

BAB II

TINJAUAN UMUM TERHADAP KETERLAMBATAN PEMBERIAN HADIAH KEPADA KONSUMEN YANG DI LAKUKAN OLEH PT Grab INDONESIA

A. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada tindakan melindungi hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh pihak lain. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menikmati sepenuhnya hak-hak yang dijamin oleh hukum. Secara sederhana, perlindungan hukum melibatkan langkah-langkah hukum yang dilakukan oleh penegak hukum untuk menciptakan rasa aman dalam pikiran dan tubuh individu, serta mencegah gangguan dan ancaman dari berbagai pihak.²³

Perlindungan hukum merujuk pada upaya untuk menjaga integritas dan martabat seseorang, serta mengakui hak-hak dasar yang dimiliki oleh individu berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Ini dapat berupa peraturan resmi atau norma-norma yang ada untuk melindungi suatu hak atau entitas dari potensi ancaman atau gangguan. Dalam konteks konsumen, perlindungan hukum mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh sistem hukum untuk menjaga hak-hak pelanggan dari segala sesuatu yang mungkin merugikan atau mengancam hak-hak tersebut.²⁴

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang merujuk pada pembatasan interpretasi dari perlindungan itu sendiri, di mana aspek ini

²³ Satjipto Rahardjo. Loc Cit. hlm. 74

²⁴ Philipus M. Hadjon. Loc Cit. hlm. 25

hanya merujuk pada perlindungan yang berasal dari ranah hukum semata. Perlindungan yang diberikan oleh sistem hukum juga erat kaitannya dengan hak dan kewajiban, yang berhubungan dengan individu sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan individu lain

dan lingkungannya. Sebagai individu yang terikat hukum, manusia mempunyai hak serta tanggung jawab untuk menjalankan suatu tindakan yang sah secara hukum.²⁵ Menurut perspektif yang diungkapkan oleh Setiono, perlindungan hukum mengacu pada serangkaian langkah atau inisiatif yang diterapkan dengan tujuan melindungi masyarakat dari pelanggaran hak yang sewenang-wenang yang mungkin dilakukan oleh penguasa, tanpa mematuhi norma hukum yang berlaku. Prinsip yang mendasari konsep ini adalah menciptakan suasana yang teratur dan aman dalam rangka memungkinkan individu untuk sepenuhnya mengekspresikan dan menikmati derajat kemanusiaan mereka.²⁶

Berdasarkan pandangan yang diungkapkan oleh Muchsin, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk menjaga keamanan individu dengan mengintegrasikan konsep-konsep nilai atau prinsip-prinsip yang tercermin dalam perilaku dan aktivitas dalam rangka memfasilitasi terciptanya keteraturan dalam interaksi sosial antarindividu.²⁷

²⁵ CST Kansil. Loc Cit. hlm. 102

²⁶ Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004. hlm. 3

²⁷ Muchsin. Op Cit. hlm. 14

Menurut pandangan Muchsin, konsep perlindungan hukum merujuk pada mekanisme yang memberikan perlindungan kepada subjek-subjek hukum melalui implementasi peraturan perundang-undangan yang sah dan penegakannya diiringi oleh ancaman sanksi. Terdapat pembagian

dua kategori utama dalam konteks perlindungan hukum, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif merujuk pada tindakan yang diimplementasikan oleh pemerintah untuk mencegah pelanggaran hukum sebelum pelanggaran tersebut terjadi. Konsep ini tercermin dalam perangkat hukum yang bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya pelanggaran dan juga untuk memberikan panduan atau batasan dalam melaksanakan kewajiban tertentu.
2. Perlindungan Hukum Represif, sebagai bentuk perlindungan akhir, merujuk pada penerapan tindakan represif seperti pemberian denda, penahanan, serta hukuman tambahan. Tindakan ini diimplementasikan setelah terjadi sengketa atau pelanggaran hukum telah terjadi.²⁸

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :

1. Sarana Praktik Hukum Preventif, dalam kerangka praktik hukum pencegahan ini, entitas hukum memberikan peluang kepada subjek hukum untuk menyampaikan protes atau pandangan mereka sebelum suatu keputusan pemerintah diambil dalam bentuk yang

²⁸ Ibid. hlm. 20

final. Hal ini bertujuan untuk menghindari timbulnya perselisihan. Perlindungan hukum preventif memiliki signifikansi yang substansial dalam konteks tindakan pemerintahan yang berlandaskan pada prinsip kebebasan bertindak. Keberadaan

perlindungan hukum preventif mendorong pemerintah untuk menunjukkan tingkat kewaspadaan yang tinggi dalam merumuskan dan melaksanakan keputusan yang bergantung pada ruang diskresi. Di Indonesia, regulasi yang mengatur secara spesifik mengenai perlindungan hukum preventif masih belum terbentuk.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif mengacu pada pendekatan hukum yang bersifat represif dalam menyelesaikan sengketa. Proses penanganan perlindungan hukum melalui lembaga Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia dapat diklasifikasikan sebagai bagian dari kerangka kerja perlindungan hukum represif ini. Prinsip fundamental dalam memastikan perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bergantung pada aspek konseptual mengenai pengakuan serta upaya perlindungan terhadap hak asasi manusia. Aspek ini mengambil akar dari sejarah perkembangan di dunia Barat, di mana konsep-konsep mengenai pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia tumbuh sebagai respons terhadap perlunya pembatasan dan penetapan tanggung jawab baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Asas kedua yang menjadi dasar bagi penegakan

perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah adalah prinsip negara hukum. Terkait dengan pengakuan serta perlindungan terhadap hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia mendapatkan peran sentral dan dapat dikaitkan dengan tujuan yang diemban oleh negara berdasarkan prinsip negara hukum.²⁹

Definisi perlindungan menurut stipulasi yang tercantum dalam Pasal 1 butir 6 dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 mengenai Perlindungan Saksi dan Korban mengartikan perlindungan sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan hak-hak serta penyediaan sokongan guna menjamin terciptanya suasana yang menimbulkan rasa aman bagi individu yang berperan sebagai Saksi dan/atau Korban, yang secara tegas diwajibkan untuk dijalankan oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) atau entitas lembaga lain yang sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan ini.

