

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Umum Perlindungan Konsumen di Indonesia

2.1.1 Definisi Perlindungan Konsumen

Untuk memenuhi kebutuhan akan perlindungan yang dibutuhkan oleh konsumen apabila terjadi hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri, istilah perlindungan konsumen merupakan istilah yang tepat yang dapat digunakan untuk memenuhi hal tersebut. Dalam *Business English Dictionary* perlindungan konsumen didefinisikan sebagai “*protecting consumers against unfair or illegal traders*”. Lebih lanjut, dalam *Black’s Law Dictionary* perlindungan konsumen didefinisikan sebagai “*a statute that safeguards consumers in the use goods and services*”. Senada dengan hal tersebut diatas, UU PK telah memberikan definisi perlindungan konsumen sebagai “*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen*”. Perlindungan kepada konsumen memberikan kepastian hukum yang dapat berguna untuk meningkatkan harkat dan martabat dari konsumen dan juga dapat memberikan akses informasi kepada konsumen mengenai barang dan/atau jasa, hingga hal tersebut dapat membuat pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab²⁹.

Pada umumnya, kedudukan konsumen berada lebih rendah dibandingkan pelaku usaha, oleh sebab itulah dibutuhkan regulasi hukum untuk menyeimbangi hal tersebut. Maksud berada dalam posisi lebih rendah artinya bahwa konsumen lebih mudah mengalami kerugian dengan posisi pelaku usaha yang lebih mudah untuk

²⁹ *Ibid.*, hal 53.

melakukan kecurangan. Beberapa faktor yang menyebabkan konsumen lebih mudah dicurangi yaitu :

1. Tingginya ketergantungan konsumen terhadap suatu barang atau jasa;
2. Kurangnya pengetahuan konsumen terhadap proses produksi barang;
3. Lemahnya kemampuan konsumen terhadap tawar-menawar³⁰.

Dengan hadirnya UU PK inilah menjadi sebuah tonggak sejarah terhadap perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Di Dalam UU PK inilah diatur mengenai berbagai aturan terkait perlindungan konsumen baik hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Cakupan perlindungan konsumen”terdiri dari 2 (dua) aspek yaitu :

1. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan atau yang melanggar aturan dalam undang-undang. Cakupan ini bertujuan agar pelaku usaha dalam melakukan penggunaan bahan baku produksi, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan lain sebagainya harus sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan. Serta mengenai cara konsumen untuk menuntut ganti rugi yang timbul akibat dari ketidaksesuaian produk yang telah diperjanjikan.
2. Perlindungan konsumen terhadap syarat-syarat pelaku usaha yang menyebabkan ketidakadilan terhadap konsumen. Cakupan tersebut berkaitan dengan hal promosi/periklanan, kontrak baku, harga jual, dan lain sebagainya yang berkaitan

³⁰ Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2003), 90.

dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan barang atau jasa³¹.

Istilah perlindungan konsumen merupakan istilah yang dapat digunakan untuk memberikan gambaran terhadap perlindungan hukum terhadap usaha konsumen agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya³². Perlindungan konsumen memiliki keinginan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya sanksi pidana yang diatur dalam UU PK. Sehingga hal tersebut menggambarkan bahwa UU PK tidak hanya bertindak secara preventif, akan tetapi juga bertindak secara represif. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan :

1. *“Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan atas akses informasi, serta menjamin adanya kepastian hukum”*;
2. *“Melindungi kepentingan khususnya kepentingan konsumen serta kepentingan pelaku usaha”*;
3. *“Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa”*;
4. *“Memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan”*;
5. *“Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan perlindungan bidang-bidang lainnya”*³³.

³¹ Janus Sibadak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2010), 13.

³² Zulham, Op. Cit., 21.

³³ *Ibid.*, hal 22-23.

2.1.2 Sejarah Perlindungan Konsumen

Sejarah pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia sebetulnya sudah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, meskipun berbagai aturan yang ada sejak zaman tersebut sudah tidak dipakai lagi di Indonesia. Dilihat dari sisi lainnya pengaturan mengenai perlindungan konsumen juga diatur dalam kitab undang-undang, yaitu KUHPerdara dalam bagian 2 bab V buku II yang mengatur mengenai kewajiban penjual dalam perjanjian jual beli. Kemudian dalam KUHDagang mengenai pihak ketiga yang harus dilindungi kemudian mengenai perlindungan penumpang/barang muatan dalam hukum maritim serta aturan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan dan lain sebagainya. Dan yang terakhir dalam KUHPidana mengatur mengenai pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang, dan lain sebagainya. Sejak setelah Indonesia merdeka yaitu tahun 1945 hingga tahun 1999, peraturan perundang-undangan di Indonesia berusaha untuk memenuhi unsur-unsur mengenai perlindungan konsumen. Lain daripada itu, UU yang berlaku pada saat itu juga masih banyak yang belum memiliki ketegasan dan kepastian hukum mengenai hak-hak konsumen yang memang seharusnya diatur dalam ranah peraturan tersebut misalnya, UU No. 10 Tahun 1961 tentang Barang, UU No. 2 Tahun 1966 tentang Hygiene, UU No. 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal, UU No. 4 Tahun 1982 tentang Lingkungan Hidup, UU No. 2 Tahun 1984 tentang Perindustrian, UU No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, dan masih banyak lagi³⁴.

