

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENGATURAN HUKUM DAN TEKNOLOGI DI INDONESIA

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berkembang pesat dan dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari – hari. Digitalisasi jaringan, meningkatkan jaringan internet, dan mengintegrasikan perangkat lunak dan perangkat keras teknologi informasi ke dalam sistem telekomunikasi adalah contoh konvergensi TIK. Teknologi digitalisasi adalah teknik yang mengubah informasi analog menjadi informasi biner serta memungkinkan pendistribusian informasi dalam bentuk suara, data, dan video melalui berbagai jenis jaringan.¹⁵

Akibat proses transformasi TIK, muncul 2 (dua) sisi yang berlawanan, yaitu sisi positif dan negatif, sehingga terciptalah peraturan perundang – undangan yang menetapkan batasan – batasan yang harus dipatuhi agar hak seluruh pihak terlindungi. Perbedaan yang terjadi terhadap fenomena konvergensi secara teori maupun persepsi mengakibatkan adanya 3 (tiga) pendekatan utama untuk merancang model dan strategi regulasi, antara lain:¹⁶

1. Pendekatan Tidak Melakukan Apa – Apa (*do nothing approach*) yang meyakini bahwa fenomena konvergensi merupakan perkembangan sejarah yang alami sehingga tidak perlu dirumuskan metode ataupun strategi untuk regulasi baru;
2. Pendekatan Gradual (*gradualist approach*) yang meyakini bahwa fenomena konvergensi tidak akan memberikan perubahan yang fundamental terhadap industri media; dan
3. Pendekatan Radikal (*radical approach*) yang meyakini bahwa konvergensi akan memberikan perubahan yang fundamental terhadap industri media.

Selain itu terdapat pula antisipasi dengan 3 (tiga) pendekatan, antara lain:¹⁷

¹⁵ Danrivanto Budhijanto, *Op. Cit.*, 135.

¹⁶ *Ibid.*, 142-143.

¹⁷ *Ibid.*, 143 – 145.

1. Pendekatan Legislatif (*legislative approach*) merupakan suatu upaya untuk membentuk peraturan perundang – undangan sebagai dampak danantisipasi terhadap adanya konvergensi;
2. Pendekatan Regulasi (*regulatory approach*) merupakan upaya untuk mengantisipasi dampak dari fenomena konvergensi dengan tidak membuat peraturan perundang – undangan baru.
3. Pendekatan Swa – Regulasi (*self – regulation approach*) merupakan upaya untuk membuat kebijakan konvergensi melalui suatu lembaga *ad-hoc* yang sudah ada seperti lembaga pemerintah, perwakilan bisnis, dan pihak yang memiliki kepentingan lainnya yang memiliki tugas untuk memberi rekomendasi kepada Pemerintah terkait sikap dalam menghadapi konvergensi yang terjadi.

Dengan menggunakan ketiga metode di atas sebagai acuan, penelitian ini akan mengadopsi pendekatan legislasi yaitu pendekatan yang dengan meningkatkan serta mengaplikasikan sebuah reformasi kepada kerangka hukum teknologi informasi ataupun dilakukan amandemen terhadap undang – undang yang telah ada (*existing law*) dalam lingkup telekomunikasi.¹⁸

Pendekatan legislasi bermanfaat untuk memberikan peluang agar kerangka hukum baru yang berkaitan dengan konvergensi dapat dikenalkan terlebih dahulu agar dapat mengantisipasi batasan yang diberlakukan terhadap peraturan dalam bidang lain atau hukum telekomunikasi yang telah berlaku, tetapi tidak cukup untuk memfasilitasi layanan konvergensi. Selain itu, perlunya pemberlakuan undang – undang baru atau melakukan amandemen terhadap undang – undang yang saat ini berlaku guna mewujudkan konvergensi menggunakan pendekatan teknologi netral (*neutral technology*) dan menciptakan kategori layanan tunggal yang diharapkan dapat meminimalisir inkonsistensi dan ketidakselarasan peraturan.¹⁹

Perkembangan TIK tidak luput dari bidang perdagangan. Hal tersebut ditandai dengan maraknya Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*e-commerce*) di Indonesia. Dalam memenuhi kebutuhan sehari – harinya, masyarakat dimudahkan dengan adanya sistem perdagangan elektronik. Berjalannya aktivitas

¹⁸ *Ibid*, 143 – 144.