Keadilan terbentuk melalui pemahaman yang akurat, pelaksanaan yang imparcial dan integritas, serta penerimaan tanggung jawab terhadap tindakan yang dijalankan. Sentimen keadilan dan prinsip hukum wajib diimplementasikan berdasarkan kerangka Hukum Positif guna mengukuhkan keadilan dalam kerangka hukum sejalan dengan kondisi sosial yang menginginkan terwujudnya tatanan masyarakat yang

²⁹ Philipus M. Hadjon. Op Cit. hlm. 30

terjamin keamanan dan kedamaian. Pembangunan konsep keadilan diwajibkan untuk sejalan dengan prinsip hukum yang terkandung dalam ide hukum (Rechtidee) yang melekat pada negara berdasarkan hukum (Rechtsstaat), dan bukan pada negara yang berorientasi pada penguasaan

kekuasaan (Machtsstaat). Hukum memiliki peran esensial sebagai sarana untuk menjaga dan mengayomi berbagai kepentingan manusia. Dalam menjalankan penegakan hukum, penting bagi pihak yang berwenang untuk mempertimbangkan empat elemen fundamental yang terkait, yakni:

- a. Kepastian hukum (Rechtssicherheit)
- b. Kemanfaat hukum (Zweckmassigkeit)
- c. Keadilan hukum (Gerechtigkeit)
- d. Jaminan hukum (Doelmatigkeit).³⁰

Pelaksanaan tindakan hukum dan penerapan prinsip keadilan perlu mengikuti metodologi berpikir yang tepat dengan mempertimbangkan bukti-bukti yang relevan, serta mengedepankan prinsip keadilan hukum. Penentuan substansi hukum yang berlaku haruslah didasarkan pada pertimbangan etika, dengan memastikan adil tidaknya penanganan suatu kasus. Isu hukum menjadi aktual ketika pelaku sistem hukum menjalankan tugas mereka secara efektif dan mematuhi norma-norma yang telah ditetapkan, sehingga menghindari distorsi terhadap peraturan

³⁰ Ishaq. Dasar-dasar Ilmu Hukum. Jakarta. Sinar Grafika. 2009. hlm. 43

dan norma hukum yang telah diatur secara sistematis. Ini mengacu pada penggunaan pengkodean dan penyatuan hukum guna mencapai tujuan kepastian hukum dan keadilan hukum.³¹

Hukum berperan sebagai sarana perlindungan terhadap kepentingan manusia. Untuk menjamin perlindungan tersebut, diperlukan pelaksanaan hukum yang berkualitas tinggi. Implementasi hukum yang profesional akan membawa dampak positif berupa kelancaran, kedamaian, dan keteraturan dalam proses pelaksanaan hukum itu sendiri. Pelanggaran terhadap norma hukum harus diatasi melalui implementasi proses penegakan hukum. Penegakan hukum ini menuntut keberadaan prinsip kepastian hukum, dimana kepastian hukum berfungsi sebagai sarana yang dapat diakui secara yuridis untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang. Antisipasi masyarakat terhadap kepastian hukum tercermin dari harapannya terhadap kerangka hukum yang jelas, karena melalui kepastian hukum tersebut, tatanan sosial akan terjaga, suasana aman dan kondusif akan tercipta. Masyarakat mengharapkan mendapatkan keuntungan yang signifikan dalam pelaksanaan penegakan hukum. Sifat dasar hukum yang mengedepankan kesejahteraan manusia mewajibkan agar pelaksanaan hukum tersebut memberikan manfaat yang konkret dan berguna bagi masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk menghindari situasi di mana pelaksanaan hukum malah menyebabkan ketidakstabilan sosial dan

³¹ Ibid. hlm. 44

keresahan di dalam masyarakat. Masyarakat yang diperlakukan dengan etika dan kepatuhan yang tepat akan membentuk suasana harmoni dan kesejahteraan. Sistem hukum memiliki peran penting dalam menjaga hak serta tanggung jawab tiap individu dalam realitas yang sesungguhnya.

Dengan memastikan perlindungan hukum yang kokoh, tujuan umum hukum, yakni menjaga ketertiban, keamanan, ketenangan, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan, dapat tercapai. Norma hukum, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan maupun norma-norma yang tidak tertulis, mengandung prinsip-prinsip umum yang mengarahkan perilaku individu dalam konteks kehidupan bersosial. Baik dalam interaksi antarindividu maupun dalam hubungan dengan masyarakat secara keseluruhan, norma-norma ini menetapkan pedoman yang mengatur tindakan-tindakan. Norma-norma ini berfungsi sebagai pembatas bagi masyarakat untuk menghindari perilaku merugikan atau bertindak terhadap individu. Keberadaan dan implementasi norma-norma tersebut secara bersama-sama menghasilkan suatu kondisi hukum yang dapat diandalkan.

Oleh karena itu, konsep kepastian hukum memiliki dua aspek yang relevan, yakni pertama-tama, adanya norma-norma yang bersifat umum yang memberikan panduan kepada individu mengenai tindakan-tindakan yang diizinkan atau dilarang, dan kedua, memberikan jaminan perlindungan hukum kepada individu dari penyalahgunaan kekuasaan pemerintah. Norma-norma yang bersifat umum ini membantu individu

untuk memahami batasan-batasan yang dapat dikenakan atau tindakan-tindakan yang dapat dilakukan oleh pihak berwenang terhadap individu. Ketetapan hukum tidak sekadar termanifestasi dalam ketentuan-ketentuan perundang-undangan, tetapi juga mencakup konsistensi yang terdapat dalam keputusan-keputusan yudisial antara suatu putusan dan putusan lainnya oleh para hakim, terutama dalam konteks penyelesaian kasus serupa yang telah diadili.³²

Ketetapan normatif dari aspek kepastian hukum merupakan kondisi di mana suatu peraturan dihasilkan dan diumumkan dengan tegas karena mengatur dengan jelas dan koheren. Kehematan dalam artikulasi peraturan tersebut tidak menginduksi ambiguitas atau keraguan interpretatif (pluralitas tafsir), dan kekokohan dalam struktur peraturan tersebut terintegrasi sebagai sebuah sistem normatif yang sejalan dengan norma-norma lainnya, sehingga menghindarkan tumpang tindih atau konflik normatif. Perselisihan normatif yang muncul akibat ketidakpastian dalam peraturan dapat mengambil bentuk pertentangan normatif, pengurangan normatif, atau penyimpangan normatif.

