

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen yang ditemukan di dalam berbagai literatur dan dikemukakan oleh para pakar atau ahli hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1

UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.¹⁴

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan..
Menciptakan

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktik usaha yang menipu dan menyesatkan

¹⁴ Happy Susanto, Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visimedia, 2008). 4

5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidangbidang lainnya.¹⁵⁹

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidak pastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, secara kualitatif ditentukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara). Keterlibatan berbagai disiplin ilmu sebagaimana dikemukakan diatas, memperjelas kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kaitan Hukum Ekonomi.¹⁶

B. Pihak-pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen

Pada dasarnya kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi sendiri tidak dapat lepas dari peran para pelaku usaha dan konsumen. Konsumen merupakan hal terpenting dalam melakukan setiap kegiatan usaha, karena tanpa adanya konsumen maka usaha yang dilakukan tidak akan berhasil. Namun disisi lain banyak pelaku usaha yang menganggap remeh keberadaan konsumen dengan mengabaikan kepentingan konsumen dan haknya. Berikut beberapa istilah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen:

¹⁵ 9 Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen. (Jakarta: Kencana, 2013), 32.

¹⁶ 10Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 1

1. Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris), dan *consummten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka (2) UUPK adalah: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain.

2. Pelaku usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha barang dan jasa, dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, dan pengecer. Pasal 1 ayat (3) UUPK, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”^{17.11}

Dalam penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi,

¹⁷ 11Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), 23.

importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi.

a) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian yang Dialami Oleh Konsumen

Berdasarkan substansi pasal 19 diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan atau jasa pemberian santunan yang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan

5. Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁸¹²

b) Hak dan Kewajiban Konsumen serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana yang dinyatakan dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat 3. Perlu ditegaskan bahwa negara hukum pada hakikatnya memiliki empat unsur pokok, yaitu:

1. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya harus berdasarkan atas hukum atau peraturan perundang-undangan
2. Adanya jaminan terhadap hak asasi manusia
3. Adanya pembagian kekuasaan dalam negara
4. Adanya pengawasan dari badan-badan peradilan. Artinya negara Indonesia merupakan negara yang mengakui adanya pembatasan kekuasaan negara dan jaminan perlindungan terhadap HAM dalam konstitusi. Akibatnya, konstitusi menjadi ukuran atau takaran untuk membatasi kekuasaan negara dan pedoman untuk menilai apakah HAM yang tertera dalam

¹⁸ 12Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 125.

konstitusi sudah diwujudkan ke dalam fakta sosial yang konkrit.¹⁹

Perdagangan bebas yang didukung dengan faktor teknologi yang berkembang semakin pesat merupakan pemicu semakin banyak kebutuhan hidup yang harus dipenuhi baik bersifat primer, sekunder, dan tersier. Disamping kebutuhan yang semakin meningkat, pelaku usaha pun semakin kreatif dengan menyediakan kebutuhan dalam jumlah yang banyak dan bervariasi sesuai dengan permintaan pasar. Hal ini memberikan manfaat kepada konsumen yakni konsumen bebas memilih barang dan/atau jasa yang diinginkannya, tetapi juga dapat memberikan kerugian bagi konsumen yang dijadikan objek bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan keamanan dan kekayaan konsumsi dari barang yang diproduksinya.

Adapun hal-hal yang menjadi hak dari konsumen tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak ini dimaksudkan untuk memberikan rasa aman, nyaman dan menjamin keselamatan konsumen dalam mengkonsumsinya.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

¹⁹ Iman Sjahputra, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, (Bandung: PT. Alumni, 2010), 62

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur adalah informasi mengenai barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Adapun yang menjadi kewajiban dari konsumen termuat dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi pemakaian dari pemanfaatan barang atau jasa. Hal ini wajib dilakukan oleh konsumen, ²⁰ agar tidak ada persengketaan yang muncul dikemudian hari. Dengan membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian maka konsumen tahu resiko ataupun hal-hal yang terjadi pada barang atau jasa tersebut.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Tidak hanya pelaku usaha saja yang wajib untuk beritikad baik dalam menjalani usahanya, tetapi konsumen juga waji beritikad baik dlam bertransaksi seperti tidak adanya keinginan untuk menipu.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁰

²⁰ 14Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen, (Malang: UB Press, 2011), 45

C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sebelumnya telah kita ketahui bahwa UU Perlindungan Konsumen tidak hanya ditujukan semata-mata untuk mengatur hak dan kewajiban konsumen saja, tetapi juga hak dan kewajiban pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha juga mendapatkan jaminan hukum dari Negara, dan untuk menciptakan kenyamanan. Dalam berusaha sertamenciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Untuk memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Hak-hak dan kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Perlindungan Hukum Konsumen Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha)

