BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang atau jasa.Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan jasa telah melintasi wilayah negara, konsumen pada akhirnya diharapkan pada berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan secara variatif.Kondisi seperti ini satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, hal tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi produsen jelas sangat merugikan. Pada umumnya produsen berlindung di balik standart contract atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua pihak, yakni antara konsumen dan produsen, atau melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.[1]

Product liability adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang mengahasilkan suatu produk, dan atau pihak yang menjual

[1]Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), 12.

produk tersebut dan atau pihak yang mendistribusikan produk tersebut, termasuk juga pihak yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari suatu produk. Pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk atau jasanya

Sesungguhnya setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab sosial, yaitu kepedulian dan komitmen moral terhadap kepentingan konsumen, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi.Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan.Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku dan konsumen.Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.

Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya. Hal ini tentu akan merugikan pihak konsumen. Kerugian yang dialami konsumen dapat timbul akibat adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan olehprodusen.Dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan.

Hukum perlindungan konsumen ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun

pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban.[2]

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melakukan kepentinganya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibanya.[3]

Hukum perlindungan konsumen memberikan penjelasan yang lebih terhadap konsumen mengenai hal-hal yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hubungan hukum yang tercipta antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Secara umum konsumen haruslah dapat mengetahui tentang definisi seorang konsumen, pelaku usaha, dan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut.[4]

Berdasarkan hal tersebut dalam kaitanya dengan konsumen, maka Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatur mengenai kewajiban serta larangan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan perdagangan.Ketidaktaatan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan dapat menimbulkan perselisihan antara

---

[2]Celina Tri Sri Kritiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 1.
[3]Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 17.
[4]Inosentius Samsul, P*erlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan, Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), 24

konsumen dan pelaku usaha. Perselisihan ini dilakukan salah satu pihak yang tidak mendapat haknya karena pihak lain tidak memenuhi kewajibanya.[5]

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat diperlukan karena banyaknya tindakan penjualan barang dengan keadaan tidak sempurna yang terjadi dan merugikan konsumen pada saat ini.Pelaku usaha selaku pemilik barang dagangan harus bertanggung jawab atas segala sesuatu yang ditimbulkan akibat adanya suatu barang daganganya yang diketahui sebelumnya atau benar-benar tidak diketahui sebelumnya oleh pelaku usaha sehingga menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Dalam UUPK pasal 18 dijelaskan bahwa "pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian apabila diantaranya:

a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan barang kembali yang dibeli konsumen
c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atau barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen

Setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada perjanjian untuk barang yang dibuatnya menimbulkan kerugian akibat dari cacat pada barang tersebut. Dalam pasal 9 UUPK juga disebutkan bahwa "pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang tersebut tidak

[5]Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, (Surabaya: Ghalia Indnesia, 2010), 8.

mengandung cacat tersembunyi.Dengan aturan-aturan tersebut, sudah jelas bahwa pelaku usaha memiliki tanggungjawab untuk setiap cacat tersembunyi yang ada pada barangnya.[6]

Perlu dipahami adalah apa yang disebut dengan produk cacat. Sebuah produk disebut cacat bila produk tersebut tidak aman dalam penggunaanya serta tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu. Namun ada pertimbangan untuk mengatakan bahwa suatu produk adalah cacat terutama tentang :

a. Penampilan produk
b. Kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk
c. Saat produk tersebut diedarkan

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab 4 Pasal 8 hingga Pasal 17 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan-ketentuan tersebut dapat dibagi dalam tiga kelompok yaitu:

1. Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (pasal 8). Menurut ketentuan Pasal 8 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang:
   a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan

[6]Az Nasution, *Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar,* (Jakarta: Daya Widya 1999), 24.

b. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang

c. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk barang dengan kesesuaian barang yang ada

2. Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (pasal 9-16)

Pasal 9 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah:

a. Barang tersebut telah memenuhi atau memiliki harga khusus, memiliki potongan harga, standar tertentu, gaya atau model tertentu.

b. Barang tersebut dalam keadaan baik

c. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi

3. Kemudian pada Pasal 10 Undang-undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat penyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

a. Kondisi, tanggunga, jamina, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan jasa

b. Kegunaan suatu barang dan jasa

c. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.[7]

Seperti halnya yang terjadi di Toko Dora Kids Shop yang beralamatkan di Jalan HOS Cokroaminoto, No. 187, Burengan, Pesantren, Kota Kediri. Barang yang ditawarkan pelaku usaha antara lain jyaitu berupa produk jilbab, mukena, dan pakaian muslim. Akan tetapi peneliti lebih tertarik untuk meneliti salah satu produk yaitu jilbab, karena pada saat ini jilbab sangat digemari oleh para wanita muslim. Karena saat ini trend berjilbab sangat digemari, disamping berjilbab adalah salah satu kewajiban untuk para wanita muslimah. Saat ini telah berm,unculan berbagai macam produk jilbab dengan berbagai macam model, dan warna yang sangat beragam. Selain itu peneliti tertarik meneliti jilbab karena, di toko tersebut memliki produk unggulan salah satunya adalah jilbab. Yang memiliki perbedaan dengan produk jilbab pada umumnya.