¹⁹ *Ibid*, 144.

e-commerce di Indonesia mengacu kepada batasan – batasan yang diatur oleh peraturan perundang – undangan agar tidak ada pihak yang dirugikan.

Salah satu bentuk dari peraturan yang dimaksud dalam definisi pendekatan legislasi adalah Undang – Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) yang memberikan definisi terhadap Transaksi Elektronik sebagai berikut: “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”²⁰ Sedangkan definisi dari Teknologi Informasi adalah: “suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.”²¹

UU ITE diciptakan untuk mengatur aktivitas perdagangan secara khusus *e-commerce*. Dengan adanya UU ITE dan peraturan perundang – undangan pendukung lainnya, masyarakat dapat bertransaksi secara aman dan nyaman.

2.2 PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

2.2.1 Konsumen

Pengertian konsumen menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan 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.”

Komponen konsumen adalah sebagai berikut sesuai dengan definisi yang diberikan di atas:²²

a. Setiap orang

Berarti setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa. Namun, istilah “orang” menimbulkan pertanyaan apakah itu juga merujuk pada badan hukum atau secara eksklusif untuk orang (*rechtspersoon*). Oleh karena itu,

²⁰ Pasal 1 angka (2) UU ITE.

²¹ Pasal 1 angka (3) UU ITE.

²² Celina Tri Siwi Kristayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 27 – 30.

badan usaha yang lebih luas dari badan hukum seharusnya dimasukkan dalam pengertian konsumen.

b. Pemakai

Yang dimaksud dengan “pemakai” adalah konsumen sebagai konsumen akhir, sesuai dengan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen. Istilah “pemakai” dalam klausul ini mengacu pada barang dan/atau jasa yang digunakan sebelum, selama, atau setelah transaksi jual-beli dilakukan.

c. Barang dan/atau Jasa

Frasa “produk” digunakan sebagai pengganti istilah “barang” dan/atau “jasa”. UU Perlindungan Konsumen mendefinisikan barang sebagai:

Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan wajib tersedia di masyarakat. Namun, syarat ini tidak lagi dituntut secara mutlak oleh konsumen dikarenakan semakin kompleksnya dunia perdagangan.

e. Kepentingan untuk Diri Sendiri, Orang Lain, atau Makhhluk Hidup Lain

Transaksi jual-beli barang dan/atau jasa dilakukan dengan maksud menguntungkan diri sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Dengan kata lain, barang dan/atau jasa tersebut diperuntukkan bagi makhluk hidup atau orang lain, maupun diri sendiri.

f. Barang dan/atau Jasa Ini Tidak Untuk Diperdagangkan

Definisi konsumen dipertegas dalam UU Perlindungan Konsumen, yaitu hanya sebagai konsumen akhir. Batasan ini telah digunakan dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara.

Hak dasar konsumen secara umum terdiri dari 4 (empat), yaitu:²³

1. Hak atas keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk menerima informasi (*the right to be informed*);

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), 16-27.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Selain keempat hak dasar konsumen tersebut di atas, berbagai organisasi yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) telah menambahkan hak lainnya, seperti hak atas pendidikan konsumen, hak atas ganti rugi, serta hak atas lingkungan hidup yang layak dan sehat.

Organisasi konsumen lainnya diperbolehkan untuk merangkul semua atau sebagian dari penambahan hak – hak ini. Misalnya, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memilih memasukkan hanya satu (1) dari empat hak dasar konsumen yang tercantum di atas, yaitu hak untuk menikmati lingkungan yang layak dan sehat.

Jika disusun secara sistematis, hak – hak tersebut dapat diurutkan sebagai berikut:²⁴

a. Hak Atas Keamanan (*the right to safety*)

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan jaminan bahwa produk yang ditawarkan tidak akan merugikan mereka pada saat dikonsumsi sehingga konsumen tidak akan menderita kerugian baik fisik maupun mental.

