyebaran bakteri atau virus, memberikan rasa aman dan nyaman bagi semua pengunjung.

Pihak pengelola kebugaran Gym di Kota Banda Aceh juga sangat memperhatikan kondisi fisik peralatan yang ada, termasuk estetika dan kenyamanannya. Salah satu contoh perawatan ini adalah penggantian jok alat gym yang sudah mulai rusak atau mengelupas. Jika ada jok pada mesin atau peralatan gym yang terlihat mengelupas atau rusak, pihak Gym akan langsung menggantinya agar member tetap merasa nyaman saat menggunakannya. Hal ini tidak hanya penting dari sisi kenyamanan fisik, tetapi juga dari segi estetika, karena peralatan yang terawat dengan baik

menciptakan kesan profesional dan menyenangkan bagi para member. Selain peralatan gym, kaca di area gym juga mendapat perhatian khusus. Kaca yang terletak di ruang gym atau ruang ganti kerap kali bisa menjadi berjamur karena kelembapan atau faktor lingkungan lainnya.

Ketika kaca di Banda Fitness Center Gym mulai berjamur, pihak pengelola akan segera melakukan pembersihan untuk menghilangkan jamur tersebut. Jika jamur tidak bisa dihilangkan melalui proses pembersihan biasa, maka kaca tersebut akan segera diganti dengan yang baru. Langkah ini diambil agar kebersihan visual dan estetika ruangan gym tetap terjaga, memberikan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan bagi para member. Lingkungan yang bersih dan terang juga berkontribusi pada suasana yang lebih segar dan membuat latihan lebih menyenangkan.

Pihak pengelola Gym juga selalu mengedukasi member tentang cara menggunakan peralatan dengan benar agar tidak hanya menjaga keamanan, tetapi juga menjaga kenyamanan pengguna lain. Alat yang digunakan dengan sembarangan, selain dapat membahayakan pengguna, juga bisa merusak alat tersebut, mengganggu kenyamanan member lain yang ingin menggunakan alat yang sama. Dengan memberikan panduan penggunaan yang benar, pihak Gym membantu member merasa lebih percaya diri dalam menggunakan berbagai peralatan yang tersedia dan menjaga kenyamanan bersama.

Dengan semua langkah yang diambil ini, para pengelola pusat kebugaran Gym berusaha menciptakan lingkungan yang nyaman, bersih,

dan aman bagi setiap membernya. Kombinasi antara peraturan perilaku, pemeliharaan fasilitas, dan kebersihan yang konsisten memastikan bahwa setiap orang dapat berolahraga dengan tenang tanpa merasa terganggu oleh hal-hal yang tidak menyenangkan. Pusat kebugaran Gym ingin memastikan bahwa setiap member dapat fokus mencapai tujuan kebugaran mereka dalam suasana yang mendukung kenyamanan secara maksimal.

Beberapa pusat kebugaran telah berhasil mengimplementasikan aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dengan sangat baik untuk menciptakan pengalaman berolahraga yang optimal bagi para pengunjung. Pihak pengelola Gym mengutamakan kenyamanan member dengan tata letak alat yang diatur sedemikian rupa untuk memberikan ruang yang cukup antar peralatan. Hal ini memastikan pengunjung dapat berolahraga dengan leluasa tanpa gangguan. Selain itu, gym dilengkapi dengan ventilasi yang baik dan penyejuk ruangan, sehingga suasana tetap sejuk dan tidak pengap. Kebersihan fasilitas juga sangat diperhatikan, dengan pembersihan rutin oleh staf yang profesional, serta perawatan alat-alat gym, seperti penggantian jok yang rusak dan perbaikan kaca yang berjamur, memastikan estetika dan kenyamanan tetap terjaga.

