

BAB II

2.1 Konsep atau Objek yang di teliti

2.1.1 Pengertian Hukum dan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas –asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya daam bermasyarakat. Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah–kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁵

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

Pertama, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.

⁵ Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja & B. Arif Sidharta, Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Hukum,Bandung:Alumni,2009,Hal 16-17

Kedua, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.⁶

Batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan dimuka, adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi, mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.

Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegaham berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat. Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada

⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.

2.1.2 Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

2.1.3 Hak Konsumen

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

A. Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

B. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

C. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

D. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

E. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.⁷

⁷ Berdasarkan Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33

2.1.4 Asas-Asas Konsumen

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

✓ **Asas Manfaat**

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

✓ **Asas Keadilan**

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

✓ **Asas Keseimbangan**

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

✓ **Asas Keamanan dan Keselamatan**

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

✓ Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.⁸

2.1.5 Perlindungan Konsumen

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

⁸ Berdasarkan UUPK Pasal 2 Nomor 8 Tahun 1999

Konsumen membutuhkan produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, Demikian pula sebaliknya yaitu keseimbangan dan keharmonisan di antara keduanya adalah sesuatu yang dipelihara serta dijaga merupakan suatu keharusan namun dalam kenyataannya banyak sekali peluang yang ditunjukkan untuk menyediakan barang atau jasa. sehingga diperlukan hukum perlindungan konsumen untuk memberikan perlindungan dengan memajukan kedudukan dari konsumen di dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha.

Salah satu syarat dalam menulis tentang baik atau buruknya dari apa yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berkembang tiga teori dasar yaitu :

1. Teori Ethical Egoism

teori ini hanya melihat dari sebelah kiri ini mengajarkan bahwa benar atau salah dari suatu perbuatan yang dilakukan oleh seorang diukur dari Apakah hal tersebut memiliki dampak yang baik atau buruk terhadap orang tersebut. serta bagaimana dampak dari perbuatan orang lain tidaklah relevan, kecuali jika akibatnya terhadap orang lain akan mengubah dampak pada pelaku tersebut

2. Teori Ethical Altruism

Teori ini menitikberatkan kepada kepentingan dari pihak lain dari pihak yang melakukan sesuatu perbuatan. menurut teori ini, apakah seseorang telah melakukan sesuatu perbuatan secara moral terlarang baik benar maupun salah bergantung pada bagaimana dampak dari perbuatan tersebut terhadap orang lain . demikian juga sebaliknya, bagaimana dampak dari pelaku tidak relevan untuk dipertimbangkan , kecuali jika dampak terhadap orang lain tersebut mempunyai dampak yang dapat membalikkan dampak terhadap pelaku tersebut .

3. Teori Ethical Utilitarianism

Teori ini menitikberatkan pada manfaat dari setiap perbuatan terhadap seluruh atau sebagian besar orang. Menurut teori ini benar atau salah suatu perbuatan diukur dari apakah perbuatan tersebut memiliki dampak baik atau buruk pada setiap orang baik pada orang lain maupun terhadap diri sendiri.⁹

Didalam hukum perlindungan konsumen terdapat etika hukum tertentu seperti dimuat dalam regulasi sendiri dikalangan pengusaha dan profesi. Hukum perlindungan konsumen pada dasarnya lebih berperan dan lebih dibutuhkan apabila kondisi dari pihak yang mengadakan hubungan hukum dalam masyarakat tidak seimbang. Pada dasarnya seluruh masyarakat adalah konsumen. Masyarakat memiliki berbagai kepentingan untuk mengonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha yang disediakan oleh alam seperti udara, air, dan lain-lain .

Sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai atau pengguna terakhir pada suatu barang atau jasa. Di Prancis berdasarkan doktrin yurisprudensi yang berkembang, konsumen mengandung dua unsur yaitu konsumen hanya orang. dan barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya¹⁰

Kepentingan konsumen dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

⁹ Munir Fuady, Hukum Anti Monopoli, Bandung: PT Citra Aditya Bakti Bandung, 2003, hlm, 20-21

¹⁰ Nasutions, ibid, hlm 72

1. Kepentingan fisik, yaitu berhubungan dengan keamanan dan keselamatan jiwa pengguna barang dan atau jasa.
2. Kepentingan sosial ekonomi yaitu agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari pengguna barang atau jasa
3. Kepentingan perlindungan hukum yaitu agar jaminan perlindungan hukum baik yang bersifat pencegahan atau tindakan terhadap Adanya kemungkinan perbuatan penyedia barang atau jasa bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, kebiasaan ataupun hukum yang dapat merugikan konsumen Sebagai pengguna barang atau jasa.

Konsumen juga memiliki hak-hak namun Konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana terdapat dalam pasal 5 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. konsumen harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur
2. pemakaian atau pemanfaatan demi keamanan dan keselamatan
3. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian dan atau jasa
4. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
5. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut,

Agar konsumen lebih terjamin kedudukannya dari permasalahan yang dihadapi sehingga tidak rumit, maka pasal 8 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha antara lain sebagai berikut :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi barang atau jasa yang :
 - a) Memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan

- b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
- c) tidak sesuai dengan Ukuran, takaran, Timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
- d) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang atau jasa tersebut
- e) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut
- f) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan iklan atau promosi penjualan barang atau jasa tersebut
- g) tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut
- h) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal Yang dicantumkan dalam label
- i) tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat atau isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, Nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk pengguna yang Menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat
- j) tidak mencantumkan informasi dan atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
3. pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Meskipun telah diatur sedemikian rupa masih terdapat beberapa kelemahan dari konsumen maka dari itu sering dimanfaatkan oleh produsen maupun penyalur barang yang tidak jujur, kerap dimanfaatkan untuk memperoleh keuntungan bagi diri sendiri. barang-barang yang dikonsumsi akan diubah sedemikian rupa bahkan dapat membahayakan bagi kesehatan konsumen semata-mata hanya untuk memperoleh keuntungan dan dapat menyesatkan bagi konsumen.

Di dalam pelaksanaan Perlindungan Konsumen tidak dapat dipungkiri pasti banyak terjadi sengketa konsumen. Menurut undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat 1, Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum . Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.

2.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian Kepustakaan (Studi Perpustakaan) adalah jenis penelitian kualitatif yang pada umumnya dilakukan dengan cara tidak terjun ke lapangan dalam pencarian sumber datanya sehingga riset ini dilakukan hanya berdasarkan atas karya-karya tertulis , termasuk hasil penelitian baik yang sudah maupun yang belum dipublikasikan.

Di dalam penelitian terdapat beberapa pendekatan. dengan pendekatan tersebut peneliti akan memperoleh informasi dari berbagai aspek yang terkait mengenai isu yang di coba untuk cari jawabannya. pendekatan yang kan di gunakan di dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan perundang-undangan yaitu undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen .

Data dan sumber data pengumpulan data merupakan langkah yang sangat dibutuhkan sehubungan dengan referensi yang sesuai dengan objek kajian dalam penelitian ini berkaitan dengan hal tersebut dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga macam bahan pustaka yaitu :

➤ Bahan hukum Premier

Bahan yang merupakan bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan antara lain kitab undang-undang hukum perdata, kitab undang-undang hukum dagang, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan aturan lain yang terkait.

➤ Hukum data sekunder

Data hukum sekunder adalah bahan hukum yang berkaitan erat dengan Bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa, memahami dan menjelaskan bahan hukum

Premiere. yang termasuk dalam hukum sekunder yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi

➤ Data non hukum atau tersier

Bahan non hukum adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk dan juga menjelaskan terhadap data primer dan data sekunder seperti kamus surat kabar dan jurnal serta laporan laporan ilmiah yang akan dianalisis dengan tujuan untuk lebih memahami Dalam penelitian ini