

BAB II

LANDASAN 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.⁸

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.

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
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainya.⁹

⁸Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008). 4.

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

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.¹⁰

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:

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

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

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”.¹¹

Dalam penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi.

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

C. 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.¹²

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

D. 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 ditekankan 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 neagara 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 konstitusi sudah diwujudkan ke dalam fakta sosial yang konkrit.¹³

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

¹³Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung: PT. Alumni, 2010), 62

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.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur adalah informasi mengenai barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya 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,

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 wajib beritikad baik dalam 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.¹⁴

b. 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

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

dalam Undang-undang Perlindungan Hukum Konsumen Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha).

E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pandangan Islam

Dengan mengkaji pasal demi pasal dalam UUPK, tampak bahwa beberapa ketentuan yang tertera dalam UU tersebut sesuai dengan nilai-nilai etika bisnis islam. Hal ini dapat dilihat dari aturan-aturan mengenai keharusan beritikad baik dalam melakukan usaha, jujur, jujur dalam takaran atau timbangan, menjual barang yang baik mutunya, larangan menyembunyikan barang yang cacat.¹⁵

Dalam islam itikad baik diwujudkan dalam dua bentuk yaitu itikad baik menuntut seseorang berbuat baik kepada orang lain, dan menuntut agar tidak berbuat jahat/merugikan orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam al-Qur'an surah An nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ
تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

¹⁵Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*, (Bandung: Mandar Maju, 2002), 177.

Prinsip dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan dan niaga adalah tolok ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan. Menurut Abdul Manan banyak ketidaksempurnaan pasar yang seharusnya dapat dilenyapkan bila prinsip ini diterima oleh masyarakat bisnis ada dalam Al-Qur'an dan Sunnah, seperti mengenai larangan melakukan sumpah palsu, larangan memberikan takaran yang tidak benar dan keharusan menciptakan itikad baik dalam transaksi bisnis.

1. Larangan sumpah palsu

Salah satu hadist Nabi yang melarang sumpah palsu, Abu Hurairah berkata: Aku mendengar Rasulullah saw berkata: “Dengan menggunakan sumpah palsu barang-barang jadi terjual, tapi menghilangkan berkah (yang terkandung di dalamnya)”.

2. Takaran yang benar

Dalam perdagangan, nilai timbangan dan ukuran yang tepat dan standar benar-benar harus diutamakan. Islam meletakkan penekanan penting dari faedah yang memberikan timbangan dan ukuran yang benar seribu empat ratus tahun yang lalu. Terdapat perintah tegas baik dalam Al Qur'an maupun dalam hadis mengenai timbangan dan ukuran yang sepenuhnya. Dalam Al-Qur'an dinyatakan (Q.S Al Mutaffifin 83: 2-7) “Kecelakaan besarlah bagi orang yang curang, yaitu orang yang apabila menerima takaran daari orang lain, mereka meminta dipenuhi. Dan apabila mereka menukar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.

3. Itikad baik

Itikad baik dalam bisnis merupakan hakekat dari bisnis itu sendiri. Hakekatnya itikad baik akan menimbulkan hubungan baik dalam usaha. Oleh karenanya islam menganjurkan, jika melakukan transaksi sebaiknya dinyatakan secara tertulis dengan menguraikan syarat-syaratnya. Seperti yang dikemukakan Abdul Manan, Hamzah lebih merinci prinsip-prinsip dagang menurut islam yaitu:

a. Jujur dalam takaran

Menjual barang yang halal: dalam berbagai hadis nabi dinyatakan bahwa apabila Allah mengharamkan sesuatu barang, maka haram pula harganya (diperjualbelikan).

Menjual barang yang baik mutunya: dalam berbagai hadis Rasulullah saw melarang menjual buah-buahan hingga jelas baiknya

b. Jangan menyembunyikan barang yang cacat, karena dapat menjadi salah satu sumber hilangnya keberkahan (HR Bukhari)

c. Jangan main sumpah. Sabda Rasulullah “Sumpah itu melariskan dagangan, tetapi menghapuskan keberkahan (HR Bukhari)

d. Longgar dan bermurah hati, Rasulullah bersabda: “Allah mengasihi orang bermurah hati menjual, waktu membeli dan waktu menagih hutang” (HR Bukhari)

e. Jangan menyaingi kawan. Rasulullah bersabda: “Jangan kamu menjual dengan menyaingi dagangan saudaranya”(HR Bukhari)

F. Pengertian Cacat Tersembunyi

Jual beli merupakan perbuatan yang paling sering dilakukan oleh setiap orang, baik itu jual beli kecil maupun skala besar. Namun, tidak semua transaksi jual beli ini dilakukan secara benar. Terkadang terdapat pelaku usaha yang melakukan kecurangan sehingga menjual barang yang terdapat cacat tersembunyi demi mengejar keuntungan yang sebesar-besarnya. Secara umum cacat tersembunyi dapat diartikan sebagai suatu cacat yang tidak diketahui pada saat jual beli dilakukan, yang apabila diketahui dapat membatalkan pembelian ataupun harga yang ditawarkan berkurang.