Dalam memproduksi dan memasarkan produknya, para pelaku usaha perlu berhati – hati karena keamanan konsumen yang paling utama. Dalam hal ini tentunya Pemerintah perlu berpartisipasi dalam melindungi konsumen, misalnya dengan membuat batasan – batasan seperti yang tercantum dalam Undang – Undang No 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika dan Undang – Undang No 22 Tahun 1997 tentang Narkotika yang menyatakan bahwa Psikotropika dan Narkotika Golongan I hanya digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan dan tidak dapat digunakan untuk kepentingan pelayanan kesehatan.

b. Hak Untuk Menerima Informasi (*the right to be informed*)

Semua informasi yang diberikan dalam produk yang dijual kepada konsumen harus akurat untuk membantu konsumen memahami barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara lisan atau tertulis.

²⁴ Celina Tri Siwi Kristayanti, *Op Cit.*, 33-41.

Troelstrup berpendapat bahwa konsumen saat ini mencari informasi yang lebih relevan dibandingkan dengan konsumen yang ada lima puluh tahun yang lalu. Berikut penyebabnya: (1) Peningkatan jumlah barang, penjual, dan merek; (2) Peningkatan daya beli konsumen; (3) Peningkatan variasi merek yang tersedia di pasar, beberapa di antaranya mungkin tidak dikenal oleh masyarakat umum; (4) Perubahan model yang cepat; dan (5) Lebih banyak peluang bagi produsen atau penjual muncul sebagai akibat dari peningkatan akses transportasi dan komunikasi.²⁵

Prof. Hans W. Micklitz, pakar hukum konsumen Jerman, membagi konsumen menjadi 2 (dua) kategori dalam ceramahnya di Jakarta pada tanggal 26 – 30 Oktober 1998, antara lain:

- Konsumen yang berpengetahuan/terinformasi; dan
- Konsumen yang tidak terinformasi.

Konsumen yang terinformasi memiliki ciri – ciri sebagai berikut: (1) Berada pada tingkat pengetahuan tertentu; (2) Memiliki kemampuan membayar untuk berpartisipasi dalam ekonomi pasar; (3) Memiliki kapasitas komunikasi yang efektif. Sedangkan konsumen yang tidak terinformasi memiliki ciri – ciri sebagai berikut: (1) Berasal dari kelas menengah ke bawah; (2) Memiliki tingkat pendidikan yang rendah; dan (3) Memiliki kapasitas komunikasi yang rendah.

c. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi karena informasi yang diperoleh konsumen seringkali tidak memuaskan keingintahuan konsumen terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, Pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang barang dan/atau jasa tersebut.

d. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Pelanggan bebas untuk mengkonsumsi dan menggunakan suatu produk tanpa ada pengaruh dari luar. Kebebasan untuk memilih berkaitan dengan keadaan pasar, ketika hak monopoli diberikan kepada 15 ndividua tau suatu kelompok untuk

²⁵ *Ibid*, 29.

membuat dan menjual barang dan/atau jasa, kebebasan konsumen untuk memilih produk akan hilang.

Menurut Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, monopoli didefinisikan sebagai pelaku usaha 16 ndividua tau kelompok yang menguasai produksi, promosi, dan/atau penggunaan komoditi dan/atau jasa tertentu. Tindakan monopoli itu sendiri menimbulkan persaingan dagang yang tidak sehat yang mempengaruhi kepentingan masyarakat umum (konsumen).

Perjanjian antara sesama pelaku usaha yang mencoba membatasi hak memilih konsumen menimbulkan terjadinya monopoli. Dalam dunia perdagangan dikenal istilah – istilah berikut: perjanjian pembagian pasar, perjanjian pembagian, perjanjian penetapan harga, pemeliharaan harga jual kembali, dan lain – lain.

e. Hak Untuk Mendapatkan Produk Barang dan/atau Jasa Sesuai dengan Nilai Tukar yang Diberikan

Hak ini menimbulkan adanya permainan harga yang tidak adil di pasar, maka konsumen perlu dilindungi. Tentunya harus ada keseimbangan antara kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang ditawarkan dengan harga yang siap dibayar konsumen. Konsumen menderita karena kurangnya pilihan di pasar dan terpaksa membuat keputusan “ambil atau tinggalkan” di pasar yang tidak bebas, di mana operator dapat mengontrol pasar dengan menaikkan harga sesuai kebijaksanaan mereka. Dalam keadaan ini, konsumen sering mencari alternatif yang kualitasnya lebih rendah.