Aspek Keamanan pengunjung juga menjadi prioritas di pusat kebugaran Gym. Fasilitas ini dilengkapi dengan CCTV di area parkir dan di setiap sudut ruangan untuk mengawasi aktivitas, sehingga pengunjung merasa aman saat meninggalkan barang di loker yang juga disediakan di dekat kamar mandi. Selain itu, pengawasan terhadap penggunaan alat

olahraga juga diberikan melalui edukasi media sosial dan petunjuk video yang terintegrasi dengan setiap peralatan, memastikan pengunjung memahami cara menggunakan alat dengan benar.

Dalam hal keselamatan, pihak pengelola Gym memberlakukan aturan ketat, seperti kewajiban menggunakan sepatu olahraga selama berlatih untuk mencegah cedera. Perawatan rutin terhadap alat-alat, seperti pengecekan treadmill setiap bulan dan penggantian kabel alat setiap tiga bulan, dilakukan untuk memastikan alat tetap dalam kondisi aman digunakan. Edukasi mengenai penggunaan alat yang tepat juga rutin dilakukan untuk meminimalkan risiko kecelakaan. pengelola Gym bahkan menyediakan ambulans yang siap bekerja sama jika terjadi kecelakaan, meskipun semua biaya ditanggung oleh pengunjung jika kecelakaan terjadi akibat kelalaian mereka sendiri. Dengan kombinasi kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang baik, pihak pengelola Gym memastikan setiap pengunjung dapat berolahraga dengan tenang, nyaman, dan aman.

C. Penyelesaian Sengketa Atas Kerugian Konsumen Pada Saat Penggunaan Fasilitas Gym Di Pusat Kebugaran

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Dalam konteks penggunaan fasilitas gym pada pusat kebugaran di Kota Banda Aceh, sengketa dapat timbul apabila konsumen mengalami kerugian, baik berupa cedera fisik, kerusakan barang pribadi, maupun kerugian lainnya yang disebabkan oleh

kelalaian pelaku usaha dalam menyediakan fasilitas yang aman dan layak digunakan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Selain itu, undang-undang tersebut juga mengatur mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen baik melalui jalur di luar pengadilan (non-litigasi) maupun melalui pengadilan (litigasi).

Penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan cara yang paling sering digunakan karena lebih cepat, sederhana, dan tidak memerlukan biaya yang besar. Bentuk penyelesaian ini dapat dilakukan melalui musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, apabila terjadi kecelakaan akibat kerusakan alat olahraga atau kelalaian pengawasan dari pihak pusat kebugaran, biasanya pihak pengelola terlebih dahulu melakukan negosiasi dengan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk ganti rugi yang akan diberikan.

Selain melalui musyawarah, konsumen juga dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Keberadaan BPSK memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses oleh masyarakat

dibandingkan dengan proses peradilan yang relatif lebih panjang dan kompleks.

Apabila penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi tidak menghasilkan kesepakatan, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan dapat diajukan berdasarkan adanya perbuatan melawan hukum atau wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, konsumen harus mampu membuktikan adanya kerugian yang dialaminya serta hubungan kausal antara kerugian tersebut dengan tindakan atau kelalaian pelaku usaha pusat kebugaran.

Pelaku usaha pusat kebugaran tidak dapat secara sepihak membebaskan dirinya dari tanggung jawab melalui klausula baku yang merugikan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pencantuman klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, apabila kerugian terjadi akibat kelalaian pihak pengelola gym, maka pelaku usaha tetap dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun terdapat perjanjian keanggotaan yang memuat klausula pembebasan tanggung jawab.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa tidak hanya bertujuan memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan, tetapi juga menciptakan kepastian hukum, keadilan, serta meningkatkan kesadaran pelaku usaha untuk menjalankan usahanya sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku. Oleh karena itu,

mekanisme penyelesaian sengketa harus mampu menjamin perlindungan yang efektif bagi konsumen pengguna fasilitas gym di Kota Banda Aceh

Berdasarkan Pasal 19 UUPK pelaku usaha atau produsen dapat mempertanggung jawabkan kesalahannya melalui pemberian ganti rugi bagi konsumen kompensasi pengembalian uang atau penggantian barang. Hal ini berkaitan pada suatu produk yang menyebabkan kerugian konsumen baik berupa kerugian materiil maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.⁴⁶