³⁴ Zulham, Op. Cit., 32-33.

Pada tahun 1970-an di Indonesia dimulai hiruk pikuk gerakan perlindungan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei tahun 1973. YLKI sebagai lembaga swadaya masyarakat (*non governmental organization*) merupakan lembaga yang bergerak dibidang perlindungan konsumen yang bertindak selaku perwakilan konsumen (*consumer representation*) dalam melakukan aktivitasnya dengan tujuan untuk melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan dari konsumen di Indonesia. Kemudian barulah sejak lahirnya YLKI muncul berbagai organisasi yang memfokuskan pada perlindungan konsumen misalnya pada Februari 1988 lahir Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) yang bertempat di Semarang. Hingga pada akhirnya sampai dengan saat ini di Indonesia sudah banyak lahir lembaga-lembaga organisasi yang berbasis perlindungan konsumen yang memiliki kepentingan pada pelayanan konsumen seperti di Bandung terdapat Yayasan Lembaga Bina Konsumen (YLBKI) serta tersebarnya perwakilan YLKI di berbagai provinsi di Indonesia³⁵.

Hadirnya YLKI dianggap sebagai mitra yang representatif untuk membantu dalam upaya meningkatkan kesadaran atas hak-hak konsumen. Melalui lembaga YLKI upaya advokasi langsung dapat berlangsung melalui jalur pengadilan dapat dilangsungkan sehingga YLKI tidak hanya sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan saja. Akibat dari gerakan pemberdayaan konsumen yang semakin terus dibesar-besarkan di Indonesia, mulai muncullah UU PK yang diprakarsai oleh YLKI yang dimana naskah akademik dari UU PK tersebut dibawa ke DPR hingga

³⁵ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang : UB Press, 2011), 35.

akhirnya pada tanggal 20 April 1999 naskah akademik tersebut disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tuntutan untuk mewujudkan UU PK di Indonesia semakin menguat ditandai dengan iklim politik yang lebih mengarah pada demokrasi pada tahun 1999 hingga menyebabkan presiden Soeharto digantikan dengan B.J. Habibie. Hingga menyebabkan DPR menjadi berani untuk menggunakan hak inisiatifnya untuk mengajukan rancangan undang-undang, dimana selama Soeharto memimpin Indonesia tidak pernah DPR menggunakan hak inisiatifnya.

Selain iklim politik yang berubah menjadi lebih demokrasi, faktor pembentukan UU PK di Indonesia juga disebabkan dengan posisi konsumen yang tidak pernah diuntungkan dari kasus-kasus yang terus bermunculan. Kerugian konsumen tersebut diakibatkan karena akhir penyelesaian sengketa yang tidak memuaskan konsumen, padahal sangat jelas konsumen mengalami kerugian akibat dari perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Selain itu di sisi lain faktor global juga memegang peranan penting terhadap pembentukan UU PK. Perkembangan sistem perdagangan global dalam *World Trade Organization (WTO)* ataupun program *International Monetary Fund (IMF)* serta program milik Bank Dunia merupakan keputusan pemerintah Indonesia untuk melakukan harmonisasi di bidang perdagangan antara hukum nasional dengan hukum internasional dengan meratifikasi perjanjian perdagangan dunia³⁶.

³⁶ *Ibid.*, hal 36.

2.1.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

UU PK menetapkan adanya 5 (lima) asas perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 2 UU PK yaitu :

1. *Asas manfaat*, melalui asas manfaat dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan keseluruhannya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
2. *Asas keadilan*, melalui asas keadilan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta menjalankan kewajibannya dengan seadil-adilnya sehingga dapat mewujudkan partisipasi seluruh masyarakat.
3. *Asas keseimbangan*, melalui asas keseimbangan dapat menyeimbangkan materiil dan spiritual di antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. *Asas keamanan dan keselamatan konsumen*, melalui asas keamanan dan keselamatan konsumen dapat memberikan jaminan kepada konsumen dalam terhadap keamanan dan keselamatan dalam hal penggunaan, pemakaian barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. *Asas kepastian hukum*, melalui asas kepastian hukum konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan juga negara menjamin kepastian hukum yang ada serta dimaksudkan untuk konsumen dan pelaku usaha menaati hukum yang berlaku.

Apabila diperhatikan substansi Pasal 2 UU PK serta penjelasannya mengenai asas perlindungan konsumen di Indonesia, nampak bahwasannya perumusan asas tersebut mengacu pada filosofi

pembangunan nasional yang merupakan pembangunan manusia Indonesia yang seutuhnya berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Sehingga apabila diperhatikan substansinya kelima asas tersebut diatas dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :

1. *“Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen”*;
2. *“Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan”*; dan juga
3. *“Asas kepastian hukum”*.

