

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Jual Beli Dalam Islam

1. Pengertian Jual Beli Dalam Islam

Jual beli atau biasa disebut dengan perdagangan dalam kata fiqih berasal dari kata *al-bai'* yang menurut etimologi memiliki arti menjual atau mengganti. Wahbah Al Zuhaily mendefinisikannya menurut bahasa yaitu "*menukar sesuatu menggunakan sesuatu yang lainnya*". Kata *al-bai'* pada Arab biasanya dipergunakan untuk pengertian antonimnya, yang mana terdapat kata *al-syira'* (beli).¹⁸ Maka dari itulah, kata *al-bai'* berarti jual, tetapi juga berarti beli. Secara terminology, fiqih jual beli diartikan sebagai menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lainnya.

Pengertian lainnya dipaparkan oleh ulama Hanafiah yang dikutip oleh Wahbah Al Zuhaily, jual beli yaitu :

مُبَادَلَةٌ شَيْئٍ مَّرْغُوبٍ فِيهِ بِمِثْلِهِ . تَمْلِيكُ مَالٍ مُقَابِلَ مَالٍ عَلَيَّ وَجْهٍ
مُخْصُوصٍ .

"Saling tukar harta dengan harta melalui cara tertentu". Atau, "tukar menukar sesuatu yang diinginkan dengan yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat."

Adapun makna *bay'i* (jual beli) menurut istilah ada beberapa definisi dan yang paling bagus adalah definisi yang

¹⁸ Gemala Dewi, Hukum Perikatan Islam di Indonesia, Cet 1, Prenada Media, Jakarta, 2005, hlm. 101.

disebutkan oleh Syaikh Al-Oalyubi dalam Hisyiyah-nya bahwa: “Akad saling mengganti dengan harta yang berakibat kepada kepemilikan terhadap satu benda atau manfaat untuk tempo waktu selamanya dan bukan untuk bertaqarrub kepada Allah”.¹⁹ Sedangkan menurut Hanafiah, makna jual beli dari sisi definitif adalah pertukaran harta dengan sesuatu lain yang menjadi keinginan seseorang dengan sesuatu yang bernilai sama dengan menggunakan cara tertentu yang bernilai manfaat.²⁰

Menurut definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli itu merupakan pertukaran barang. Hal ini telah diterapkan oleh masyarakat primitif pada saat uang belum dipergunakan sebagai alat ukur pertukaran barang, yang mana dengan sistem barter yang di dalam terminologi fiqih dikenal dengan bai’ al-muqayyadah.²¹

2. Dasar Hukum Jual Beli Dalam Islam

a. Al-Qur’an

1) Surat An-Nisa ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah

¹⁹ Abdul Aziz Muhammad Azzam. *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: Amzah, 2017), Hlm. 24.

²⁰ Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2012), Hlm. 101

²¹ *Ibid.*, Hlm. 101.

kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.²² (Q.S. An-Nisa (4) : 29).

2) Surat Al – Baqarah ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا
وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ
فَأَنْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ ۗ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ
أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”. (Q. S. Al – Baqarah (2) ayat 275).²³

3) Surat Al-Muthaffifin ayat 1-6

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (1) الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ
(2) وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (3) أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ
مَبْعُوثُونَ (4) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ (5) يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ
(6)

Artinya : “Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidakkah orang-orang itu yakin, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, (yaitu) hari (ketika) manusia

²² Q.S. An-Nisa (4) : 29.

²³ Q. S. Al – Baqarah (2) Ayat 275.

berdiri menghadap Tuhan semesta alam”. (Q. S. Al-Muthaffifin ([83]: (1-6)).²⁴

b. Hadits

إِذَا بَايَعْتَ فَعُلْ : لَا خِلَابَةَ

“Apabila engkau menjual sesuatu, maka katakanlah : “Tidak ada tipuan di dalamnya”. (HR. Bukhari [No. 1974] dan Muslim [No. 2826] dari Abdullah bin Umar Ra).²⁵

أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ ؟ مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي

“Mengapa engkau tidak taruh dia di sebelah atas, supaya orang-orang dapat melihatnya? Barang siapa yang menipu, maka bukan dari golonganku”. (HR. Muslim [No. 147] dari Abu Hurairah Ra).²⁶

مَنْ بَاعَ عَيْبًا لَمْ يَزَلْ فِي مُقْتِ اللَّهِ وَ لَمْ تَزَلِ الْمَلَائِكَةُ تَلْعَنُهُ