Keterlibatan pemerintah dan sistem peradilan dalam menjaga stabilitas hukum memiliki signifikansi yang besar. Pemerintah diwajibkan untuk tidak mengeluarkan peraturan pelaksanaan yang tidak memiliki dasar dalam undang-undang yang ada atau bertentangan dengan norma hukum yang berlaku. Dalam situasi semacam itu, lembaga

³² Peter Mahmud Marzuki. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta. Kencana. 2008. hlm. 157-158

peradilan diharapkan untuk mengumumkan bahwa regulasi tersebut tidak sah secara hukum, sehingga efeknya seakan-akan tidak pernah ada, dan dampak yang timbul akibat keberadaan regulasi tersebut harus dikembalikan ke kondisi semula. Namun, bila pemerintah enggan untuk

mencabut peraturan yang sebelumnya telah dinyatakan tidak berlaku, situasi tersebut berpotensi menjelma menjadi isu politik yang melibatkan interaksi antara lembaga pemerintahan dan badan pembentuk undang-undang. Bahkan lebih serius lagi, apabila badan perwakilan rakyat yang bertanggung jawab atas pembentukan undang-undang tidak menaruh perhatian terhadap penolakan pemerintah untuk menghapuskan peraturan yang sudah dinyatakan tidak sah oleh pengadilan. Dengan tegas dapat disimpulkan bahwa kondisi semacam ini akan merusak stabilitas hukum dan sebagai akibatnya, sistem hukum akan kehilangan kemampuan untuk meramalkan hasil yang mungkin terjadi.³³

Berdasarkan eksposisi di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merujuk pada berbagai tindakan untuk menjaga integritas dan kedudukan manusia, serta mengakui hak-hak fundamental manusia dalam konteks sistem hukum. Dasar perlindungan hukum bagi warga negara Indonesia berasal dari nilai-nilai Pancasila serta prinsip Negara Hukum. Kedua prinsip ini menekankan pentingnya mengakui dan menghormati nilai serta martabat manusia. Terdapat dua bentuk

³³ *Ibid.*, hlm. 159-160

sarana dalam melaksanakan perlindungan hukum, yakni sarana preventif dan represif.

A.1 Konsumen

Definisi Konsumen, sebagaimana umumnya digunakan dalam interaksi sehari-hari, memerlukan penegasan konseptual yang jelas dalam kerangka bahasan akademik. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi eksplorasi yang lebih mendalam mengenai isu perlindungan konsumen. Beragam penafsiran terhadap istilah "konsumen" yang diuraikan baik dalam teks Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam upaya menuju pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maupun dalam dokumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang final. Definisi Konsumen menurut ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1 angka (2) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut: Konsumen merujuk kepada individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam lingkungan masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, individu lain, maupun makhluk hidup lainnya, dengan tidak bermaksud untuk tujuan perdagangan. Dari perincian definisi konsumen tersebut, terlihat adanya elemen-elemen yang membentuk struktur konsep definisi konsumen:³⁴

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik, Jakarta, 2008, h. 27.

a. Setiap individu yang dirujuk sebagai konsumen merujuk kepada setiap entitas yang memiliki status sebagai pengguna barang dan/atau jasa. Meskipun istilah "individu" menimbulkan kebingungan, apakah hanya individu perorangan yang dapat

dianggap sebagai "persona natural" atau apakah juga termasuk entitas hukum. Oleh karena itu, ruang lingkup konsumen harus melibatkan entitas bisnis dengan interpretasi yang lebih inklusif daripada entitas hukum.

b. Pengguna Sesuai dengan pernyataan pada ayat 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen, istilah "pengguna" mengacu pada individu yang bertindak sebagai konsumen akhir (ultimate consumer). Frasa "pengguna" dalam konteks ini digunakan untuk merumuskan ketentuan tersebut atau mengindikasikan suatu produk dan/atau layanan yang digunakan yang tidak selalu berasal dari transaksi pembelian.

c. Barang dan/atau Jasa Terkait dengan konsep barang dan/atau jasa, istilah yang digunakan adalah "produk." Saat ini, istilah "produk" memiliki konotasi yang mencakup baik barang maupun jasa. Hukum perlindungan konsumen mendefinisikan barang sebagai segala jenis entitas, baik berwujud maupun tak berwujud, yang dapat bergerak atau tidak, dapat habis atau tak habis, yang dapat

diperdagangkan, digunakan, dimanfaatkan, atau dinikmati oleh konsumen.

d. Barang dan/atau jasa yang dipertaruhkan dalam lingkungan masyarakat harus telah memenuhi persyaratan pemasaran sebelum

diperkenalkan kepada konsumen (sebagaimana diuraikan dalam pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Dalam dinamika perdagangan yang semakin rumit saat ini, prasyarat tersebut tidak lagi sekadar menjadi tuntutan masyarakat konsumen.

e. Dalam konteks konsumsi, transaksi konsumen mengarah pada upaya pemenuhan kebutuhan pribadi, keluarga, individu lain, dan makhluk hidup lainnya. Konsumsi tidak hanya bersifat individualistik atau terbatas pada lingkup keluarga, melainkan juga melibatkan pengadaan barang dan layanan yang dapat memberikan manfaat kepada pihak lain di luar lingkup pribadi dan keluarga, termasuk tetapi tidak terbatas pada entitas makhluk hidup seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa tersebut tidak dimaksudkan untuk diperdagangkan. Definisi konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dijelaskan secara tegas, yaitu terbatas pada konsumen akhir semata. Batasan ini telah diadopsi dalam regulasi perlindungan konsumen di berbagai negara. Disiplin

hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas dalam dimensi hukum yang meliputi berbagai aspek, di antaranya adalah aspek perlindungan. Sebagai contoh, mencakup bagaimana hak-hak para konsumen (seperti jamaah umroh) diperoleh dan dipertahankan terkait dengan perilaku usaha yang melenceng dari norma yang berlaku.