Asas kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum ini disebut oleh Radbruch sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang apabila disamakan dengan asas hukum ketiga asas tersebut adalah sama³⁷. Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga disebut sebagai tujuan hukum oleh banyak *jurist*. Achmad Ali mengemukakan bahwa untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sering berbenturan antara satu dengan yang lainnya. Sebagai contohnya, dalam suatu kasus hakim menginginkan putusan tersebut “adil” namun akibatnya hal tersebut sering sekali mengesampingkan “kemanfaatan” bagi masyarakat luas dan begitu pula sebaliknya, sehingga Radbruch berpendapat bahwa *“asas prioritas pertama berada pada keadilan, kemudian kemanfaatan dan terakhir kepastian hukum”*. Namun Achmad Muri dan Sutarman Yodo memiliki pendapat bahwa *“tidak sepenuhnya setuju terhadap hal tersebut, karena prioritas dalam setiap kasus berbeda-beda, misalnya pada kasus A prioritas utamanya adalah kemanfaatan dan pada kasus B prioritas utamanya adalah keadilan. Oleh karena itulah, tujuan dari hukum yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum untuk*

³⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. 1 (Jakarta : PT Raja Grafindo Perkasa, 2004), 25-26.

*mencapai hal tersebut semuanya bergantung pada kasus yang ada atau sedang dihadapi*³⁸.

UU PK memberikan 6 (enam) tujuan dari perlindungan konsumen yaitu :

1. *“Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri”*;
2. *“Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang 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”*;
5. *“Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha”*;
6. *“Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”*³⁹.

Dari ke-6 (keenam) tujuan perlindungan konsumen diatas, apabila ke dalam 3 (tiga) tujuan hukum secara umum maka tujuan hukum mengenai keadilan berada dalam point ke-3 (ketiga) dan point ke-5 (kelima). Sementara itu, untuk tujuan hukum mengenai kemanfaatan berada dalam point ke-1 (kesatu), point ke-2 (kedua) termasuk didalamnya juga point ke-3 (ketiga) dan point ke-4

³⁸ *Ibid.*, hal 27-28.

³⁹ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 3

(keempat) serta juga point ke-6 (keenam). Dan yang terakhir untuk tujuan hukum mengenai kepastian hukum berada dalam point ke-4 (keempat). Pengelompokan tersebut tidak berlaku mutlak, karena dari ke-6 (keenam) tujuan perlindungan konsumen diatas, terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda. Lebih lanjut, tujuan-tujuan tersebut dapat tercapai secara maksimal jika didukung dengan sistem perlindungan hukum yang mengedepankan fasilitas penunjang serta kondisi masyarakat. Unsur masyarakat berperan penting terhadap persoalan kesadaran hukum dan ketaatan hukum yang dimana hal tersebut akan menentukan efektivitas hukum, karena ketiga unsur tersebut saling berhubungan satu sama lain⁴⁰.

2.1.4 Kajian Hukum Perlindungan Konsumen dengan Hukum lainnya

Tingkat konsumsi masyarakat Indonesia yang tinggi telah menyebabkan hukum perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Hal tersebut telah membuat hukum perlindungan konsumen Indonesia dalam tatanan hukum Indonesia memiliki kedudukan yang sangat penting. Dilihat dari beberapa aturan undang-undang di Indonesia banyak yang memiliki keterkaitan dengan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, dimana aturan-aturan tersebut juga mengatur mengenai perlindungan konsumen⁴¹. Dalam tinjauannya dengan hukum perdata dalam arti luas (termasuk hukum perdata, hukum dagang, dan kaidah-kaidah keperdataan lainnya yang ada dalam peraturan perundang-undangan lainnya), hukum perlindungan konsumen memiliki pengaruh satu sama lainnya. Misalnya dalam hal menentukan subjek hukum dalam hubungan hukum konsumen, kemudian hak serta kewajiban dari

⁴⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., 34-35.

⁴¹ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum dan Muhammad Annas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*, cet. 1 (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2019), 12-15.

masing-masing pihak, serta cara penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha yang juga diatur. Lebih lanjut dalam tinjauannya menurut hukum publik yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat penyelenggaranya atau hubungan yang terjadi antara negara dengan perseorangan. Juga memiliki kaitannya dengan pembentukan hukum perlindungan konsumen dimana ranah hukum publik mencakup hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana, serta hukum perdata internasional⁴².

Perlindungan terhadap konsumen membutuhkan pemikiran konsep yang luas dan juga wawasan hukum yang luas untuk memberikan kajian kepada aspek hukum perlindungan konsumen. Sehingga kajian mengenai perlindungan konsumen ini tidak dapat dikaji dari 1 (satu) aspek hukum saja, melainkan juga dari banyak aspek hukum lainnya. Kajian dari banyak aspek hukum tersebut sangat penting dikarenakan kepentingan konsumen yang pada dasarnya telah ada selama produksi barang/jasa atau bahkan sebelum barang/jasa tersebut diproduksi sampai dengan pada saat proses distribusi hingga sampai ke tangan konsumen untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal. Perhatian terhadap permasalahan perlindungan konsumen tidak hanya terjadi di Indonesia melainkan PBB sebagai organisasi dunia pun tidak luput terhadap perhatian perlindungan konsumen. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan PBB pada tahun 1985 mengeluarkan Resolusi PBB No. 39/248 yang dimana dalam isi resolusi tersebut menyebutkan kepentingan-kepentingan konsumen yang harus dilindungi yaitu sebagai berikut :

⁴² Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Sinar Grafika, 2011), 50-54.

1. “Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya”;
2. “Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen”;
3. “Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan untuk mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi”;
4. “Pendidikan konsumen”;
5. “Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif”; dan
6. “Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen”⁴³.