“Barang siapa menjual barang yang terdapat cacat didalamnya, maka dia tak henti-hentinya mendapatkan kebencian dari Allah dan Malaikat tak henti-hentinya melaknatnya”. (HR. Hakim dan dishahihkan oleh Baihaqi dari Wallah bin al-Aqsa’ Ra).²⁷

Berdasarkan dalil tersebut di atas, maka jelaslah bahwa hukum jual beli adalah jaiz (boleh). Namun, tidak menutup kemungkinan perubahan status jual beli itu sendiri, semuanya tergantung pada terpenuhi atau tidaknya syarat dan rukun jual beli.²⁸

²⁴ Q. S. Al-Muthaffifin ([83]: (1-6).

²⁵ Enang Hidayat. *Fiqh Jual Beli*. (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2015), Hlm. 15.

²⁶ *Ibid.*, Hlm. 140

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Shobirin, “Jual Beli Dalam Pandangan Islam”, *Jurnal: Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3, No. 2, Desember 2015, hlm. 245.

3. Rukun dan Syarat Jual Beli Dalam Islam

Rukun dan syarat jual beli merupakan hal penting, sebab jual beli yang tidak memenuhi rukun dan syaratnya maka hukumnya tidak sah. Rukun adalah sesuatu yang merupakan bagian dari hakikat jual beli dan tidak akan terjadi jual beli tanpa terpenuhinya rukun tersebut.²⁹

Sedangkan syarat adalah sesuatu yang mesti ada dalam jual beli tetapi tidak termasuk salah satu bagian dari hakikat jual beli itu sendiri. Jual beli dikatakan sah apabila unsur-unsur yang menyebabkan sahnya jual beli terpenuhi. Oleh karena itu, Islam telah mengatur tentang rukun dan syarat jual beli sehingga jual beli itu dapat dikatakan sah oleh syara'. Berikut ini penjelasan rukun dan syarat jual beli, dilihat dari pendapat ulama sebagai berikut:

Menurut Imam Taqiyuddin: "Adapun rukun jual beli itu ada tiga: (1) Harus ada Aqid (orang yang berakad terdiri dari penjual dan pembeli), (2) Shigat yaitu ijab (penawaran) dan qabul (penerimaan), (3) Ma'qud 'Alaihi yaitu barang yang diakadkan."³⁰

Akan tetapi jumhur ulama menyatakan bahwa rukun jual beli ada empat, yaitu:³¹

²⁹ Gufron A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Konstektual*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 186.

³⁰ Syarifuddin Anwar dan Misbah Musthafa, *Kifayatul Akhyar. Jilid I*. (Surabaya: Bina Iman, 1994), hlm. 535.

³¹ Iin Yuliasutik, *Pendapat Ulama MUI Kota Malang Terhadap Jual Beli Account Clash Of Clans (COC)*, (Jurnal Hukum dan Syariah), Vol. 7 No. 1, 2016, hlm. 93.

- a. Ada orang yang melakukan akad atau *almuta'qidain* (penjual dan pembeli),
- b. Adanya shigat (lafal ijab dan qabul),
- c. Ada barang yang diperjualbelikan,
- d. Ada nilai tukar pengganti barang.

Syarat-syarat jual beli artinya sesuatu yang merupakan unsur pokok yang terdapat pada dalamnya. Jika tidak terdapat maka perbuatan tadi dilihat tidak sah. Contohnya, suka sama suka merupakan salah satu syarat sahnya jual beli. Bila unsur suka sama suka tidak ada, maka jual beli tadi tidak legal menurut aturan. Syarat-syarat sahnya jual beli artinya menjadi berikut:³²

- a. Penjual dan pembeli adalah orang-orang yang dewasa (baligh) dan rasional (berakal).
- b. Atas kehendak sendiri, bukan karena paksaan orang lain.
- c. Penjual dan pembeli haruslah minimal 2 (dua) orang, dan tidak sah jual beli sendirian.
- d. Barang yang dijual haruslah milik sempurna (milik sendiri).
- e. Barang yang dijual harus jelas wujudnya dan dapat diserahkan.

³² *Ibid.*, hlm. 125.

- f. Menurut Syara, barang yang dijual harus bersih.
Barang yang dijual diperoleh halal.