Definisi konsumen menurut berbagai pakar, seperti yang dijelaskan oleh Az. Nasution, mengindikasikan bahwa konsep konsumen dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu:³⁵

1. Individu yang memperoleh atau memanfaatkan produk serta layanan dengan maksud memperolehnya dengan niat untuk diperdagangkan kembali;
2. Individu yang memperoleh barang dan/atau layanan jasa dengan tujuan memenuhi keperluan pribadi, keluarga, atau rumah tangga dapat didefinisikan sebagai konsumen. Perspektif A. Abdurrahman lebih lanjut menguraikan konsumen secara umum sebagai entitas yang aktif dalam menggunakan, mengonsumsi, atau memanfaatkan barang serta layanan jasa.³⁶

³⁵ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h. 19.

³⁶ A. Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Gramedia, 1986,

A.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen berkaitan erat dengan upaya menjaga kepentingan mereka melalui mekanisme hukum yang telah ditetapkan. Konsep perlindungan konsumen melibatkan berbagai dimensi hukum yang terkait dengan isu-isu substansial, bukan hanya terbatas pada aspek fisik semata. Dalam hal ini, hak-hak abstrak konsumen menjadi pusat perhatian yang perlu diberikan perlindungan melalui kerangka hukum yang tepat.³⁷ Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomer 8 Tahun 1999 yakni: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Definisi perlindungan konsumen tersebut mencerminkan "segala tindakan yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum", diimplementasikan sebagai pendekatan guna mengurangi perilaku sewenang-wenang yang berpotensi merugikan para pelaku usaha semata demi kesejahteraan konsumen. Hak-hak yang telah terbentuk diharapkan akan menciptakan keselarasan dalam aspek perlindungan konsumen serta jaminan atas barang dan/atau layanan jasa. Dengan demikian, kondisi ini memungkinkan terbentuknya lingkungan ekonomi yang sehat, sambil menghindarkan tindakan kelalaian yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis terhadap konsumen. Menurut

³⁷ M.Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*, Rangkang, Yogyakarta, 2010 h. 38

Business English Dictionary, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.³⁸

Perlindungan konsumen merujuk pada konsep yang menggambarkan upaya hukum yang diberikan kepada individu yang

melakukan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka terhadap produk atau layanan, dengan tujuan untuk mencegah potensi kerugian atau dampak negatif yang dapat ditimbulkan pada konsumen tersebut. Regulasi perlindungan konsumen mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen merupakan sebuah inisiatif legal yang menjamin stabilitas hukum guna memberikan perlindungan kepada pihak konsumen. Perlindungan konsumen memiliki jangkauan yang luas, meliputi aspek perlindungan terhadap barang dan jasa. Ruang lingkup ini dimulai sejak tahap awal aktivitas pemesanan dan akuisisi barang atau jasa, hingga pada akhirnya terbentuk akibat-akibat yang timbul dari penggunaan barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dikategorikan dalam dua dimensi yang berbeda, yakni.³⁹

1. Perlindungan konsumen berfokus pada upaya memitigasi kemungkinan bahwa produk yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang telah dibuat.

³⁸ 8 Zulham, Hukum perlindungan konsumen, Kencana, Jakarta, 2013

³⁹ *Ibid.*, h.21

2. Perlindungan ini bertujuan untuk mencegah pengenakan syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen, sehingga mengedepankan keadilan dalam transaksi komersial.

A.3 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan komponen dari korpus hukum konsumen yang mengandung prinsip-prinsip dan norma-norma yang memiliki fungsi regulatif serta tujuan protektif terhadap hak-hak dan kepentingan konsumen. Terdapat perspektif yang berpendapat bahwa integrasi hukum perlindungan konsumen merupakan komponen integral dalam pergeseran paradigma hukum konsumen menuju inklusivitas yang lebih luas dalam cakupannya. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen mengandung asas-asas atau kaidah-kaidah yang memiliki sifat pengaturan dan perlindungan terhadap kepentingan konsumen.⁴⁰ Hukum konsumen dapat diklasifikasikan sebagai seperangkat prinsip-prinsip dan norma-norma hukum yang mengelola relasi serta isu-isu yang timbul di antara entitas-entitas berbeda, yang saling terkait, terkait dengan produk dan/atau layanan konsumsi, dalam konteks interaksi sosial.⁴¹ Dalam konteks terminologi hukum perlindungan konsumen, pentingnya pemahaman yang tepat terhadap istilah-istilah yang terkait memiliki implikasi signifikan

⁴⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., h.13.

⁴¹ *Ibid.*

terhadap efektivitas perlindungan hukum terhadap para konsumen. Semakin mendalam pemahaman yang diberikan terhadap definisi-definisi tertentu dalam konteks hukum yang melindungi hak konsumen, akan semakin tinggi peluang bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum yang pantas. Pengembangan konsep perlindungan hukum bagi konsumen juga mengakibatkan kemungkinan bagi konsumen untuk mengajukan tuntutan terhadap perusahaan yang bertanggung jawab atas konsekuensi negatif yang mereka alami akibat kerugian, baik itu melalui kesepakatan langsung maupun tidak langsung.