2.2 Konsumen dan Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris-Amerika yaitu *consumer* atau dari bahasa Belanda yaitu *consument/konsument*. Apabila dilihat secara harfiah, kata *consumer* merupakan lawan kata dari *produsen*.⁴³ Maksud dari kata *consumer* adalah setiap orang yang menikmati manfaat dari penggunaan barang tersebut. Pada “umumnya konsumen memiliki maksud yaitu orang terakhir yang menggunakan atau menikmati manfaat dari penggunaan barang dan/atau jasa. Sejalan dengan hal tersebut, UU PK Pasal 1 Angka (2) memberikan definisi 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*”. Dengan penjelasan yaitu, di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen

⁴³ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Hukum Dirgantara* 5 (Maret 2015), 72.

akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah “*pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya*”. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir⁴⁴.

Dilihat dari definisi konsumen UU PK diatas, cakupan pengertiannya diartikan dalam pengertian yang sempit dan luas. Sempit disini dilihat dari kualifikasi konsumen sebenarnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut “orang” akan tetapi subjek hukum lain dapat dikualifikasikan sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itulah, lebih tepat apabila pasal tersebut menggunakan kalimat “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa”. Kata “setiap pihak” inilah yang akan dengan sendirinya mencakup konsumen subjek hukum yaitu “orang” dan “badan hukum”. Sedangkan arti luas disini dapat dilihat dalam definisi UU PK menggunakan kalimat pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain⁴⁵. Yang dimana dari penggunaan kalimat tersebut mengandung pengertian bahwa UU PK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Oleh sebab itulah, pengertian secara luas tersebut sangat tepat untuk memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen⁴⁶.

Prof. Hans W. Miklitz berpendapat “*bahwasanya konsumen dapat dibedakan menjadi 2 (dua) tipe antara lain :*

⁴⁴ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (2) dan Penjelasan.

⁴⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, 4-5.

⁴⁶ *Ibid.*, hal 7.

1. *Konsumen yang terinformasi, yaitu merupakan konsumen dengan ciri-ciri sebagai berikut :*
 - a. *Memiliki tingkat pendidikan tertentu;*
 - b. *Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;*
 - c. *Lancar berkomunikasi.*
2. *Konsumen tidak terinformasi, yaitu merupakan konsumen dengan ciri-ciri sebagai berikut :*
 - a. *Kurang berpendidikan;*
 - b. *Termasuk kategori ekonomi kelas menengah ke bawah;*
 - c. *Tidak lancar dalam berkomunikasi”⁴⁷.*

Konsumen dengan tipe yang terinformasi umumnya merupakan konsumen yang lebih kritis untuk menanggapi informasi yang diperoleh. Sehingga saran dan kritik pasti akan dilontarkan oleh tipe konsumen yang terinformasi. Lebih lanjut, tipe konsumen tersebut juga mampu untuk bertanggung jawab sehingga relatif tidak memerlukan perlindungan. Yang dimana biasanya tipe konsumen terinformasi banyak ditemui di daerah perkotaan. Sedangkan untuk tipe konsumen yang tidak terinformasi umumnya merupakan konsumen yang menjadi tanggung jawab negara untuk diberikan perlindungan hukum. Hal tersebut dikarenakan konsumen tipe tersebut tidak mengetahui mengenai sebuah informasi serta lebih menerima segala hal yang terjadi pada dirinya, sehingga tipe konsumen tersebut perlu untuk dilindungi. Terlepas dari kedua tipe konsumen tersebut, sebetulnya informasi harus diberikan secara sama dan rata untuk semua konsumen (tidak diskriminatif).

⁴⁷ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Grasindo Edisi Revisi, 2004), 3.

2.2.2 Hak-Hak Konsumen

Untuk melindungi kepentingan konsumen, Pasal 4 UU PK memberikan 8 (delapan) hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, diantaranya adalah :

1. *“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut”;*
6. *“Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen”;*
7. *“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Penjelasannya yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan, suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya)”;*
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 untuk diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”*⁴⁸.

Hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 UU PK tersebut merupakan hak yang lebih luas dibandingkan hak-hak dasar konsumen yang dikemukakan pertama kali oleh Presiden Amerika Serikat John.F.Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962 di hadapan kongres, yaitu terdiri dari :

1. *“Hak untuk memperoleh keamanan”*;
2. *“Hak untuk memilih”*;
3. *“Hak untuk mendapatkan informasi”*; dan
4. *“Hak untuk didengar”*.

Yang dimana keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang pada tanggal 10 Desember 1948 dicanangkan oleh PBB (Pasal 3, 8, 9, 21, dan 26) yang kemudian oleh *International Organization of Consumers Union – IOCU* (Organisasi Konsumen Sedunia) menambahkan 4 (empat) hak dasar konsumen lainnya, yaitu :

1. *“Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup”*;
2. *“Hak untuk memperoleh ganti rugi”*;
3. *“Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen”*; dan
4. *“Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat”*.

Selain daripada itu, *Europese Economische Gemeenschap* atau EEG (Masyarakat Eropa) juga telah menyepakati 5 (lima) hak dasar konsumen yaitu sebagai berikut:

1. *“Hak untuk perlindungan kesehatan dan keamanan (recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid)”*;

⁴⁸ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 dan Penjelasannya.