Kesimpulan pada pasal tersebut adalah kerugian yang dialami konsumen akibat dari penggunaan alat latihan beban pada pusat kebugaran dapat diselesaikan permasalahannya dengan cara jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Berdasarkan pada kasus yang dialami oleh responden, upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan yaitu dengan dengan cara non litigasi atau melalui jalur diluar pengadilan.⁴⁷ Dimana pelaku usaha memberikan ganti kerugian terhadap konsumen dalam bentuk biaya perawatan medis dan uang santunan.

Setelah dilakukan penelitian lapangan ditemukan dari kasus tersebut hanya 1 (satu) konsumen yang diberikan pertanggung jawaban dengan memberikan ganti kerugian berupa perawatan medis dan uang santunan atas cedera fisik yang di alami sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Sedangkan 2 (dua) konsumen lainnya tidak mendapatkan ganti kerugian

⁴⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodho, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015, hlm. 44

⁴⁷ Rahmadi, Usman. Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003, hlm 34.

dengan alasan kerugian yang muncul tersebut diakibatkan kelalaian konsumen sendiri. Oleh karena itu selain upaya penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi yang dilakukan serta pemberian ganti kerugian pada pusat Gym di Kota Banda Aceh, dibutuhkan juga adanya BPSK agar lebih berkompeten dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen khususnya pada usaha jasa Gym di Kota Banda Aceh. Serta diperlukan sosialisasi dan edukasi bagi masyarakat tentang perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara dengan pengelola pusat kebugaran dan konsumen pengguna fasilitas gym di Kota Banda Aceh, ditemukan beberapa kejadian yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan kondisi fasilitas, tetapi juga berkaitan dengan cara konsumen menggunakan alat serta pengawasan selama kegiatan latihan berlangsung.

Dari data penelitian juga diketahui bahwa penyelesaian terhadap kerugian konsumen lebih banyak dilakukan melalui jalur nonlitigasi, khususnya melalui negosiasi antara konsumen dengan pengelola gym. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kasus konsumen yang ditemukan, terdapat 1 orang konsumen yang memperoleh pertanggungjawaban berupa biaya perawatan medis dan uang santunan, sedangkan 2 orang konsumen lainnya tidak memperoleh ganti rugi karena kerugian yang dialami dianggap berasal dari kelalaian konsumen sendiri.

Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha pusat kebugaran di Kota Banda Aceh dalam praktiknya sangat bergantung pada penyebab terjadinya kecelakaan. Pengelola tidak dapat begitu saja melepaskan tanggung jawab hanya dengan menyatakan bahwa kecelakaan merupakan risiko penggunaan fasilitas gym. Apabila kerugian konsumen terbukti berkaitan dengan fasilitas yang tidak layak, kurangnya pemeliharaan alat, atau kelalaian pihak pengelola, maka perlu dilihat kembali kewajiban pelaku usaha berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam konteks penggunaan fasilitas gym di Kota Banda Aceh, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilihat dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif merupakan upaya yang dilakukan sebelum terjadinya kerugian untuk mencegah konsumen mengalami kecelakaan atau kerugian. Sementara itu, perlindungan represif merupakan upaya yang diberikan setelah konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari penggunaan fasilitas atau pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha.

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan yang bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Dalam kegiatan usaha gym, perlindungan preventif sangat penting karena aktivitas olahraga menggunakan berbagai peralatan yang

memiliki potensi menimbulkan risiko apabila tidak digunakan secara tepat atau apabila kondisi peralatan tidak layak.