A.4 Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen

Istilah "proteksi konsumen" mengacu pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu, konsep proteksi konsumen melibatkan dimensi hukum yang signifikan. Lebih lanjut, proteksi tersebut tidak hanya mencakup hal-hal fisik semata, tetapi lebih mengedepankan perlindungan terhadap hak-hak abstrak yang dimiliki oleh konsumen. Dalam pengertian yang lebih khusus, perlindungan terhadap konsumen pada hakikatnya dapat diartikan sebagai implementasi dari norma-norma hukum yang berfokus pada hak-hak yang melekat pada konsumen. Suatu pendekatan yang ditekankan dalam mencapai keseimbangan antara perlindungan konsumen dan perlindungan pelaku usaha adalah melalui pengakuan yang cermat terhadap hak-hak yang diberikan kepada konsumen. Hal ini berkaitan dengan kenyataan bahwa dalam konteks ini, pelaku usaha seringkali

memiliki kedudukan yang lebih dominan dibandingkan dengan konsumen. Secara umum, terdapat empat hak yang diterima secara universal dalam domain internasional, yang mencakup:⁴²

1. Hak terhadap pemberian informasi yang tegas dan jelas.
2. Hak untuk memperoleh perlindungan dan keamanan.
3. Hak untuk melakukan pemilihan atau memilih.
4. Hak untuk mendapatkan pendengaran yang layak.

Keempat hak asasi ini telah diberikan pengakuan secara global. Seiring berjalannya waktu, entitas-entitas konsumen yang berada di bawah payung *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan beberapa hak tambahan, melibatkan hak untuk menerima edukasi konsumen, hak atas restitusi, serta hak atas lingkungan yang memadai dan sehat. Hak yang telah dijelaskan di atas merupakan hak inheren yang melekat pada setiap individu yang berperan sebagai konsumen, serta berfungsi sebagai subjek. Oleh karena itu, fenomena ini mencerminkan prerogatif konsumen untuk mengartikulasikan klaim mereka terhadap hak-hak yang bersangkutan dalam suatu wadah diskusi atau komunitas. Definisi hukum perlindungan konsumen merupakan aspek dari domain hukum konsumen yang melibatkan prinsip-prinsip atau regulasi-regulasi yang mengatur serta mengandung unsur-unsur perlindungan terhadap kepentingan para konsumen.⁴³

⁴² M.Shidqon Prabowo, Loc. Cit.

⁴³ Ibid., h. 42.

a. Hak Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen

Guna mengintensifkan kesadaran konsumen, langkah awal yang harus ditempuh adalah usaha untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap hak-hak fundamental konsumen. Hal ini menjadi fondasi krusial dalam perjuangan untuk merealisasikan hak-hak konsumen tersebut. Hak-hak konsumen, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memiliki kontur sebagai berikut:

1. Prerogatif untuk menikmati kenyamanan dan menjaga keselamatan saat menggunakan produk dan/atau layanan.
2. Hak untuk memilih produk dan/atau layanan serta menerima mereka sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan.
3. Hak mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur tentang kondisi dan jaminan produk dan/atau layanan.
4. Hak untuk memiliki pendengar yang memberikan perhatian pada pendapat serta keluhan terkait produk dan/atau layanan yang digunakan.
5. Hak untuk memperoleh dukungan hukum dan upaya penyelesaian perselisihan perlindungan konsumen yang adil.
6. Hak untuk mendapatkan pendidikan dan bimbingan terkait pemahaman sebagai konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan tanpa diskriminasi, serta menerima kompensasi yang sesuai.

8. Hak untuk menerima kompensasi atau penggantian kerugian jika produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang diharapkan.
9. Selain hak-hak yang diatur oleh undang-undang perlindungan

konsumen Nomor 8 Tahun 1999, terdapat juga hak-hak yang ditegaskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya pasal 7 yang menggambarkan hubungan simbiosis antara hak-hak dan kewajiban dalam kerangka hukum, sehingga tanggung jawab pelaku bisnis dapat diartikan sebagai hak yang dimiliki konsumen.

b. Kewajiban Konsumen

Hak tentu di dapat di pisahkan dari kewajiban, kewajiban konsumen menurut pasal 5 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Keharusan untuk melakukan pembacaan atau mengikuti instruksi-instruksi informasi serta patuh terhadap pedoman-pedoman penggunaan

atau pemanfaatan produk dan/atau layanan guna memastikan aspek keamanan dan keselamatan, memiliki signifikansi yang diperlukan dalam penataan regulasi. Di samping itu, tanggung jawab konsumen untuk melunasi tagihan sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati

bersama pelaku usaha, merupakan hal yang umum dan sesuai dengan norma yang berlaku. Salah satu aspek yang memerlukan eksplanasi yang lebih mendalam adalah kewajiban tambahan untuk mengikuti proses penyelesaian hukum dalam kasus sengketa terkait perlindungan konsumen dengan sepiantasnya. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab konsumen untuk menunjukkan niat baiknya tidak hanya pada saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Fenomena tersebut berasal dari kenyataan bahwa, dari perspektif konsumen, potensi merugikan pihak yang beroperasi muncul sejak awal interaksi dalam bentuk transaksi dengan pelaku usaha. Di sisi lain, bagi pelaku usaha, potensi kerugian konsumen cenderung timbul sejak tahap produksi barang oleh pelaku usaha. Kehadiran ketentuan yang telah diatur dalam peraturan undang-undang mengenai perlindungan konsumen menunjukkan kebijakan yang tepat. Hal ini disebabkan oleh sifatnya yang menjadi penyeimbang terhadap hak-hak konsumen dalam memperoleh mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang layak. Kehadiran ketentuan yang telah diatur dalam peraturan undang-undang mengenai perlindungan konsumen menunjukkan kebijakan yang tepat. Hal ini disebabkan oleh sifatnya yang menjadi

penyeimbang terhadap hak-hak konsumen dalam memperoleh mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang layak. Pengakuan terhadap hak tersebut akan lebih mudah diwujudkan apabila konsumen turut serta dalam mengikuti langkah-langkah penyelesaian

sengketa yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

c. Asas Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam pasal 2 bahwa: “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum” Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:⁴⁴

- a. Asas utilitas bertujuan untuk menegaskan bahwa setiap upaya dalam pelaksanaan perlindungan konsumen seharusnya menghasilkan dampak yang maksimal bagi kepentingan konsumen dan entitas bisnis secara menyeluruh;
- b. Asas keadilan dimaksudkan untuk memastikan partisipasi penuh seluruh masyarakat dan memberikan peluang kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak-haknya dan menjalankan tanggung jawab mereka dengan adil;

⁴⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, h.25.

c. Asas keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam aspek material dan spiritual;

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen ditujukan kepada perlindungan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang mereka konsumsi atau gunakan;

e. Asas kepentingan hukum bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:⁴⁵

1. Asas utilitas yang mencakup dimensi keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas egaliter yang melibatkan prinsip keseimbangan;
3. Asas legalitas yang menjamin kepastian hukum.