2. *“Hak untuk perlindungan kepentingan ekonomi (recht op bescherming van zijn economische belangen)”*;
3. *“Hak untuk mendapat ganti rugi (recht op schadevergoeding)”*;
4. *“Hak untuk penerangan (recht op voorlichting en vorming)”*;
- dan
5. *“Hak untuk didengar (recht om te worden gehord)”*⁴⁹

2.2.3 Kewajiban Konsumen

Selain adanya hak-hak konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen sebelum meminta haknya, yaitu terdapat dalam Pasal 5 UU PK mengatur 4 (empat) kewajiban konsumen antara lain :

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”*; dan
4. *“Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”*⁵⁰.

Berkaitan dengan kewajiban konsumen yang terdapat dalam Pasal 5 UU PK diatas Ahmad Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa *“untuk mendapatkan pengaturan mengenai kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan merupakan hal yang sangat penting”*. Lebih lanjut, alasan hal tersebut menjadi penting karena sering sekali pelaku usaha pada label suatu

⁴⁹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., 39-40.

⁵⁰ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 5.

produknya telah menyampaikan peringatan secara jelas, akan tetapi konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan. Sehingga konsekuensi yang ada yaitu apabila konsumen tersebut suatu saat mengalami kerugian akibat tidak membaca peringatan yang telah disampaikan, maka pelaku usaha tidak bertanggung jawab⁵¹.

Berkaitan dengan kewajiban konsumen beritikad baik, kewajiban tersebut hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena kemungkinan konsumen untuk dapat memberikan kerugian kepada pelaku usaha dimulai ketika melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda halnya dengan pelaku usaha, kemungkinan pelaku usaha untuk dapat merugikan konsumen dimulai sejak dirancang/diproduksinya barang dan/atau jasa tersebut oleh pelaku usaha. Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, "*kewajiban lainnya yang perlu untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut*". Hal ini dikarenakan, sebelum diundangkannya UU PK kewajiban secara khusus tersebut tidak dirasakan seperti dalam sengketa perdata, sedangkan dalam perkara pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan. Walaupun dilain sisi dengan adanya kewajiban tersebut dalam UU PK dianggap sangat tepat untuk mengimbangi hak konsumen secara patut untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen⁵².

⁵¹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo,"Op. Cit., 47.

⁵² *Ibid.*, hal 49.

2.2.4 Pengertian Pelaku Usaha

Pada umumnya pelaku usaha disebut sebagai pengusaha yang merupakan penghasil dan/atau pembuat barang atau jasa, grosir, leveransir, dan pengecer professional. Atau pelaku usaha juga merupakan setiap orang atau badan usaha yang ikut untuk menyediakan barang atau jasa hingga sampai ke tangan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa tersebut. Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa pelaku usaha tidak hanya orang atau badan usaha yang menghasilkan barang tersebut akan tetapi juga memperdagangkan kembali barang tersebut ke tangan konsumen⁵³. Dalam Pasal 1 Angka (3) UU PK memberikan definisi 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 ekonom*”⁵⁴. Definisi yang diberikan oleh UU PK tersebut mencakup cakupan yang luas, sama halnya dengan pengertian pelaku usaha Masyarakat Eropa terutama negara Belanda. Yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi, penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam

⁵³ Janus Sibadak, Op. Cit., 16.

⁵⁴ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (3).

transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*) dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

Definisi yang diberikan dalam UU PK tidak mencakup eksportir atau pelaku usaha yang berada di luar negeri karena UU PK hanya mengatur pelaku usaha yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Hal tersebut bertujuan agar memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian sehingga konsumen tidak begitu kesulitan untuk menemukan kepada siapa tuntutan diajukan karena mengingat banyaknya pihak yang dapat digugat. Akan tetapi langkah lebih baik apabila UU PK memberikan rincian seperti dalam *Directive*, sehingga konsumen dapat dengan lebih mudah untuk menentukan pihak yang dituntut akibat kerugian yang diderita oleh konsumen akibat penggunaan produk. Dalam Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa :

1. *“Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya, atau suatu tanda pembedaan yang pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen”;*
2. *“Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, disewakan atau leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti Directive ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen”;*
3. *“Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali apabila produsen memberitahukan konsumen yang menderita kerugian mengenai identitas*

produsen atau orang yang menyerahkan barang itu kepadanya dalam waktu yang tidak terlalu lama. Hal sama akan berlaku dalam kasus barang import apabila yang bersangkutan tidak memberitahu identitas importir, sekalipun identitas produsen dicantumkan”⁵⁵.

2.2.5 Hak-Hak Pelaku Usaha

Sama halnya dengan konsumen, UU PK juga memberikan 5 (lima) hak bagi pelaku usaha yaitu diatur dalam Pasal 6 UU PK, antara lain :

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 beritikad tidak baik”;*
3. *“Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”;*
4. *“Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”;* dan
5. *“Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”⁵⁶.*

Mengenai hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, Ahmad Miru dan Sutarman Yodo *“menganggap hal tersebut dilakukan agar pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak apabila harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa tidak atau kurang memadai berdasarkan kondisi barang*

⁵⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., 9-10.

⁵⁶ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 6.

dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Yang menjadi hal yang penting dalam hal ini adalah harga yang wajar, karena pada prakteknya para pihak akan menyepakati harga yang lebih murah terhadap suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa”.