Pelaku usaha tidak dapat hanya berorientasi pada keuntungan dari jasa yang diberikan, tetapi juga harus memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan konsumen. Oleh sebab itu, tindakan pencegahan harus dilakukan sejak sebelum konsumen menggunakan fasilitas gym.

a. Penyediaan fasilitas yang aman dan layak

Bentuk perlindungan preventif yang pertama adalah menyediakan fasilitas gym yang aman, layak, dan sesuai dengan fungsi penggunaannya. Setiap alat olahraga yang disediakan oleh pelaku usaha harus berada dalam kondisi baik dan tidak membahayakan konsumen.

Peralatan seperti treadmill, sepeda statis, barbell, dumbbell, cable machine, bench press, squat rack, maupun peralatan lainnya harus diperiksa secara berkala. Pemeriksaan diperlukan untuk mengetahui apakah terdapat kerusakan pada komponen alat, seperti kabel yang aus, baut yang longgar, permukaan alat yang rusak, sistem pengereman yang tidak berfungsi, atau bagian lain yang dapat menimbulkan kecelakaan.

Pelaku usaha juga harus segera menghentikan penggunaan alat yang mengalami kerusakan sampai alat tersebut selesai diperbaiki dan dinyatakan aman. Dengan demikian, konsumen tidak menjadi pihak

yang menanggung risiko akibat kelalaian pelaku usaha dalam melakukan pemeliharaan fasilitas.

b. Pemeliharaan dan pemeriksaan peralatan secara berkala

Penyediaan alat yang aman tidak hanya dilakukan ketika pertama kali membeli atau menyediakan peralatan. Pelaku usaha harus melakukan pemeliharaan secara berkelanjutan.

Pemeriksaan berkala merupakan bagian dari tanggung jawab pelaku usaha karena intensitas penggunaan alat gym biasanya cukup tinggi. Semakin sering suatu alat digunakan, semakin besar kemungkinan terjadinya keausan atau kerusakan. Oleh karena itu, pelaku usaha seharusnya memiliki jadwal pemeriksaan dan pemeliharaan peralatan. Pemeriksaan tersebut dapat meliputi kondisi mesin, kabel, baut, bantalan, pegangan, permukaan lantai, sistem kelistrikan, serta komponen lain yang berhubungan dengan keselamatan pengguna.

Pemeriksaan tersebut juga sebaiknya dicatat sehingga pelaku usaha memiliki dokumentasi mengenai riwayat pemeliharaan fasilitas. Dokumentasi ini penting untuk menunjukkan bahwa pelaku usaha telah melakukan upaya pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya kecelakaan.

c. Pemberian informasi dan petunjuk penggunaan alat

Perlindungan preventif berikutnya adalah memberikan informasi yang jelas mengenai cara penggunaan fasilitas gym.

Konsumen memiliki tingkat pengetahuan dan kemampuan olahraga yang berbeda-beda. Tidak semua konsumen memahami cara menggunakan treadmill, alat angkat beban, cable machine, maupun peralatan lainnya. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu menyediakan petunjuk penggunaan pada setiap peralatan, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun tanda peringatan. Informasi tersebut setidaknya menjelaskan cara menggunakan alat, batas penggunaan, posisi tubuh yang benar, serta risiko yang mungkin terjadi apabila alat digunakan secara tidak tepat. Informasi yang diberikan harus mudah dipahami oleh konsumen. Pelaku usaha tidak boleh memberikan informasi yang menyesatkan atau menghilangkan informasi mengenai risiko yang sebenarnya diketahui oleh pelaku usaha.

d. Penyediaan instruktur atau tenaga pendamping

Keberadaan instruktur juga merupakan salah satu bentuk pencegahan terhadap risiko kecelakaan. Instruktur dapat membantu konsumen memahami cara penggunaan alat secara benar dan memberikan arahan mengenai gerakan olahraga yang sesuai. Hal ini menjadi semakin penting bagi konsumen yang baru pertama kali menggunakan fasilitas gym. Kesalahan dalam menggunakan alat atau melakukan gerakan olahraga dapat menyebabkan cedera.