Prinsip keseimbangan, yang termasuk dalam paradigma keadilan, menjadi penting mengingat bahwa konsep keseimbangan tersebut juga mencakup penerapan prinsip keadilan bagi berbagai kepentingan yang saling terlibat di antara pelaku bisnis, konsumen, dan pemerintah. Fungsi pemerintah dalam situasi ini tidak dapat secara langsung

⁴⁵ *Ibid.*, h.26

diinterpretasikan dalam interaksi komersial yang melibatkan subjek pelaku bisnis dan pihak konsumen. Namun, fungsi yang dimainkannya muncul melalui penyajian representasi kepentingan publik yang tidak dijalankan secara langsung di antara entitas bisnis dan para konsumen.

Konsep representasi ini diimplementasikan melalui sejumlah pembatasan yang terefleksi dalam bentuk kebijakan yang dijelaskan dalam beberapa peraturan hukum. Selain itu, dalam konteks kerangka konseptual manfaat, prinsip-prinsip yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan konsumen diakui sebagai elemen penting. Faktor keamanan dan keselamatan konsumen ini sebenarnya menjadi bagian integral dari keuntungan yang diberikan kepada konsumen melalui upaya penyelenggaraan perlindungan. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan keseluruhan para pelaku usaha.

B. Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen;

4. Menumbuhkan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pada Pasal 3 dari Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, terdapat suatu upaya pembangunan nasional sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 2 sebelumnya. Hal ini dikarenakan tujuan perlindungan konsumen memiliki peran penting sebagai tujuan akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di sektor hukum perlindungan konsumen. Menurut pendapat Achmad Ali, setiap undang-undang memiliki tujuan khususnya masing-masing.⁴⁶ Fenomena tersebut juga termanifestasi melalui disposisi yang diuraikan dalam Pasal 3 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal ini tidak hanya mengonseptualisasikan objektif-partikular guna perlindungan konsumen, tetapi juga menjuxtaposisikannya dengan tujuan-tersirat secara general sebagaimana dijabarkan dalam ketentuan yang terangkum dalam Pasal 2.

⁴⁶ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, h.95.

Jika kita mengelompokkan keenam tujuan khusus Perlindungan Konsumen yang telah dijelaskan di atas menjadi tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mencapai keadilan terlihat dalam rumusan huruf c dan huruf e. Di sisi lain, tujuan untuk memberikan manfaat terdapat dalam rumusan huruf a dan huruf b, termasuk huruf c dan d, serta huruf f. Sasaran khusus yang diarahkan menuju pencapaian tujuan kepastian hukum terlihat dalam pernyataan pada poin d. Pengelompokan ini tidak bersifat mutlak, karena sebagaimana terlihat dalam pernyataan dari poin a hingga f, terdapat tujuan-tujuan yang dapat dianggap sebagai tujuan ganda.

B.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pihak yang beroperasi dalam kerangka perlindungan konsumen memiliki istilah khusus, yang berubah menjadi "pelaku usaha". Ini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 angka (3), yang menjelaskan bahwa "pelaku usaha" mencakup individu atau entitas bisnis, baik berbentuk badan hukum maupun tidak, yang berdiri dan beroperasi di wilayah hukum Republik Indonesia. Ini bisa beroperasi sendiri atau bekerja sama dengan pihak lain melalui perjanjian untuk menjalankan berbagai jenis kegiatan ekonomi. Pelaku ekonomi yang dimasukkan dalam lingkup regulasi Undang-Undang tersebut mencakup entitas bisnis seperti perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), pedagang, dan entitas lainnya. Selain itu, substansi definisi pelaku ekonomi yang

tercantum dalam Pasal 1 ayat 3 dari Undang-Undang perlindungan konsumen menunjukkan keluasan ruang lingkup yang signifikan karena mencakup berbagai aktor ekonomi termasuk grosir, distributor, pengecer, dan entitas lainnya. Menurut Direktif, konsep yang merujuk

pada entitas "produsen" yang juga dikenal sebagai subjek bisnis mencakup:⁴⁷

1. Pihak yang menciptakan hasil akhir berupa produk manufaktur. Mereka bertanggung jawab atas semua dampak negatif yang muncul akibat barang yang mereka distribusikan ke publik, bahkan jika kerugian terjadi karena kecacatan komponen barang dalam proses produksi;
2. Pihak yang menghasilkan bahan mentah atau komponen dari sebuah produk;
3. Siapa pun yang menunjukkan diri sebagai pencipta suatu produk dengan menambahkan nama, merek, atau simbol lain ke produk tersebut.

Az. Nasution mengungkapkan bahwa ada tiga kelompok utama yang dapat mencakup produsen atau pelaku usaha, di antaranya:⁴⁸

1. Orang atau entitas yang memberikan dana untuk memenuhi kebutuhan dari pihak yang menyediakan barang dan/atau jasa.

⁴⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., h.41.

⁴⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., h.63.

2. Individu atau entitas yang menghasilkan atau menciptakan barang dan/atau pelayanan jasa.
3. Pihak yang menghubungkan antara penyedia barang dan/atau jasa dengan konsumen.