Lebih lanjut mengenai hak pelaku usaha pada point ke 2 (dua), 3 (tiga) dan 4 (empat) sebenarnya pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)/pengadilan lebih banyak berhubungan dalam tugasnya untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Melalui ketiga hak tersebut, diharapkan untuk pelaku usaha terhindar dari perlindungan konsumen yang berlebihan, dalam artian bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi lebih berpihak pada konsumen. Mengenai hubungannya dengan kewajiban konsumen berdasarkan ketiga hak diatas adalah kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya. Mengenai hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya, seperti UU Perbankan, UU Pangan, UU Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, serta UU lainnya yang berhubungan. Maka perlu diingat bahwa UU Perlindungan Konsumen merupakan payung untuk semua aturan lainnya yang berkenaan dengan perlindungan konsumen⁵⁷.

2.2.6 Kewajiban Pelaku Usaha

Karena UU PK telah mengatur mengenai hak-hak konsumen yang telah diuraikan sebelumnya, maka terhadap pelaku usaha UU PK memberikan 7 (tujuh) kewajiban yang dibebankan kepadanya. Kewajiban-kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 UU PK, diantaranya :

⁵⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., 50-51.

1. *“Beritikad 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 tidak diskriminatif (Penjelasannya yaitu pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan, pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen)”*;
4. *“Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”*;
5. *“Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan (Penjelasannya yaitu yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian)”*;
6. *“Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”*; dan
7. *“Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”*⁵⁸.

Hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam UU PK apabila diteliti dengan seksama maka yang lebih ditekankan terhadap pelaku usaha adalah itikad baik. Hal ini dikarenakan itikad baik harus meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usaha.

⁵⁸ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 7.

Hal ini dapat diartikan bahwa pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya, itikad baik harus dimulai sejak dirancang/diproduksinya barang dan/atau jasa sampai dengan tahapan purna jual. Dan sebaliknya konsumen juga harus beritikad baik pada saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa⁵⁹.

2.2.7 Hal-Hal Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Selain mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, UU PK juga mengatur mengenai hal-hal/perbuatan yang dilarang dilakukan bagi pelaku usaha, yaitu :

1. *“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang” :*
 - 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 sebenarnya”;*
 - d. *“Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/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”;*

⁵⁹ Haris Hamid, *Op. Cit.*, 116.

- f. *“Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”;*
 - g. *“Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu”;*
 - 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/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”;*
 - 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 dalam point ke-1 (kesatu) dan ke-2 (kedua) dilarang memperdagangkan*

barang/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran”⁶⁰.

5. *“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, keuangan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu”;*
 - 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 resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap”;*
 - k. *“Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti”.*

⁶⁰ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 8.

6. *“Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada point ke-5 (kelima) dilarang untuk diperdagangkan”.*
7. *“Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap point ke-5 (kelima) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut”⁶¹.*
8. *“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai” :*
 - a. *“Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa”;*
 - b. *“Kegunaan suatu barang dan/atau jasa”;*
 - c. *“Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa”;*
 - d. *“Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan”;*
 - e. *“Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa”⁶².*

2.2.8 Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha

Pelaku usaha dan juga konsumen secara umum dan mendasar memiliki hubungan yang berkesinambungan dan terus menerus. Antara konsumen dengan pelaku usaha memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi dan keduanya saling menghendaki satu dengan yang lainnya, kata lainnya pelaku usaha dan konsumen tidak dapat dipisahkan melainkan hanya dapat dibedakan. Hubungan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen tersebut tercipta sejak proses produksi, distribusi hingga proses penawaran barang dan/atau jasa. Saling ketergantungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat terlihat dari bagaimana dukungan konsumen sebagai pemakai barang

⁶¹ *Ibid.*, Pasal 9.

⁶² *Ibid.*, Pasal 10.

dan/atau jasa sangat membutuhkan pelaku usaha sebagai penghasil barang dan/atau jasa. Dan begitupun sebaliknya konsumen menggantungkan seluruh kebutuhan akan barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha. Kondisi tersebut dapat berlangsung sepanjang masa dan berkesinambungan serta terus menerus. Berangkat dari banyaknya benang penghubungan antara pelaku usaha dengan konsumen serta luasnya hubungan yang timbul diantara keduanya dibutuhkan berbagai aspek hukum untuk dapat melindungi para pihak dengan adil. Sehingga idealnya, perlindungan konsumen harus dimulai sejak proses produksi atas barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem pengawasan mutu serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk.

Menurut Sri Redjeki Hartono berpendapat bahwa “*secara spesifik hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai keadaan yaitu antara lain :*

1. *Kondisi terhadap harga suatu jenis komoditi tertentu;*
2. *Penawaran serta syarat perjanjian;*
3. *Fasilitas yang ada sebelum purna jual;*
4. *Kebutuhan terhadap para pihak pada saat rentang waktu tertentu”.*

Berdasarkan pengaruh-pengaruh tersebut diatas, sistem perangkat hukum yang mampu untuk memberikan perlindungan yang stimulan dan juga komprehensif diberikan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Hingga pada akhirnya persaingan yang jujur (*fair competition*) dapat tercipta dengan baik yang kemudian akan memberikan manfaat dari konsumen yang diuntungkan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal tersebut juga terjadi terhadap hubungan yang terjadi antara pelaku usaha dan

konsumen yang dapat terjadi baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Tercipta hubungan langsung yang terjadi di antara konsumen dengan pelaku usaha diawali dengan adanya ikatan perjanjian pengalihan barang yang dilakukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis atau lisan⁶³. Mengenai pelaksanaan dari perjanjian tersebut berpedoman pada Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur mengenai syarat-syarat sahnya perjanjian antara lain :

1. *“Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya”*;
2. *“Kecakapan untuk membuat suatu perikatan”*;
3. *“Suatu pokok persoalan tertentu”*;
4. *“Suatu sebab yang tidak terlarang”*⁶⁴.