Instruktur juga dapat mengawasi penggunaan alat tertentu yang memiliki tingkat risiko lebih tinggi. Dengan adanya pengawasan,

kesalahan penggunaan dapat segera dikoreksi sebelum menimbulkan kecelakaan.

e. Menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan gym

Perlindungan terhadap konsumen tidak hanya berkaitan dengan keamanan alat olahraga, tetapi juga kenyamanan lingkungan tempat usaha. Pelaku usaha harus memastikan lantai dalam keadaan bersih dan tidak licin, ruangan memiliki ventilasi yang memadai, pencahayaan cukup, peralatan tersusun dengan baik, serta tidak terdapat benda-benda yang dapat menghalangi pergerakan konsumen.

Kebersihan fasilitas seperti toilet, ruang ganti, tempat penyimpanan barang, serta area olahraga juga harus diperhatikan. Lingkungan yang tidak bersih dan tidak tertata dapat mengurangi kenyamanan konsumen bahkan dapat menimbulkan risiko kecelakaan.

f. Penyediaan perlengkapan pertolongan pertama

Pelaku usaha gym juga seharusnya menyediakan perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K). Penyediaan P3K merupakan tindakan preventif karena dapat membantu memberikan pertolongan awal ketika terjadi kecelakaan. Selain menyediakan perlengkapan, pihak pengelola sebaiknya memiliki prosedur yang jelas mengenai tindakan yang harus dilakukan apabila konsumen mengalami cedera.

Petugas gym perlu mengetahui siapa yang bertanggung jawab memberikan pertolongan dan bagaimana menghubungi fasilitas

kesehatan apabila kondisi konsumen membutuhkan penanganan lebih lanjut.

g. Pembuatan tata tertib penggunaan fasilitas

Tata tertib merupakan salah satu instrumen pencegahan. Pelaku usaha dapat menetapkan aturan mengenai penggunaan pakaian olahraga, penggunaan alat secara bergantian, larangan menggunakan alat secara tidak sesuai fungsi, larangan melakukan tindakan yang membahayakan pengguna lain, serta kewajiban mengikuti petunjuk instruktur. Tata tertib tersebut harus disampaikan kepada konsumen dengan jelas. Konsumen juga perlu diberikan informasi mengenai konsekuensi apabila menggunakan fasilitas tidak sesuai dengan ketentuan. Namun demikian, keberadaan tata tertib tidak dapat dijadikan alasan bagi pelaku usaha untuk melepaskan seluruh tanggung jawabnya. Apabila kerugian terjadi akibat fasilitas yang rusak atau kelalaian pelaku usaha, maka pelaku usaha tetap harus bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

h. Pengawasan terhadap kondisi fasilitas

Pengawasan harus dilakukan secara aktif oleh pengelola gym. Pengelola tidak cukup hanya menunggu adanya laporan dari konsumen mengenai kerusakan alat.

Petugas harus melakukan pengecekan secara berkala terhadap fasilitas dan segera mengambil tindakan apabila menemukan kondisi yang berpotensi membahayakan konsumen. Misalnya, apabila terdapat

kabel alat yang mulai rusak, rantai yang licin, baut yang longgar, atau mesin yang tidak berfungsi dengan baik, fasilitas tersebut harus segera diamankan. Dengan demikian, pengawasan menjadi bagian penting dari tanggung jawab preventif pelaku usaha.

2. Perlindungan Hukum Represif

Berbeda dengan perlindungan preventif, perlindungan represif diberikan setelah terjadi pelanggaran atau kerugian terhadap konsumen. Perlindungan ini diperlukan apabila konsumen mengalami cedera, kerusakan barang, ketidaknyamanan, atau kerugian lainnya akibat penggunaan fasilitas gym. Dalam konteks usaha gym, bentuk perlindungan represif berkaitan erat dengan tanggung jawab pelaku usaha setelah terjadi kecelakaan atau kerugian.

