

BAB II

LANDASAN TEORI

Jual Beli dalam Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan sejarah, bangsa Indonesia telah sejak lama dikunjungi pedagang-pedagang dari negara lain di dunia, karena memiliki daya tarik berupa kekayaan alam yang melimpah. Indonesia adalah negara kaya raya, memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak. Masyarakat Indonesia yang setiap tahunnya bertambah, merupakan pangsa pasar yang sangat potensial dan menjanjikan bagi para pelaku usaha dalam maupun luar negeri untuk menjalankan kegiatan usahanya.⁹

Perkembangan perekonomian didukung dengan teknologi dan informasi yang semakin maju telah menghasilkan berbagai jenis barang maupun jasa yang akhirnya memberikan konsumen berbagai pilihan kebutuhan baik berupa jenis barang, kualitas, merk dan sebagainya yang ditawarkan dengan harga yang sangat bervariasi.¹⁰ Namun disisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada dititik yang kurang menguntungkan karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk

⁹ Firman Tumantara Edipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang Setara Press: 2016),1.

¹⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta Kencana Prenada Media Group, 2013), 1.

meraup keuntungan melalui kiat promosi dan cara penjualan yang bisa merugikan konsumen.¹¹

Dalam hal ini Konsumen atau pembeli memiliki beberapa kepentingan. Berkaitan dengan kepentingan konsumen, Ali Mansyur berpendapat seperti yang dikutip oleh Eli Wuria Dewi dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen, bahwa kepentingan konsumen dapat dibedakan menjadi empat macam kepentingan yaitu sebagai berikut :

a. Kepentingan fisik

Kepentingan fisik berkaitan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam penggunaan barang dan/ atau jasa.

b. Kepentingan sosial dan lingkungan

Kepentingan sosial dan lingkungan adalah terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan/ jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang mereka konsumsi, sebab jika tidak maka akan menjadi gejolak sosial apabila konsumen mengkonsumsi produk yang tidak aman.

c. Kepentingan ekonomi

Kepentingan ekonomi para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah suatu yang wajar, akan tetapi daya beli

¹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Gramedia, 2003), 12.

konsumen juga harus dipertimbangkan dalam artian pelaku usaha jangan memikirkan keuntungan semata tanpa merinci biaya riil produksi atas suatu produk yang dihasilkan.

d. Kepentingan perlindungan hukum

Kepentingan hukum konsumen merupakan suatu akses terhadap keadilan (access to justice), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan.¹²

Didalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Masyarakat umum biasanya menyebut pelaku usaha dengan sebutan produsen atau pedagang. Namun di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak digunakan istilah produsen sebagai istilah lawan dari konsumen melainkan pelaku usaha.

Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

¹² Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015), 20.

Sesuai dengan pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Maka hukum perlindungan konsumen menjadi sangat penting terutama dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen.¹³

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen mempunyai lima asas, yaitu :

- a. Asas Manfaat adalah mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan adalah partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

¹³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal. 18.

- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen adalah memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum adalah baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁴

Di dalam pasal 3 perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

¹⁴ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:2005), hal. 5

- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.¹⁵

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak merupakan sesuatu yang harus diterima atau dimiliki oleh seseorang atas kewajiban orang lain. Sedangkan kewajiban merupakan sesuatu yang harus dipenuhi atau wajib menjalankan segala sesuatu atas hak orang lain. Hak Konsumen di Indonesia sebagaimana tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

¹⁵ Ibid., 6

- g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.¹⁶

Kewajiban pelaku usaha merupakan bagian dari hak konsumen, berikut adalah kewajiban pelaku usaha:

- 1) Beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku;
- 5) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa;
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.¹⁷

¹⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, Pasal 4.

Selain hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi. Pasal 5 UUPK menetapkan empat kewajiban konsumen sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁸

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keselamatan dan keselamatan merupakan hal penting yang perlu diatur, karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada suatu produk, tetapi konsumen tidak membaca peringatan secara yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini maka memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.¹⁹

¹⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 50

¹⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, Pasal 5.

¹⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 52.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

- 1) Hak Pelaku Usaha diatur dalam pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999, yaitu:
 - a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
 - b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
 - c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
 - d. Hak untuk mendapat 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 perundang-undangan.²⁰
- 2) Kewajiban Pelaku Usaha terdapat dalam pasal 7, yaitu:
 - a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
 - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

²⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, Pasal 6.

- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²¹

5. Sumber- Sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Kini Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sudah lama ditunggu-tunggu konsumen telah terbit yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999. Disamping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen ditemukan di dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebelumnya telah diuraikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku setahun sejak disahkannya (tanggal 20 April 2000). Dengan demikian dan ditambah dengan ketentuan Pasal 64 (ketentuan peralihan) undang-undang ini, berarti untuk “membela” kepentingan

²¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, Pasal 7

konsumen. Sekalipun peraturan perundang-undangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, setidaknya ia merupakan sumber juga dari hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen. Beberapa diantaranya akan diuraikan sebagai berikut.

- a. Undang-Undang Dasar dan Ketetapan MPR Hukum konsumen, terutama Hukum Perlindungan Kosumen mendapatkan landasan hukumnya pada Undang-Undang Dasar 1945, pembukaan alinea keempat yang berbunyi : “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”. Umumnya, sampai saat ini orang bertumpu pada kata “segenap bangsa” sehingga ia diambil sebagai asas tentang persatuan seluruh bangsa Indonesia (asas persatuan bangsa). Akan tetapi, disamping itu, dari kata “melindungi” menurut AZ.Nasution di dalamnya terkandung pula asas perlindungan hukum pada segenap bangsa tersebut. Perlindungan hukum pada segenap bangsa itu tentulah bagi segenap bangsa tanpa kecuali.²²
- b. Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata Dengan hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Kesemuanya itu baik dalam hukum tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat). Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Di samping itu, tentu saja juga

²² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 30.

kaidah-kaidah hukum perdata adat, yang tidak tertulis tetapi ditunjuk oleh pengadilan dalam perkara tertentu. Patut kiranya diperhatikan kenyataan yang ada dalam pemberlakuan berbagai kaidah hukum perdata tersebut.²³

- c. Hukum Konsumen Dalam Hukum Publik Dengan hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapan atau hubungan antara negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata dan/atau hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata Internasional. Jadi, segala kaidah hukum maupun asas-asas hukum ke semua cabang-cabang hukum publik itu sepanjang berkaitan dengan hubungan hukum konsumen dan/atau masalahnya dengan penyedia barang dan atau penyelenggara jasa, dapat pula diberlakukan. Dalam kaitan ini antara lain ketentuan perizinan usaha, ketentuan-ketentuan pidana tertentu, ketentuan-ketentuan hukum acara dan berbagai konvensi dan/atau ketentuan hukum perdata Internasional. Di antara kesemua hukum publik tersebut, tampaknya hukum administrasi negara, selanjutnya disebut hukum administrasi, hukum pidana, hukum internasional khususnya hukum perdata internasional dan hukum acara perdata serta hukum acara pidana paling banyak pengaruhnya dalam pembentukan hukum konsumen.²⁴

²³ Ibid., hal. 31.

²⁴ Ibid.,39

6. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pada Pasal 8 UUPK, yang termasuk dalam perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yakni sebagai berikut:

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa:

- a) Tidak 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 mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- f) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- g) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;

- h) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - i) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²⁵
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang 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 wajib menariknya dari peredaran.

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hal. 75.