Keempat syarat tersebut haruslah terpenuhi karena apabila salah satu syarat baik syarat subjektif maupun syarat objektif tersebut ternyata tidak terpenuhi maka dapat mengakibatkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum. Lebih lanjut menurut R. Soetjo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *“terpenuhi keempat syarat tersebut diatas ternyata belum menjamin suatu perjanjian tersebut menjadi sempurna dengan melihat masih adanya ketentuan lain yang perlu untuk diperhatikan untuk menjadikan perjanjian tersebut sah dan mengikat para pihak dalam undang-undang. Ketentuan lain yang dimaksud tersebut adalah terkait dengan kesempurnaan dari kata sepakat. Kesepakatan yang terjadi diantara para pihak harus diberikan tanpa adanya paksaan, kekhilafan ataupun penipuan karena hal tersebut akan membuat perjanjian tersebut menjadi tidak sempurna dan timbul kemungkinan dibatalkan”*. Yang dimana

⁶³ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Perkasa, 2011), 34.

⁶⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Tim Redaksi Grasindo (Jakarta: PT Grasindo, 2017). Pasal 1320.

perjanjian berdasarkan hal-hal tersebut diatas disebut Ahmad Miru sebagai penyalahgunaan keadaan⁶⁵.

Lebih lanjut mengenai hubungan tidak langsung yang terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen kerugian terhadap konsumen dapat terjadi dan atas kerugian yang diderita konsumen tersebut, konsumen dapat menuntut ganti kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Hal tersebut didasarkan pada Pasal 1352 KUHPerdara yang berbunyi :

“Perikatan yang lahir karena undang-undang, timbul dari undang-undang sebagai undang-undang atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang”⁶⁶.

Yang dimana berdasarkan bunyi pasal tersebut diatas, sumber dari perikatan dapat berasal dari undang-undang sehingga perjanjian tidak hanya dapat melahirkan perikatan saja. Perikatan yang timbul karena undang-undang dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu yang pertama perikatan yang ditentukan oleh undang-undang dan kemudian yang kedua perikatan yang timbul karena perbuatan orang. Perikatan yang timbul karena perbuatan orang terbagi menjadi 2 (dua) kriteria, yaitu perbuatan menurut hukum (perbuatan orang yang memenuhi ketentuan hukum) dan juga perbuatan melawan hukum (perbuatan orang yang tidak memenuhi ketentuan hukum). Dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen, perlu untuk mencermati lebih lanjut terkait dengan Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Yang dimana PMH merupakan dasar yuridis yang paling mungkin digunakan oleh konsumen untuk menuntut pelaku usaha.

Dasar hukum mengenai pengaturan Pasal 1365 KUHPerdara terkait dengan PMH yang berbunyi :

⁶⁵ Ahmad Miru, *Op. Cit.*, 35.

⁶⁶ Indonesia, KUHPerdara Pasal 1352.

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”⁶⁷.

Berdasarkan bunyi pasal tersebut diatas dapat dilihat bahwa konsumen dapat menuntut ganti kerugian kepada produsen sebagai pihak penghasil produk dengan berdasarkan PMH yang diatur dalam Pasal 1365 tersebut akibat dari kerugian secara nyata dialami oleh konsumen terhadap suatu produk yang dikonsumsinya atau dipakainya. Untuk menjadikan PMH sebagai dasar gugatan, maka perlu untuk memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. *“Ada perbuatan melanggar hukum”;*
2. *“Ada kerugian”;*
3. *“Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian”;*
4. *“Ada kesalahan”⁶⁸.*

Terkait dengan hal tersebut perkembangan teori hukum yang berkaitan dengan PMH telah membuat pengertian PMH menjadi lebih luas tidak hanya diartikan sebagai perbuatan yang melanggar undang-undang saja melainkan juga diartikan sebagai perbuatan atau tidak berbuat yang :

1. *“Melanggar hak orang lain (hak yang ditentukan undang-undang”;*
2. *“Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku (kewajiban yang ditentukan undang-undang)”;*
3. *“Bertentangan dengan tata susila atau bertentangan dengan kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian yang seharusnya*

⁶⁷ *Ibid.*, Pasal 1365.

⁶⁸ Haris Hamid, *Op. Cit.*, 98.

dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain”⁶⁹.