a. Memberikan pertolongan kepada konsumen yang mengalami kecelakaan

Apabila konsumen mengalami kecelakaan ketika menggunakan fasilitas gym, pihak pengelola harus segera memberikan pertolongan. Penanganan tidak boleh dilakukan dengan mengabaikan kondisi konsumen. Apabila cedera ringan, pertolongan pertama dapat dilakukan di tempat. Namun apabila kondisi konsumen membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut, pelaku usaha harus membantu konsumen memperoleh pelayanan medis. Tindakan tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen setelah terjadinya kecelakaan.

b. Membantu memperoleh pelayanan kesehatan

Dalam kondisi tertentu cedera yang dialami konsumen tidak dapat ditangani hanya dengan P3K. Apabila konsumen mengalami cedera serius, pelaku usaha harus membantu membawa atau mengarahkan konsumen ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Pelaku usaha juga seharusnya memiliki prosedur penanganan keadaan darurat sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam memberikan pertolongan.

c. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan konsumen

Konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada pelaku usaha. Pengelola gym harus menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Setiap pengaduan harus dicatat dan ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan terhadap penyebab kejadian.

Pengaduan tidak seharusnya dianggap sebagai bentuk gangguan terhadap usaha, tetapi sebagai sarana untuk mengetahui kelemahan pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

d. Melakukan investigasi terhadap penyebab kecelakaan

Setelah terjadi kecelakaan, pelaku usaha perlu melakukan pemeriksaan mengenai penyebab kejadian. Misalnya, apabila konsumen mengalami cedera ketika menggunakan treadmill, pengelola perlu memeriksa apakah kecelakaan terjadi karena kesalahan konsumen dalam menggunakan alat, kerusakan alat,

kurangnya informasi, atau tidak adanya pengawasan. Investigasi penting dilakukan untuk menentukan bentuk tanggung jawab dan mencegah kejadian yang sama kembali terjadi.

e. Memberikan kompensasi atau ganti kerugian

Apabila kerugian konsumen disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, maka konsumen pada prinsipnya berhak memperoleh penyelesaian dan ganti kerugian sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Ganti kerugian dapat berkaitan dengan kerugian yang timbul sebagai akibat dari penggunaan fasilitas atau jasa. Dalam penerapannya, bentuk dan besarnya kompensasi perlu disesuaikan dengan jenis kerugian, bukti yang tersedia, serta ketentuan hukum yang berlaku. Misalnya, apabila kerusakan fasilitas disebabkan oleh kelalaian konsumen, tanggung jawab pelaku usaha tentu berbeda dengan keadaan ketika kecelakaan terjadi akibat alat yang diketahui rusak tetapi tetap digunakan oleh pengelola.