D. Teori Perlindungan Hukum

Di dalam suatu negara perlindungan hukum ialah unsur yang sangat penting dan wajib, hal ini penting karena ketika membentuk negara harus ada Undang-Undang yang mengendalikan warganya. Hak serta kewajiban terhadap satu sama lain timbul akibat jalinan timbal balik antara warga negara suatu negara. Agar masyarakat dapat menikmati semua hak tersebut pemerintah menetapkan kebijakan yang dikelola pada Undang-Undang selaku implementasi dari perlindungan hukum untuk masyarakat. Tindakan pemerintah mengacu pada dua sarana perlindungan hukum rakyat ialah

perlindungan hukum preventive serta perlindungan hukum represif, ini dianalisis secara teoritis mengenai sarana perlindungan hukum. Dewasa ini, berbagai topik termasuk pembahasan perlindungan hukum, digunakan untuk mewarnai dan membahas hukum. Ini secara tidak sengaja akan berhubungan dengan politisi itu sendiri dalam percakapan ini. Dalam hal perlindungan hukum, ini ialah salah satu komponen terpenting dari sebuah negara hukum. Ini penting sebab ketika suatu negara didirikan, hukumnya juga akan mengatur setiap penduduknya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa penduduk suatu bangsa akan berinteraksi satu sama lain secara timbal balik. Dalam hal ini akan menimbulkan hak dan kewajiban satu sama lain. Setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum. Di sisi lain, bisa pula dikatakan bahwa negara harus memberikan perlindungan hukum kepada warganya karena negara memiliki kewajiban untuk itu. Sesudah memahami nilai perlindungan hukum, kedepannya kita harus mengetahui mengenai definisi mengenai perlindungan hukum itu sendiri. Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang didapatkan oleh seseorang / atau perorangan (persoon) atau badan hukum dari pemerintah ataupun hukum positif yang berlangsung di

Tujuan memperoleh kepastian hukum dan keadilan dengan prosedur litigasi terbukti tidak memberikan kesejahteraan bagi mayoritas masyarakat Indonesia dalam masa transisi menuju negara demokrasi kontemporer, bahkan menjerumuskan yang miskin ke dalam kemiskinan dan yang kaya semakin kaya, serta konflik sosial semakin menajam dan semakin intens. Ketidapahaman tentang hak-hak hukum serta hak konstitusional kaum

miskin dalam proses litigasi melalui media bantuan hukum menjadi unsur utama penyebab semua itu. Keadaan ini semakin diperparah dengan masuknya filsafat materialism kedalam praktik penegakan hukum, sehingga sangat mengganggu integritas aparat peradilan sekarang bahkan hal ini terjadi dan tidak jarang dipatuhi oleh para petinggi hukum tersebut. Keadaan tersebut di atas berdampak negatif terhadap bagaimana pegawai pemerintah, termasuk penegak hukum, berperilaku dalam menjalankan tugasnya menegakkan hukum. Dua jenis tercantum di bawah ini:

1. Sarana perlindungan hukum preventif

Subyek hukum yang diberikan waktu dalam menyuarkan gagasan atau keberatannya sebelum suatu keputusan pemerintah mengambil bentuk final dikatakan berada dalam perlindungan hukum preventif. Tujuannya untuk menghindari konflik. Pemerintah dihimbau untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan.

2. Sarana perlindungan hukum represif

Alat perlindungan hukum represif ialah perlindungan hukum represif yang dimaksudkan guna mengatur konflik. Bidang perlindungan hukum ini meliputi penyelenggaraan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan peradilan tata usaha negara Indonesia. Gagasan pengakuan dan penegakan hak asasi manusia didasarkan dan bersumber dari gagasan perlindungan hukum terhadap kegiatan pemerintah.

Defenisi perlindungan berdasarkan ketentuan Pasal 1 butir 6 UU No 13 tahun 2006 mengenai perlindungan saksi dan korban menyatakan bahwa

Perlindungan ialah segala tindakan yang dilakukan oleh LPSK atau lembaga lain berdasarkan hukum untuk menegakkan hak dan membantu memberikan rasa aman kepada korban.