Definisi pelaku usaha yang bersifat sangat inklusif melibatkan beragam jenis usaha, yang pada akhirnya akan memudahkan para konsumen. Meskipun hal ini mengakibatkan banyak subjek yang mungkin akan diminta pertanggungjawaban, namun keuntungannya lebih besar jika Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merinci aspek-aspeknya sebagaimana tercermin dalam direktif. Oleh karena itu, konsumen akan memperoleh kemudahan dalam mengidentifikasi entitas yang tepat untuk diajukan klaimnya apabila mengalami kerugian akibat eksploitasi produk.

B.2 Hak Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 6 mengatur hak-hak pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan bisnisnya. Pasal ini mengacu pada produsen sebagai pihak yang memiliki hak dalam ranah pelaku usaha dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Hak-hak tersebut antara lain:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa diperdagangkan;

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam 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 perundangundangan lainnya.

Berdasarkan hak-hak yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat sejumlah hubungan yang lebih signifikan dengan entitas berwenang pemerintah, lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen, maupun badan peradilan dalam pelaksanaan proses penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak ini, terdapat harapan untuk memberikan perlindungan yang berlebihan bagi konsumen, namun dapat mengabaikan kepentingan dari pihak pelaku usaha. Satu-satunya kewajiban konsumen terkait dengan hak-hak yang disebutkan dalam poin b, c, dan d adalah kewajiban untuk mengikuti proses penyelesaian sengketa sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

B.3 Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, adalah:

1. Bertindak baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau pelayanan serta memberikan penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan;

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang diproduksi dan /atau diperdagangkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kesimpulannya adalah bahwa dalam Undang-undang perlindungan konsumen, pengusaha diharuskan memiliki niat baik saat menjalankan bisnis mereka, sementara bagi konsumen, niat baik diperlukan saat melakukan pembelian barang atau jasa. Kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan bisnis adalah salah satu prinsip

yang dikenal dalam hukum perjanjian. Norma ini diatur di dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (3) Buku Undang-Undang Hukum Perdata. Tanggung jawab signifikan lain yang harus diemban oleh pelaku usaha adalah menyajikan informasi yang tegas, akurat, dan jujur mengenai

keadaan dan jaminan terkait barang atau jasa, sekaligus memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Dalam kerangka undang-undang perlindungan konsumen, penekanan yang lebih besar ditempatkan pada aspek iktikad baik dari pihak pelaku usaha. Pendekatan ini mencakup seluruh rangkaian tahap dalam pelaksanaan kegiatan usaha, dan oleh karena itu, terdapat pemahaman bahwa tanggung jawab untuk bertindak dengan iktikad baik berlaku mulai dari tahap perencanaan atau produksi barang hingga saat barang atau jasa tersebut dijual. Sebaliknya, kewajiban yang diterapkan pada konsumen hanya berfokus pada perlakuan iktikad baik saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Mengenai tanggung jawab kedua pihak yang terlibat dalam aktivitas bisnis, yaitu kewajiban untuk menyajikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur terkait kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa yang disediakan, serta memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai penggunaan, perbaikan, dan perawatan, hal ini tidak hanya berasal dari hak konsumen semata, tetapi juga berakar pada implikasi dari kekurangan informasi yang memadai yang diterima dari pihak bisnis yang bersangkutan, yang dikenali sebagai suatu bentuk cacat informasi,

yang pada akhirnya berpotensi mengakibatkan dampak negatif yang signifikan bagi konsumen. Keberhasilan dalam memberikan informasi yang akurat kepada konsumen mengenai suatu produk memiliki nilai penting, karena hal ini mencegah kesalahpahaman konsumen tentang

karakteristik produk tersebut. Pengiriman informasi kepada konsumen dapat berupa gambaran yang jelas, peringatan yang tepat, atau petunjuk yang diperlukan.⁴⁹

B.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha mempunyai suatu tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha antara lain:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atas diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁴⁹ Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, RajaGrafindo Persada, Depok, 2013, h.141.

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 dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:⁵⁰

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Dengan merujuk pada uraian yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak hanya adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat yang menjadi satu-satunya alasan bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab. Artinya, pelaku bisnis memiliki tanggung jawab untuk menanggung semua kerugian yang dialami oleh konsumen. Secara umum, klaim kompensasi atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat penggunaan produk atau jasa dapat didasarkan pada beberapa aturan yang telah dijelaskan. Klaim tersebut dapat dibagi menjadi dua

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., h.129.

jenis, yaitu klaim kompensasi karena ketidakpenuhan kontrak dan klaim kompensasi karena pelanggaran hukum. Kerugian yang dimaksud dapat berupa kerugian finansial, fisik, atau bahkan psikologis.

C. Lembaga – lembaga Konsumen dan Penyelesaian Sengketa

Dalam Pasal 1 angka 12 undang-undang perlindungan konsumen, dijelaskan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah suatu entitas yang dibentuk dengan maksud untuk memfasilitasi upaya pengembangan perlindungan bagi konsumen. Fungsi pokok yang diemban oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah memberikan nasihat dan analisis kepada pemerintah dengan tujuan memperkuat mekanisme perlindungan konsumen di Indonesia. Ini mencakup berbagai aspek perlindungan yang bersifat holistik dan tidak hanya terbatas pada perumusan kebijakan dalam domain perlindungan konsumen.