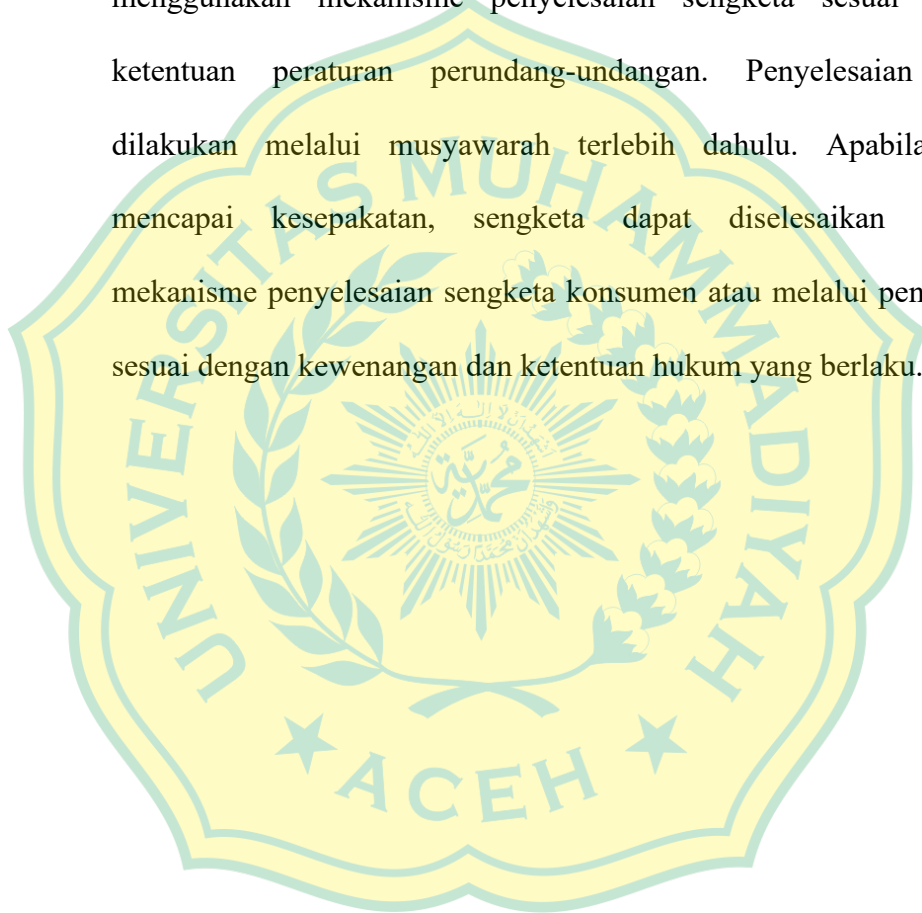
f. Melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang menyebabkan kecelakaan

Tanggung jawab represif tidak berhenti pada pemberian kompensasi. Pelaku usaha juga harus memperbaiki sumber masalah. Apabila kecelakaan disebabkan oleh alat yang rusak, alat tersebut harus segera diperbaiki atau diganti. Apabila penyebabnya adalah kurangnya petunjuk penggunaan, maka pengelola perlu memperbaiki sistem informasi dan memberikan pengarahan kepada konsumen. Tindakan ini diperlukan agar perlindungan represif sekaligus dapat

berubah menjadi langkah preventif untuk mencegah kecelakaan berikutnya.

g. Penyelesaian sengketa konsumen

Apabila konsumen dan pelaku usaha tidak mencapai kesepakatan mengenai penyelesaian kerugian, konsumen dapat menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelesaian dapat dilakukan melalui musyawarah terlebih dahulu. Apabila tidak mencapai kesepakatan, sengketa dapat diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan sesuai dengan kewenangan dan ketentuan hukum yang berlaku.



BAB IV PENUTUP

Dari Pembahasan yang telah dibahas pada BAB III mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kenyamanan dan Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Fasilitas Gym Di Kota Banda Aceh. Maka ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha Gym terhadap Keamanan dan Kenyamanan konsumen yang mengalami kerugian, maka sudah seharusnya pihak pelaku usaha tersebut bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha Gym memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen apabila kerugian tersebut timbul akibat kelalaian, kesalahan, atau tidak terpenuhinya standar keamanan dan keselamatan yang seharusnya diberikan kepada konsumen. Bentuk tanggung jawab tersebut dapat berupa pemberian ganti rugi, biaya pengobatan, kompensasi, atau bentuk penyelesaian lain yang disepakati para pihak. Tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada prinsip tanggung jawab hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, apabila kerugian terjadi akibat kelalaian konsumen sendiri atau penggunaan fasilitas yang tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan, maka tanggung jawab pelaku usaha dapat berkurang atau bahkan tidak dapat dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen khususnya dalam penggunaan fasilitas Gym di Kota Banda Aceh sudah baik. Namun masih dibutuhkan sosialisasi pentingnya perlindungan hukum dalam hal penggunaan produk serta standar keamanan dan keselamatan pengguna. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna fasilitas gym pada pusat kebugaran di Kota Banda Aceh pada dasarnya telah diatur dalam ketentuan hukum yang berlaku, terutama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta informasi yang benar dan jelas mengenai penggunaan fasilitas gym. Bentuk perlindungan hukum tersebut meliputi penyediaan peralatan yang layak pakai, lingkungan olahraga yang aman, pendampingan instruktur yang kompeten, serta pemberian informasi mengenai risiko penggunaan alat olahraga. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya informasi mengenai risiko cedera, belum optimalnya standar keselamatan fasilitas, dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya sebagai pengguna jasa pusat kebugaran.
3. Penyelesaian sengketa yang timbul akibat kerugian konsumen dalam penggunaan fasilitas gym dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian secara non-litigasi umumnya dilakukan melalui musyawarah, negosiasi, mediasi, atau pengaduan kepada lembaga perlindungan konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jalur ini lebih banyak dipilih karena lebih cepat, sederhana, dan