2.3 Informasi Publik

Salah satu hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU PK adalah mengenai pemenuhan *“hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan suatu barang”*. Hal tersebut senada dengan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UU PK yang menyebutkan bahwa *“salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan suatu barang serta menjelaskan penggunaan, pemakaian, dan pemeliharaan suatu barang”*. Sejalan dengan bunyi dari kedua pasal tersebut, Pasal 8 Ayat (1) huruf (f) UU PK *“melarang pelaku usaha untuk menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang terdapat dalam iklan yang ditawarkan”*. Maksud dari informasi yang benar, jelas dan jujur yaitu :

1. Informasi benar : kata benar menurut KBBI adalah *“sesuai sebagaimana adanya (seharusnya). Sehingga maksud informasi benar adalah label atau iklan yang disampaikan mengenai keterangan spesifikasi suatu barang dan/atau jasa tidak boleh berlebihan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya”*.
2. Informasi jelas : maksud dari informasi jelas adalah *“mengenai konsumen dapat memahami dan mengerti dengan jelas mengenai informasi yang disampaikan dan juga informasi tersebut harus lengkap dan apa adanya, artinya informasi tersebut tidak ada yang ditutup-tutupi”*.
3. Informasi jujur : maksud dari informasi jujur adalah *“tidak boleh ada kebohongan atau kecurangan informasi yang disampaikan, hal ini dikarenakan kebohongan dan kecurangan informasi dapat merugikan konsumen atau bahkan pihak lain selain konsumen”⁷⁰.*

⁶⁹ Indonesia, KUHPPerdata Pasal 1865.

⁷⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., 71.

Indonesia sebagai negara hukum yang demokrasi serta melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, negara bertanggung jawab langsung kepada rakyat. Oleh karena itulah, segala informasi yang dihasilkan akibat dari penyelenggaraan pemerintah merupakan milik rakyat yang sudah seharusnya dan sepatutnya diketahui oleh rakyat. Hal tersebut sebagai wujud dari salah satu HAM yang diatur dalam Pasal 28 F UUD 1945 yaitu “*setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan saluran yang tersedia*”. Oleh sebab itulah untuk mewujudkan perlindungan terhadap HAM maka Indonesia sebagai negara hukum yang demokratis berlandaskan UU Keterbukaan Informasi Publik. UU KIP tersebut mengatur mengenai keterbukaan informasi yang bersifat transparan, terbuka, serta sosialisasi dalam seluruh proses yang ada mulai dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan sampai proses evaluasi.

Pada dasarnya setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik, namun informasi yang bersifat ketat dan terbatas dikecualikan. Dikecualikannya informasi publik yang sifatnya rahasia sesuai dengan UU, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan sesama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya. Lebih lanjut setiap informasi publik harus dapat diperoleh oleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat, waktu, biaya ringan, dan cara sederhana⁷¹.

Melihat dari definisi dari informasi publik yang diatur dalam Pasal 1 Angka (2) UU KIP serta telah diuraikan sebelumnya, bahwa sifat informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan adalah *Maximum Acces Limited Exemption* yaitu akses seluas-luasnya terhadap informasi publik dengan pengecualiaan yang ketat dan

⁷¹ Indonesia, UU No. 14 Tahun 2008 Pasal 2.

terbatas. Pengecualian yang dimaksud disini diatur dalam Pasal 17 UU KIP yaitu “setiap badan publik wajib membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik kecuali :

a. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat:

1. Menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana;
2. Mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana;
3. Mengungkapkan data intelijen criminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional;
4. Membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/atau keluarganya; dan/atau
5. Membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan/atau prasarana penegak hukum.

b. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;

c. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara, yaitu :

1. Informasi tentang strategi, intelijen, operasi, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi dalam kaitan dengan ancaman dari luar negeri;
2. Dokumen yang memuat strategi, intelijen, operasi, teknik dan taktik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi;

3. *Jumlah, komposisi, disposisi, atau dislokasi kekuatan dan kemampuan dalam penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara serta rencana pengembangannya;*
 4. *Gambar dan data tentang situasi dan keadaan pangkalan dan/atau instalasi militer;*
 5. *Data perkiraan kemampuan militer dan pertahanan negara lain terbatas pada segala tindakan dan/atau indikasi negara tersebut yang dapat membahayakan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau data terkait kerjasama militer dengan negara lain yang disepakati dalam perjanjian tersebut sebagai rahasia atau sangat rahasia;*
 6. *Sistem persandian negara; dan/atau*
 7. *Sistem intelijen negara.*
- d. *Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan kekayaan alam Indonesia;*
- e. *Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional :*
1. *Rencana awal pembelian mata uang nasional atas asing, saham dan aset vital milik negara;*
 2. *Rencana awal perubahan nilai tukar, suku bunga, dan model operasi institusi keuangan;*
 3. *Rencana awal perubahan suku bunga bank, pinjaman pemerintah, perubahan pajak, tariff, atau pendapatan negara/daerah lainnya;*
 4. *Rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti;*
 5. *Rencana awal investasi;*
 6. *Proses dan hasil pengawasan perbankan, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya, dan/atau*
 7. *Hal-hal yang berkaitan dengan proses pencetakan uang.*
- f. *Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri :*

1. *Posisi, daya tawar dan strategi yang akan dan telah diambil oleh negara dalam hubungannya dengan negosiasi internasional;*
 2. *Korespondensi diplomatik antar negara;*
 3. *Sistem komunikasi dan persandian yang dipergunakan dalam menjalankan hubungan internasional; dan/atau*
 4. *Perlindungan dan pengamanan infrastruktur strategis Indonesia di luar negeri.*
- g. *Informasi publik yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;*
- h. *Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan rahasia pribadi, yaitu :*
1. *Riwayat dan kondisi anggota keluarga;*
 2. *Riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;*
 3. *Kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;*
 4. *Hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang dan/atau*
 5. *Catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.*
- i. *Memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan;*
- j. *Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang*⁷².

⁷² *Ibid.*, Pasal 17.