Disamping syarat yang berkait dengan rukun jual beli di atas, ulama fiqh juga mengemukakan beberapa syarat lain. Muhammad Ali Hasan mengatakan bahwa suatu jual beli baru dianggap sah, apabila terpenuhi yaitu:³³

- a. Jual beli itu terhindar dari cacat, seperti barang yang diperjual-belikan tidak jelas, baik jenis, kualitas, maupun kuantitas.
- b. Apabila barang yang diperjual belikan itu benda bergerak, maka barang itu langsung dikuasai pembeli dan harga dikuasai penjual.
- c. Syarat yang terkait dengan pelaksanaan jual beli Jual beli baru dapat dilaksanakan apabila yang berakad tersebut mempunyai kekuasaan untuk melakukan jual beli.
- d. Syarat yang terkait dengan kekuatan hukum akad jual beli. Ulama fiqh bersepakat bahwa suatu jual beli baru bersifat mengikat apabila jual beli terbebas dari segala macam khiyar, yaitu hak pilih untuk meneruskan atau membatalkan jual beli. Apabila jual beli masih mempunyai hak khiyar, maka jual beli itu belum mengikat dan masih dapat dibatalkan.

³³ Muhammad Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004), hlm. 145.

4. Pengertian Dan Hukum Unsur-Unsur *Gharar* Dalam Jual Beli Dalam Islam

a. Pengertian *Gharar*

Gharar berarti kecurigaan, penipuan, atau tindakan yang dimaksudkan untuk merugikan orang lain. Kontrak mengandung unsur penipuan karena subjek tidak dapat diserahkan tanpa subjek, ukuran kontrak, dan jumlah kontrak. Secara sederhana, *gharar* adalah jual beli, pertaruhan, atau pertaruhan yang di dalamnya terdapat ketidakpastian atau keraguan tentang keberadaan komoditas yang menjadi objek akad, tidak diketahui akibatnya, dan terancam untung atau rugi. Dalam Islam, *gharar* adalah sesuatu yang dilarang dan haram karena dapat merugikan pihak lain.³⁴

Pengertian *gharar* menurut para ulama fikih, Imam al-Qarafi, Imam Sarakhsi, Ibnu Taimiyah, Ibnu Qayyim al-Jauziyah, Ibnu Hazam, sebagaimana dikutip oleh M. Ali Hasan adalah sebagai berikut:³⁵ Imam al-Qarafi mengemukakan *gharar* adalah suatu akad yang tidak diketahui dengan tegas, apakah efek akad terlaksana atau tidak, seperti melakukan jual beli ikan yang masih dalam

³⁴ Novie Indriani: "Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli *Gharar* Pada Beras (Studi Kasus Di Dusun Iii Sidorejo Perkebunan Pijorkoling Kecamatan Padang Sidimpuan Tenggara)", (Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum, IAIN Padang Sidimpuan, 2019).

³⁵ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), Hlm. 147-148.

air (tambak). Pendapat al-Qarafi ini sejalan dengan pendapat Imam Sarakhsi dan Ibnu Taimiyah yang memandang *gharar* dari ketidakpastian akibat yang timbul dari suatu akad. Ibnu Qayyim al-Jauziyah mengatakan, bahwa *gharar* adalah suatu objek akad yang tidak mampu diserahkan, baik objek itu ada maupun tidak ada, seperti menjual sapi yang sedang lepas. Ibnu Hazam memandang *gharar* dari segi ketidaktahuan salah satu pihak yang berakad tentang apa yang menjadi akad tersebut.

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil pengertian bahwa *gharar* yaitu jual beli yang mengandung tipu daya yang merugikan salah satu pihak karena barang yang diperjual-belikan tidak dapat dipastikan adanya, atau tidak dapat dipastikan jumlah dan ukurannya, atau karena tidak mungkin dapat diserahkan.³⁶

b. Hukum jual beli *gharar*

Hukum jual beli *gharar* dilarang dalam Islam karena al-Qur'an dan Hadits. Larangan jual beli *gharar* didasarkan pada ayat al-Qur'an yang melarang konsumsi harta orang lain secara batil (tidak benar). Sebagaimana firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat :
29.

³⁶ Ghufroon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontektual*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Hlm. 133.

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

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.³⁷ (Q.S. An-Nisa (4) : 29).

Hadis :

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحِصَاةِ وَعَنْ
بَيْعِ الْغَرَرِ

“ Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam melarang jual beli al-hashah (dengan melempar batu) dan jual beli gharar.” (HR Muslim).