mengutamakan kesepakatan para pihak. Apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan untuk memperoleh kepastian hukum dan pemulihan atas kerugian yang dialaminya. Dengan demikian, sistem hukum Indonesia telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen pengguna jasa pusat kebugaran.

B. Saran

1. Pelaku usaha pusat kebugaran hendaknya meningkatkan standar keselamatan dan keamanan fasilitas gym dengan melakukan pemeriksaan serta perawatan alat secara berkala. Selain itu, pelaku usaha perlu memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara penggunaan alat, risiko yang mungkin terjadi, serta menyediakan instruktur yang profesional dan kompeten guna meminimalkan terjadinya kecelakaan atau cedera pada konsumen.
2. Konsumen diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa pusat kebugaran. Sebelum menggunakan fasilitas gym, konsumen perlu memperhatikan petunjuk penggunaan alat, mengikuti arahan instruktur, serta segera melaporkan apabila menemukan fasilitas yang rusak atau berpotensi membahayakan keselamatan pengguna.
3. Pemerintah daerah dan instansi terkait di Kota Banda Aceh perlu meningkatkan pengawasan terhadap operasional pusat kebugaran Gym melalui penerapan standar keamanan dan pelayanan yang jelas. Selain itu, diperlukan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen agar masyarakat

lebih memahami hak-haknya dan mampu memperoleh perlindungan hukum secara optimal ketika mengalami kerugian dalam penggunaan jasa pusat kebugaran.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2004.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Corie Catarina. Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT. PLN Persero APJ Semarang , *Undergraduate Thesis* Universitas Diponegoro Semarang. 2009.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Hadari Nawani, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Pres Yogyakarta, 2019.
- Heri Susanto. Perbedaan Pemahaman Instruktur Fitness Centre Berpendidikan Formal dan Non Formal Terhadap Latihan Kebugaran Di Yogyakarta. *Undergraduate Thesis*, Universitas Negeri Yogyakarta , 2017.
- Mariam Darus Badrudzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, dalam BPHN. Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Binacipta, Bandung, 1986.

N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, dikutip dari Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua (edisi revisi), PT Grasindo, Jakarta, 2004.

Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

A. JURNAL

Suharjana, “Analisis Program Kebugaran Jasmani Pada Pusat-Pusat Kebugaran Jasmani Di Yogyakarta”, *Jurnal*, Volume 11, Nomor 2, Oktober 2013.

B. WEBSITE

Ade Sanjaya, “Pengertian Prestasi Wanprestasi Definisi Dalam Hukum Perdata Menurut Para Ahli dan Macam Macamnya”.

Bung Pokrol, “Perbuatan Melanggar Hukum Dan Wanprestasi”.

Daud Hidayat Lubis, “ Pertanggung Jawaban Pidana Anak Menurut Hukum Pidana Positif Dan Hukum Pidana Islam”.

<https://Tokoalatfitness.Com/Apa-Itu-Gym>, Diakses Pada Tanggal 11 November 2025, Pukul 11.46 WIB.

Kiki Nitalia Hasibuan, “Masalah Pertanggung Jawab Hukum Dalam Kasus MisSelling”.

LAMPIRAN

I. Wawancara dengan Pemilik Tempat Gym