Sebagai contoh kasus yaitu, pelaku usaha selaku pemilik barang dagangan menawarkan dengan cara menunjukan beberapa sample (jilbab) kepada konsumen. *Sample* tersebut dalam keadaan baik sebagaimana layaknya untuk diperdagangkan, sehingga menarik konsumen untuk membelinya.*Sample* yang ditunjukkan kepada konsumen dalam keadaan terbuka segel dan dipersilahkan untuk dicoba, barang tersebut tidak terdapat cacat sedikitpun.Oleh karena itu kosnumen tertarik untuk membeli sesuai dengan keinginan masing-masing, pelaku usaha telah menyediakan stok

[7]*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen*

barang (jilbab) dengan berbagai macam pilihan dengan catatan konsumen tidak diperbolehkan membuka segel.Ketika konsumen sudah memiliki barang tersebut dan membukanya, kosumen mendapati bahwa barang yang dibelinya tidak sesuai dengan sample yang ditawarkan oleh pelaku usaha yaitu terdapat kecacatan dalam produk atau yang disebut dengan cacat tersembunyi. Cacat tersebut sebenarnya sudah diketahui oleh pelaku usaha karena dari beberapa sample yang ditunjukkan pelaku usaha menutupi sedemikian rupa agar cacat tersebut tidak diketahui oleh konsumen. Dalam kasus ini terdapat beberapa konsumen yang merasa haknya tidak terpenuhi dan mengklaim kejadian tersebut. Konsumen yang mengklaim mengingingin barang yang dibeli dapat ditukar dengan barang yang sama, ada pula yang meminta sebagian uang kembali.

Di dalam kasus tersebut, pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam bentuk apapun. Pihak pelaku usaha berdalih bahwa kecacatan produk terjadi pada saat proses produksi. Apabila konsumen menginginkan ganti rugi maka pelaku usaha mengarahkan konsumen untuk melakukan klaim kepada pihak produsen. Terlihat disini bahwa hak konsumen untuk melakukan klaim tidak mendapat kejelasan, padahal didalam UUPK hak atas konsumen sudah ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Perlindungan Hukum Konsumen TerhadapJual Beli Jilbab dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Toko Dora Kids Shop, Jalan HOS Cokroaminoto No. 187, Burengan, Pesantren, Kota Kediri)".**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha di toko Dora Kids Shop ?
2. Bagaimana perspektif UUPK terhadap kerugian konsumen Dora Kids Shop ?
3. Bagaimana perspektif Hukum Islam terhadap kerugian konsumen Dora Kids Shop ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, adapun tujuanya adalah:

1. Untuk mengetahui respon pelaku usaha terhadap klaim yang dilakukan oleh konsumen apabila terjadi cacat tersembunyi.
2. Untuk mengetahui kesesuaian UUPK terhadap hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.
3. Untuk mengetahui kesesuaian Hukum Islam terhadap kerugian konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara Teoritis

   Dalam penelitian ini adalah untuk menjadi bahan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan dan keilmuan mengenai hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen.

2. Kegunaan secara Praktis

   a. Dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat apabila mendapati pelaku usaha yang menerapkan sistem yang sama.

   b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan bagi pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti dan bagi para pihak yang berminat pada masalah yang sama.

E. Telaah Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun dengan penelitian yang telah ada sebelumnya maka penyusun melakukan beberapa penelusuran literatur. Ditemukan beberapa skripsi, jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dikaji oleh penyusun di antaranya sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya di Kabupaten Banyumas” karya Cahaya Setia Nuarida Triana Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto tahun 2015. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran kosmetik yang mengandung

bahan berbahaya di Kabupaten Banyumas. Kesamaan antara skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya membahas perlindungan hukum bagi konsumen. Perbedaanya, pada skripsi tersebut berfokus pada perlindungan konsumen terhadap peredaran kosmetik yang mengandung bahan berbahaya, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli jilbab dalam perspektif UUPK No 8 Tahun 1999.

2. Skripsi berjudul “Perlindungan hak-hak konsumen transaksi jual beli online perspektif hukum islam dan hukum positif di Indonesia” katya Solhikin Fakultas syariah dan hukum universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta. Skripsi tersebut membahas konsep perlindungan hak-hak konsumen transaksi e-commers dalam hukum islam berdasarkan asas keseimbangan dan keadilan, prinsip muamalah hak tanpa paksaan kejelasan produk dan khiyar. Persamaan antara skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen. Perbedaan, skripsi tersebut membahas mengenai hak konsumen dalam transaksi e-commers atau jual beli online, sedangkan penelitian ini membahas hukum konsumen terhadap jual beli pada toko offline.

Dari beberapa literature yang ada, penulis belum menemukan hasil yang kusus membahas permasalahn secara spesifik mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli jilbab dalam perspektif UUPK No 8 Tahun 1999. Oleh karena itu, penelitian ini

berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli jilbab dalam perspektif UUPK No 8 Tahun 1999.