Hadis di atas menjelaskan bahwa Rasul sangat melarang jual beli *gharar*, sebagaimana pendapat Khalid Bin Abdul Aziz. Imam Nawawi juga memiliki pandangan sama yang mengawali interpretasinya dengan hadis larangan jual beli *gharar* dan memasukkan banyak persoalan muamalah yang seolah-olah tidak terbatas. Misalnya, jual beli barang yang cacat, atau barang yang tidak ada, yang tidak diketahui bentuk dan tempatnya, sesuatu yang tidak

³⁷ Q.S. An-Nisa (4) : 29.

mampu diserahkan, atau menjual sesuatu yang tidak dimiliki secara sempurna. Misalnya adalah jual beli ikan dalam kolam yang melimpah airnya, susu binatang yang belum diperah, jual beli janin hewan yang masih dalam perut induknya, jual beli sebagian barang yang masih ditumpuk, jual beli potongan pakaian, dan sebagainya. Kesemuanya ini merupakan jual beli tidak dibenarkan, yaitu jual beli bathil karena kebutuhan terhadap jual beli tersebut sifatnya tidak jelas.³⁸

Menurut Imam an-Nawawi, mengutip pandangan ulama lain, bahwa batalnya beberapa jual beli tersebut disebabkan oleh *gharar*. Sementara beberapa lainnya dibolehkan bila kandungan *ghararnya* sedikit, atau sesuatu yang tidak bisa disaksikan tapi ia bagian yang tidak terpisahkan dari objek barang. Penjelasan Imam Nawawi di atas memberi indikasi bahwa praktik *gharar* dalam transaksi perdagangan cukup penting dan urgen diangkat dan dibahas. Meminimalisir praktik *gharar*, merupakan bagian penting bagi terwujudnya keadilan dalam roda bisnis kehidupan.

³⁸ Muh. Fudhail Rahman, "Hakekat Dan Batasan-Batasan Gharar Dalam Transaksi Maliyah", *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I*, FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Vol. 5 No. 3 (2018), Hlm. 264.

Betapa banyak bentuk dan ragam jual beli yang marak dalam dunia bisnis, tidak semua dapat dipastikan bahwa ia sesuai dengan hukum syari'at. Dan larangan-larangan transaksi tersebut umumnya diindikasikan mengandung *gharar*. Pada tahap penentuan boleh dan tidak, para ulama secara umum memadamkan bahwa akad yang dilarang adalah memiliki unsur *gharar* yang banyak (*fahish*). Sedangkan, yang kriteria *ghararnya* terhitung sedikit (*yasir*), transaksinya sendiri dibolehkan meskipun ia bagian yang tidak terpisahkan dari objek barang. Seperti, jual beli gedung dengan pondasi bangunan yang tidak bisa disaksikan.³⁹

Penjelasan Imam Nawawi di atas memberi indikasi bahwa menjauhi praktik *gharar* dalam transaksi perdagangan cukup penting, karena *gharar* akan mempengaruhi setiap transaksi yang dijalankan, dimana akan merugikan sebelah pihak dan juga akan timbul ketidak-relaan pihak yang lain sehingga akan menimbulkan masalah antara konsumen dan pelaku usaha yang pada akhirnya tidak terlaksana visi dan misi jual beli, dimana dalam jual beli antara pihak yang satu dan pihak lain nya yang melakukan transaksi sama

³⁹ *Ibid.*, hlm. 265.

sama memperoleh keuntungan namun seandainya apabila praktik *gharar* masih dilakukan di tengah masyarakat tentu akan berdampak negatif bagi kedua belah pihak dimana pihak penjual akan merasakan kekurangan pembeli karena konsumen sudah tidak mempercayai setiap barang yang diperjual belikan. Dan akhirnya, penjual dan pembeli akan merasakan dampak buruk dari *gharar*.

Seterusnya harta yang di dapat dari hasil pendapatan tersebut adalah haram (tidak halal), karena harta tersebut diperoleh dengan cara yang batil, yaitu cara yang tidak sesuai dengan syariat dari aktivitas ekonomi atau perdagangan yang di dalamnya mengandung unsur penipuan dan ketidak-jelasan (*gharar*).

c. Unsur – Unsur *gharar* dalam jual beli

Gharar adalah sesuatu bentuk transaksi dimana dalam transaksi tersebut digunakan untuk memperdayakan, melakukan penipuan, dan juga ketidakjelasan dalam melakukan suatu transaksi. Adapun unsur unsur *gharar* dalam suatu transaksi antara lain sebagai berikut:⁴⁰

⁴⁰ Saiful Mahdi, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Madu Campuran (Studi Pada Pedagang Pasar Beureunuen Kabupaten Pidie)”, (Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2019).