Keadilan diciptakan oleh keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab atas tindakan seseorang. Dalam menegakkan keadilan serta hukum berdasarkan realitas masyarakat dan untuk menciptakan masyarakat yang aman dan damai, rasa keadilan serta hukum perlu didasarkan pada hukum positif. Keadilan perlu ditegakkan dalam negara hukum (Rechtsstaat) bukan negara kekuasaan (Machtsstaat), berdasarkan cita-cita hukum (Rechtidee)

Tujuan hukum adalah untuk melindungi hak asasi manusia, dan penegakan hukum perlu memperhatikan empat faktor:

- a) Kepastian hukum (Rechtssicherheit)
- b) Kemanfaatan hukum (Zweckmassigkeit)
- c) Keadilan hukum (Gerechtigkeit)
- d) Jaminan hukum (Doelmatigheid)

Asas perlindungan hukum atas implementasi kebijakan pemerintah didasarkan dan diturunkan dari teori pengakuan serta perlindungan hak asasi manusia dalam rangka membatasi dan membebaskan kewajiban kepada masyarakat serta pemerintah. Prinsip kedua yang melandasi pembelaan hukum atas tindakan pemerintah ialah rule of law. Terkait dengan pengakuan serta perlindungan hak asasi manusia menempati posisi utama serta bisa dihubungkan dengan maksud negara hukum

E. Teori Konsumen dan Pelaku Usaha

Consumer (Inggris-Amerika) consument/ konsument (Belanda) ialah istilah konsumen pertama kali berasal. Consumer atau consumet dapat diartikan tergantung dalam posisi mana istilah tersebut berada. Lawan dari produsen tiap orang yang memakai produk ialah arti kata dari consumer secara harafiah. Dalam menentukan golongan konsumen dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan penggunaan barang tersebut (Tri Siwi Kristiyanti, 2017). Dalam Peraturan UU di Indonesia, definisi konsumen sebagai pengertian yuridis formal didapatkan dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Setiap orang yang mengkonsumsi produk ataupun jasa yang ditawarkan di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, kemasyarakatan, ataupun non-komersial lainnya, disebut sebagai konsumen.

Defenisi Konsumen UU Perlindungan Konsumen lebih besar dari definisi dua RUU Perlindungan Konsumen. Ahmadi Miru & Sutarman Yodo memaparkan ruang lingkup pengertian perlindungan konsumen didalam UU Perlindungan Konsumen dengan menyatakan bahwa mencakup penggunaan barang untuk kebutuhan makhluk hidup lainnya. Ini bisa melindungi klien yang bukan manusia (hewan atau tumbuhan). Sangat penting guna mempunyai pemahaman yang mendalam mengenai konsumen untuk menawarkan perlindungan seluas mungkin kepada mereka.

Berdasar UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) dinyatakan bahwa Konsumen ialah seseorang yang menggunakan barang ataupun jasa

yang ditawarkan di masyarakat, baik untuk kebutuhan sendiri, kebutuhan keluarga, orang lain, maupun kebutuhan lain, dan bukan untuk kepentingan perdagangan. Berikut komponen-komponen yang terdapat dalam Pasal 1 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen:

1. Setiap orang

Konsumen ialah setiap individu yang memiliki kedudukan sebagai pengguna produk atau jasa.

2. Pelanggan

Pasal 1 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa, Ketika kata "pengguna" digunakan, itu menunjukkan bahwa konsumen ialah konsumen utama. Hal ini disebabkan oleh konsep pengguna yang lebih ekspansif, yang menyatakan bahwa setiap orang menggunakan barang ataupun jasa guna kebutuhannya sendiri.

3. Barang dan/atau jasa

Setiap barang berwujud ataupun tidak berwujud yang bisa diperdagangkan, digunakan, ataupun dimanfaatkan oleh konsumen memenuhi syarat sebagai barang, terlepas dari apakah barang tersebut bergerak ataupun tidak bergerak, bisa dikonsumsi atau tidak bisa dihabiskan. Setiap upaya ataupun pencapaian yang dilakukan untuk masyarakat dan tersedia bagi pelanggan disebut sebagai alat untuk kepentingan keluarga, teman, dan makhluk hidup lainnya. Kepentingan ini meliputi barang atau jasa yang diberikan untuk orang lain, termasuk tumbuhan serta hewan, selain diri sendiri dan keluarga.

4. dapat diakses di lingkungan Barang ataupun jasa yang tersedia untuk umum perlu ada di pasar agar konsumen dapat dengan mudah mengaksesnya.
5. Untuk kepentingan keluarga, teman, dan makhluk hidup lainnya. Kepentingan ini meliputi barang ataupun jasa yang diberikan untuk orang lain, termasuk tumbuhan dan hewan, selain diri sendiri dan keluarga.
6. Tidak ada perdagangan produk atau layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak menukarkan barang atau jasa yang sudah diterimanya. tapi untuk penggunaan pribadi saja .