Hal ini sebenarnya sering kita alami, namun untuk jual beli dalam skala kecil. Meskipun terdapat cacat tersembunyi dalam barang yang dijual, biasanya sebagian besar pembeli hanya merelakan saja barangnya. Mungkin karena nilai barang yang lebih kecil dibandingkan usaha yang diperlukan untuk menuntut ganti rugi. Kondisi yang berbeda apabila kita melakukan jual beli kendaraan, furniture, dan sebagainya. Namun sekali lagi, tidak semua barang memiliki kualitas yang baik. Terdapat beberapa barang yang ternyata memiliki cacat tersembunyi.

Terkait dengan cacat tersembunyi diatur dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam UUPK dikenalkan prinsip, dimana produsen bertanggung jawab untuk barang yang dibuatnya yang menimbulkan kerugian akibat dari cacat pada barang tersebut. Dalam pasal 9 UUPK juga disebutkan bahwa “pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan atau jasa secara

tidak benar, atau seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.¹⁶

Pengertian cacat tersembunyi harus dinyatakan dalam jangka waktu yang pendek. Apabila jangka waktu sudah lama, maka dianggap pihak pembeli telah dapat menerima hal tersebut. Maksud dari penjual berkewajiban menanggung terhadap ketenteraman dan keamanan barang tersebut adalah bahwa jangan sampai pembeli diganggu oleh pihak ketiga.

Mengenai tanggung jawab para pihak terhadap adanya cacat tersembunyi dapat saja dilimpahkan pada pembeli (konsumen) atau penjual (pelaku usaha) tergantung pada kondisinya.

G. Kaidah Al Umuru Bi Maqasidiha

Kaidah Al Umuru Bi Maqasidiha merupakan salah satu kaidah yang digunakan oleh para fuqaha dalam qawa'id fihiyyah. Dengan menguasai dan mengetahui kaidah-kaidah fiqh itu menjadi titik temu dari masalah-masalah fiqh. Selain itu juga akan lebih moderat di dalam menyikapi masalah-masalah social, ekonomi, politik, budaya dan lebih mudah mencari solusi terhadap problem-problem yang terus muncul dan berkembang dalam masyarakat.

¹⁶Sudaryatmo, *Model Hukum Perlindungan Konsumen*, (Kompas 7 Mei 1998), 274.

Secara etimologi lafadz al umuru merupakan lafadz yang berarti keadaan, kebutuhan, peristiwa dan perbuatan. Sedangkan menurut terminologi berarti perbuatan dan tindakan mukallaf baik ucapan atau tingkah laku, yang dikenai hukum syara' sesuai dengan maksud dari pekerjaan yang dilakukan. Kaidah al umuru bi maqasidiha menegaskan bahwa semua urusan sesuaidengan maksud pelakunya ("segala perkara tergantung kepada niatnya"). Niat sangat penting dalam menentukan kualitas ataupun makna perbuatan seseorang, apakah seseorang melakukan perbuatan itu dengan niat ibadah kepada Allah dengan melakukan perintah dan menjauhi laranganya.

Pengertian kaidah ini bahwa hukum yang berimplikasi terhadap suatu perkara yang timbul dari perbuatan atau perkataan subjek hukum (mukallaf) tergantung pada maksud dan tujuan dari perkara tersebut. Kaidah ini berkaitan dengan setiap perbuatan atau perkara-perkara hukum yang dilarang dalam syari'at islam.

Dalam cabang kaidah al umuru bi maqasidiha lafadz yang berbunyi "tergantung pada niat orang yang mengatakannya", memberi pengertian bahwa ucapan seseorang itu dianggap sah atau tidak tergantung dari maksud orang itu sendiri. Sebagai contoh, memanggil seseorang dengan sebutan yang tidak baik seperti memperolok orang tersebut. Maka dari ucapan tersebut apakah dianggap baik atau tidak tergantung orang yang mengucapkannya. Apakah hal itu dilakukan dengan sengaja atau hanya sekedar bercanda.¹⁷

¹⁷ Suyatno, Dasar-dasar Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 24