- 1) Dari segi kuantitas tidak sesuai dengan takaran atau timbangan.
- 2) Dari segi kualitas terdapat ketidak-jelasan pada kualitas barang.
- 3) Dari sisi harga terdapat adanya dua harga dalam suatu transaksi.
- 4) Dan dari sisi waktu yaitu terdapat ketidak-jelasan pada waktu penyerahan barang.

B. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Perlindungan konsumen dipergunakan untuk memberikan gambaran perlindungan hukum yang berkaitan dengan hak konsumen benar-benar diberikan kepada konsumen dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan menghindari berbagai hal yang dapat memberikan dampak kerugian bagi konsumen itu sendiri. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mendefinisikan hal itu sebagai berbagai cara untuk memberikan jaminan kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Perlindungan konsumen bersifat luas dan mencakup perlindungan konsumen terhadap barang maupun jasa, dimulai dari tahap pada saat memperoleh barang maupun jasa sampai pada dampak penggunaan barang dan/atau jasa

tersebut. Oleh sebab itu, perlindungan konsumen diatur dengan cara sebagai berikut:

1. Membentuk sistem perlindungan konsumen dengan unsur transparansi akses informasi dan menciptakan hukum yang tidak ambigu/ pasti.
2. Khususnya perlindungan kepentingan pembeli dan seluruh pelaku produsen.
3. Melakukan peningkatan terhadap kualitas barang maupun jasa.
4. Melindungi pembeli dari praktik bisnis yang curang dan menyimpang.
5. Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan, dan pengaturan terhadap perlindungan konsumen dengan aspek perlindungan yang lain.

Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan

perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁴¹

Perlindungan hukum adalah setiap upaya pemerintah menjamin kepastian hukum untuk melindungi hak-hak warga negara, dan apabila hak-hak tersebut dilanggar akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:⁴²

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.
- b. Perlindungan hukum represif, merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Pengertian perlindungan konsumen yang terkait dengan konsumen mengacu pada segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

⁴¹ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. (Bina Ilmu: Surabaya, 1987), Hlm. 25.

⁴² Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), Hlm. 14.

Menurut Inosentius Samsuli, hukum perlindungan konsumen mencakup semua peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan yang mengatur kepentingan konsumen.⁴³

Sedangkan menurut AZ Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.⁴⁴

Perlindungan konsumen secara menyeluruh meliputi perlindungan konsumen terhadap produk sejak masa perolehan produk setelah konsumen menggunakan produk tersebut. Tujuan perlindungan konsumen adalah mendidik konsumen dan pelaku usaha untuk berperilaku secara bertanggung jawab.

2. Asas dan Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen.

Asas-asas mengenai perlindungan konsumen telah diatur pada Pasal 2 UUPK, yaitu:⁴⁵

⁴³ Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, (FH UII Press, 2009), Hlm. 27.

⁴⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 16.

⁴⁵ *Ibid.*, Hlm. 26.

- a. Asas kemanfaatan, mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar 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, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan, antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk 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, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sedangkan prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen, diantaranya:⁴⁶

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan atau kelalaian (*negligence*), yakni prinsip seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dalam prinsip ini, pelaku usaha wajib mengganti kerugiannya.
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), merupakan teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan yang sebaliknya. Jika diterapkan dalam kasus konsumen, asas ini cukup relevan. Pihak yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus mengajukan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja, konsumen tidak selalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat. Pembuktian seperti ini diatur dalam Pasal 19, 22, 23, dan 28 UUPK.

⁴⁶ <https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/> , diunduh Jumat, 30 Desember 2022, Jam ; 16.31 wib.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab
Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua di atas. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yaitu bertanggung jawab atas aktivitas ilegal tanpa produksi. Tujuannya untuk menangkap pengusaha karena memasarkan produk yang merugikan konsumen. Akibatnya, perusahaan harus bertanggung jawab atas kerusakan produk mereka.
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*Jimitation of liability*), yaitu menambahkan klausul pengecualian pada kontrak standar yang dibuat oleh kontraktor. Menurut prinsip ini, konsumen dirugikan karena keputusan sepihak pedagang. Menurut UU Perlindungan Konsumen, pengusaha dilarang secara sepihak memilih hal-hal yang dapat merugikan konsumen, termasuk batasan tanggung jawab. Dalam hal pembatasan mutlak, mereka harus mematuhi ketentuan undang-undang.