Berdasarkan interpretasi yang tertera pada Pasal 1 ayat 11 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah entitas yang diberi tanggung jawab untuk mengurus serta menuntaskan perselisihan yang timbul di antara pengusaha dan individu yang menggunakan jasa atau produk tersebut. Sejalan dengan ketentuan Pasal 44 ayat (3) dalam undang-undang perlindungan konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

memiliki tanggung jawab yang melibatkan berbagai aktivitas, termasuk:
a) penyebaran informasi guna meningkatkan pemahaman mengenai hak, kewajiban, dan kebijakan penuh kehati-hatian bagi konsumen dalam mengadopsi produk atau layanan; b) pemberian konsultasi kepada

konsumen yang membutuhkan panduan; c) kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka mewujudkan perlindungan yang optimal bagi konsumen; d) pendampingan konsumen dalam usaha mereka memperjuangkan hak-haknya, termasuk penerimaan keluhan atau aduan dari konsumen; e) melaksanakan pengawasan bersama dengan pemerintah serta masyarakat terhadap pelaksanaan langkah-langkah perlindungan konsumen yang diterapkan.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) serta entitas-entitas organisasi konsumen lainnya merupakan entitas masyarakat sipil yang berdedikasi pada upaya melindungi hak-hak konsumen, termasuk Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) yang berfungsi sebagai perwakilan konsumen. Meskipun demikian, keduanya memiliki tujuan yang serupa, yakni melayani dan meningkatkan status serta kepentingan para konsumen. Dalam kerangka hukum yang ditetapkan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat dua mekanisme yang dijelaskan untuk menangani konflik yang melibatkan konsumen, yaitu: a. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Peradilan; dan b. Penyelesaian Sengketa di luar Ranah Peradilan. Landasan hukum ini lebih lanjut diuraikan dalam ketentuan

Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47 dari perundangan perlindungan konsumen tersebut.

C.1 Pengertian Perjanjian

Penting untuk mencatat bahwa dalam kerangka Hukum Perdata Indonesia, aspek yang wajib dipahami adalah komponen Hukum Perjanjian. Kehadiran hakim memiliki signifikansi besar dalam domain Hukum Perdata, dan sebagai konsekuensinya, kerap kali mengandung sejumlah peraturan hukum yang tumbuh dari perjanjian antara individu atau pihak-pihak tertentu. Istilah yang merujuk pada hukum perjanjian dalam Bahasa Belanda dikenal sebagai "het verbintenissenrecht," dengan sebagian besar ketentuannya tercatat dalam Buku III dari Burgerlijk Wetboek dan Wetboek van Koophandel.⁵¹ Secara umum, konsep mengenai Perjanjian dijelaskan dalam ketentuan Pasal 1313 Buku Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang selanjutnya akan disingkat sebagai KUHPerdata. Pasal tersebut menguraikan bahwa Perjanjian merujuk pada tindakan di mana seseorang atau lebih mengikatkan diri secara hukum dengan individu lainnya.

Menurut disposisi yang dinyatakan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), segala bentuk perjanjian yang telah disepakati dengan sah dan memenuhi persyaratan

⁵¹ Wirjono Prodjodikoro, Asas-asas Hukum Perjanjian, Mandar maju, Bandung, 2011, h.2

sahnya sebuah perjanjian akan memiliki kekuatan yang setara dengan hukum formal bagi para pihak yang terlibat di dalamnya. Perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali kecuali melalui kesepakatan yang dicapai oleh semua pihak yang terlibat, atau karena alasan-alasan yang

secara tegas diakui oleh peraturan hukum yang berlaku. Kesepakatan standar yang sering dijumpai dalam situasi umum pada dasarnya dijalankan dengan prinsip kebebasan berkontrak seperti yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) B.W. Menurut pasal ini, semua perjanjian yang dibuat dengan sah memiliki kekuatan sebagai peraturan hukum bagi para pihak yang terlibat. Pengertian sah dalam konteks ini merujuk pada pemenuhan persyaratan yang ditetapkan oleh Pasal 1320 B.W, yaitu: 1. Ada kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat 2. Mereka memiliki kemampuan untuk memahami implikasi dari perjanjian yang dibuat 3. Perjanjian tersebut berkaitan dengan suatu objek tertentu 4. Perjanjian tersebut memiliki dasar yang sah untuk dilaksanakan. Pengadaan Perjanjian muncul sebagai hasil dari kesepakatan antara berbagai pihak, yang mengarah pada pencapaian kata sepakat di antara kedua belah pihak yang terlibat. Perjanjian memiliki potensi untuk direalisasikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Kerugian yang umum dialami oleh konsumen dapat diasosiasikan dengan perjanjian tersebut, yang sering kali muncul sebagai konsekuensi dari hubungan hukum perjanjian antara pengusaha dan konsumen, maupun sebagai hasil dari pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pihak pengusaha. Perjanjian yang umumnya terjalin

antara entitas bisnis dan konsumen seringkali tidak mengalir dengan kesinambungan atau efisiensi yang sempurna, di mana kedua belah pihak tidak selalu mencapai kepuasan penuh terhadap hasil perjanjian yang telah terbentuk. Contoh nyata dapat ditemukan ketika para konsumen

tidak mendapatkan layanan jasa sesuai dengan yang semestinya mereka terima.

Berdasarkan konteks di atas, dapat disimpulkan bahwa Perjanjian merupakan tindakan yang mengakibatkan konsekuensi hukum antara dua belah pihak atau lebih. Dalam tindakan ini, satu pihak memberikan hak tertentu sementara pihak lainnya memiliki tanggung jawab untuk memberikan suatu hasil atau prestasi. Akibat dari Perjanjian ini, muncul hubungan hukum yang menetapkan hak dan kewajiban yang telah diatur oleh peraturan hukum yang berlaku dalam ranah tersebut. Di samping tujuan penegakan hak-hak konsumen, perlu adanya kesepakatan antara produsen dan konsumen yang mempertimbangkan kepentingan masing-masing pihak berdasarkan prinsip itikad baik. Prinsip kebebasan untuk berkontrak, yang tercantum dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata, mengindikasikan bahwa perjanjian yang sah memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Pada bagian 1338 ayat (3) dari Kitab Undang-undang Hukum Perdata, diuraikan bahwa tiap perjanjian harus dijalankan dengan itikad baik. Menurut paradigma klasik dalam hukum kontrak, prinsip itikad baik dapat diterapkan dalam situasi di mana

perjanjian telah memenuhi persyaratan tertentu. Namun, implikasi dari prinsip ini tidak memberikan perlindungan kepada pihak yang mengalami kerugian dalam fase pra-kontrak atau fase negosiasi, karena pada tahap ini perjanjian belum memenuhi syarat-syarat tertentu.