3. Konsumen, Pelaku Usaha, dan Hubungan Hukum

a. Konsumen

Kata konsumen dalam bahasa Inggris yaitu *consumer* yang berarti seseorang atau perusahaan yang membeli atau menggunakan produk tertentu. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UUPK Pasal 1 angka 2 merumuskan sebagai berikut: “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.”⁴⁷

Menurut ahli ekonomi Islam, Muhammad dan Alimin, pengertian konsumen adalah seseorang atau badan usaha yang menggunakan suatu produk karena memiliki hak yang sah untuk menggunakannya secara langsung atau untuk proses produksi selanjutnya.⁴⁸

Dalam UUPK, konsumen adalah semua orang yang menggunakan produk pengusaha baik untuk keuntungan langsung maupun untuk kepentingan orang lain, dan tidak

⁴⁷ Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 1.

⁴⁸ Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Kosumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPF, 2004), hlm.129.

untuk dijual kembali. Menurut AZ Nasution, ada 3 jenis konsumen menurut pemakaiannya, yaitu:

- 1) Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang membeli produk untuk memperbanyaknya sebagai produk lain untuk mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara, merupakan setiap orang yang membeli produk buat diperjualbelikan kembali. Tujuannya mendapatkan keuntungan, seperti supplier, pengecer, atau distributor.
- 3) Konsumen akhir, adalah setiap orang yang membeli produk buat keperluan konsumsi atau pemakai akhir.

Konsumen memiliki hak yang harus diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak adalah sesuatu yang datang setelah kewajiban dipenuhi, kewajiban adalah sesuatu yang harus dipenuhi. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 4 dan 5 UUPK. Berikut adalah hak-hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 UUPK:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Berikut adalah mengenai kewajiban konsumen yang tertuang dalam Pasal 5 UUPK:

- 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.⁴⁹

b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha 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.⁵⁰ Pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, serta lain-lain. Adapun hak dan kewajiban para pelaku usaha telah diatur pada Pasal 6 serta Pasal 7 UUPK.

Pasal 6 UUPK produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

⁴⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 31.

⁵⁰ Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam menyelesaikan hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan tau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7 UUPK produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
- 2) Memberikan informasi yang jelas, benar, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 dan/atau jasa yang berlaku.

Dalam pasal 8 UUPK, perbuatan-perbuatan pelaku usaha yang dilarang diantaranya adalah:

- 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 tersebut;
 - g) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara bagaimana 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, efek samping, 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 peraturan 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 kesediaan 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 terhadap ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut wajib menariknya dari peredaran.⁵¹

Pasal 9 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perbuatan yang dilarang pelaku usaha yaitu:

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;

⁵¹ Andre Kurniawan, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Daging Sapi Glonggongan Di Kota Yogyakarta*”, (Skripsi: Fakultas Hukum UII Yogyakarta, Yogyakarta, 2012). Hlm. 22.

- d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Adapun larangan pelaku usaha dalam KUHP Pasal 383 diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun

empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli:

1. Karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli;
2. Mengenai jenis, keadaan atau jumlah barang yang diserahkan, dengan menggunakan tipu muslihat.⁵²

Adapun sanksi pidana kepada pelaku usaha dalam Pasal 61, Pasal 62, dan Pasal 63 UUPK. Pasal 61 Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62:

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan

⁵² Pasal 383 KUHP (Kitab Undang-undang Hukum Pidana).

pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku

Pasal 63:

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi; d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- d. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- e. pencabutan izin usaha.

c. Hubungan hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subjek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.

Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat, dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara⁵³, antara lain : hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Dari hak tersebut, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan/atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan/atau jasa. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha di sisi lain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan/atau jasa.

Adapun kewajiban seorang pelaku usaha adalah kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut

⁵³ Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), Hlm. 50.

dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen. Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli, atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.

Tanggung jawab yang harus ditanggung pelaku usaha dalam UUPK secara khusus diatur dalam BAB IV Pasal 19 dan seterusnya:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti kerugian, pencemaran dan/atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dijual.
- 2) Ganti rugi atau kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian atau

penukaran barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau serupa atau perawatan kesehatan dan/atau kompensasi menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Ganti rugi dibayarkan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi.
- 4) Penetapan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2) tidak menutup kemungkinan untuk mengajukan gugatan berdasarkan penegasan lebih lanjut tentang adanya kesalahan.
- 5) Ketentuan ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen.

Pokok perkara ganti rugi ini adalah hak konsumen dalam Pasal 4 huruf h UUPK, yaitu Hak atas ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak benar.