Akibat tidak seimbangnya posisi tawar – menawar antara pelaku usaha dan konsumen, maka pihak pertama mungkin dapat mengeluarkan biaya – biaya tertentu yang seharusnya tidak ditanggung oleh konsumen. Perbuatan tersebut dikenal dengan istilah Eksternalitas.

f. Hak Untuk Mendapatkan Ganti Rugi

Konsumen berhak menerima penggantian jika mereka yakin kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan nilai tukar

yang diberikan. Jenis dan besarnya ganti rugi tentunya harus sesuai dengan hukum yang berlaku atau kesepakatan para pihak.

Pengusaha biasanya memasukkan klausul pengecualian dalam kontrak antara produsen dan pelanggan untuk menghindari pembayaran kompensasi. Salah satu klausul tersebut adalah yang menyatakan: “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”, tetapi tidak dapat membatalkan hak konsumen untuk menerima.

g. Hak Untuk Mendapatkan Penyelesaian Hukum

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi, jika permintaan yang diajukannya tidak ditanggapi dengan semestinya oleh pihak yang mempunyai hubungan hukum dengannya.

Hak untuk meminta ganti rugi juga termasuk hak untuk mencari penyelesaian hukum, tetapi konsumen tidak diharuskan untuk menempuh jalur hukum untuk mendapatkan ganti rugi, sehingga kedua hak ini dilakukan secara terpisah. Namun berbanding terbalik dengan upaya hukum karena pada hakikatnya setiap upaya hukum menuntut salah satu pihaknya untuk memberikan ganti rugi.

h. Hak Untuk Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Baik dan Sehat

Hak atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan salah satu hak yang diperoleh konsumen sebagai hasil diskusi berbagai organisasi konsumen di dunia.

Pasal 22 Undang – Undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dan Pasal 5 ayat (1) Undang – Undang No 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (selanjutnya disebut UU PLH) jelas mengatur tentang hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Pasal 5 ayat (1) UU PLH menyatakan bahwa: “setiap orang mempunyai hak yang sama atas lingkungan hidup yang baik dan sehat”, yang dimaksud dengan “setiap orang” adalah orang perseorangan maupun sekelompok orang atau badan usaha.

i. Hak Untuk Dilindungi dari Akibat Negatif Persaingan Curang

Ketika seorang pelaku usaha berusaha untuk memperluas atau meningkatkan usahanya dengan cara memikat konsumen atau konsumen dari pelaku usaha lain, hal ini disebut persaingan usaha tidak sehat karena bertentangan dengan prinsip

itikad baik dalam ekonomi. Hal ini tentunya akan berdampak pada konsumen cepat atau lambat.

Hak ini dibuat sebagai salah satu upaya preventif yang perlu dilakukan untuk menghindari konsumen dari kerugian. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah telah menerapkan hukum dan aturan, termasuk sebagai Undang – Undang No 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

j. Hak Untuk Mendapatkan Edukasi Konsumen

Kesadaran akan hak – hak yang dimiliki konsumen berjalan searah dengan kesadaran hukum yang ada di masyarakat, dimana semakin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, maka semakin mereka menghormati haknya sendiri maupun orang lain. Upaya edukasi konsumen tidak harus melalui pendidikan formal, tetapi dapat melalui media sosial yang marak digunakan saat ini.

Sementara itu, Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban konsumen yang mengatur hal tersebut:

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

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

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

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;*
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.*

2.2.2 Pelaku Usaha

Pengertian “pelaku usaha” diatur dalam Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut::

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menurut peraturan perundang – undangan, pelaku usaha meliputi korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), perusahaan, pedagang, importir, koperasi, distributor, dan lain-lain.²⁶

Az. Nasution mengelompokkan pelaku usaha menjadi 3 poin berikut: ²⁷

1. Penyedia dana terkait barang dan/atau jasa;
2. Pembuat atau penghasil barang/dan atau jasa;
3. Penyalur barang dan/atau jasa

UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Sesuai Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;*

²⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), 17.

²⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), 63.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;*
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.*

Sedangkan kewajiban jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yang meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e. 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;*
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Mencermati penjelasan UU Perlindungan Konsumen di atas, baik pelaku usaha maupun konsumen harus beritikad baik dalam menjalankan usaha dan melakukan pembelian produk dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPer: “... suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Selain itu, pelaku usaha diharuskan untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tepat kepada pelanggan tentang garansi dan kondisi barang dan/atau jasa yang ditawarkan, serta rincian tentang penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikannya. Penyampaian informasi mengenai produk barang dan/atau jasa yang akurat kepada konsumen merupakan hal yang penting agar konsumen tidak

kesulitan dalam memahami barang dan/atau jasa tertentu. Penyampaian dapat dilakukan dalam bentuk representasi, peringatan, ataupun petunjuk.²⁸

Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas hal – hal berikut berdasarkan ketentuan dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, yaitu:²⁹

1. Tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti rugi atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen.

Secara umum, terdapat 2 (dua) kategori tuntutan ganti kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan barang dan/atau jasa, baik materiil maupun fisik, yaitu tuntutan ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

²⁸ Ahmad Miru, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok: RajaGrafindo Persada, 2013), 141.

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, 129.

2.2.3 Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen, “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Sedangkan menurut Az Nasution, batasan dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen yaitu asas – asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur dan bertujuan untuk melindungi konsumen dalam hubungan dan permasalahannya dengan penyedia barang dan/atau jasa.³⁰

Menurut Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen, tujuan perlindungan konsumen antara lain:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhannya sehari – hari. Selain upaya preventif, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur upaya represif di segala bidang. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diberlakukan dengan:³¹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang jelas yang memudahkan akses informasi dan menjamin kepastian hukum;

³⁰ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), 4.

³¹ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 7.

2. Menjunjung tinggi kepentingan seluruh pelaku usaha dan konsumen;
3. Meningkatkan standar produk dan layanan;
4. Melindungi konsumen dari kegiatan komersial yang dimaksudkan untuk mengelabui dan menyesatkan mereka; dan
5. Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan jenis perlindungan lainnya.

UU Perlindungan Konsumen secara umum adalah kumpulan prinsip dan peraturan yang dimaksudkan untuk mengontrol dan melindungi konsumen yang memiliki masalah dengan hubungan, pasokan, dan penggunaan produk. Hal tersebut berkaitan dengan Pasal 64 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan sebagai berikut:

Segala ketentuan peraturan perundang – undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang – undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang – undang ini.

2.3 PENGATURAN PERJANJIAN DALAM HUKUM POSITIF

2.3.1 Pengertian Perjanjian

Sesuai dengan Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian didefinisikan sebagai “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Sedangkan menurut para ahli definisi dari perjanjian adalah sebagai berikut:³²

1. K.R.M.T Tirtodiningrat mendefinisikan perjanjian sebagai kesepakatan antara dua orang atau lebih untuk mempunyai akibat hukum yang diperbolehkan oleh undang-undang.
2. R. Subekti mendefinisikan perjanjian sebagai bentuk peristiwa ketika dua orang saling bertukar janji untuk melakukan suatu perbuatan.
3. R. Wirjono Prodjodikoro mendefinisikan perjanjian sebagai suatu hubungan hukum antara dua pihak yang menyangkut harta benda, membuat janji atau dianggap membuat janji atas nama salah satu pihak,

³² Rizka Gina Lathifa, *Badan Hukum Sebagai Jaminan Tambahan Dalam Perjanjian Kredit di BPR Alto Makmur Sleman*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2016), 19 – 20.

dan pihak lainnya berhak untuk menuntut janji tersebut agar dilaksanakan.

4. M. Yahya Harahap mendefinisikan perjanjian sebagai hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang memberikan hak kepada salah satu pihak untuk memperoleh suatu prestasi dan mewajibkan pihak lain untuk menjalankan prestasi itu.

2.3.2 Syarat Sahnya Perjanjian

Agar suatu perjanjian memiliki kekuatan hukum yang mengikat ketika dilaksanakan, perjanjian itu harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur oleh Pasal 1320 KUHPer, antara lainL adanya kesepakatan antara para pihak untuk membuat perjanjian, kecakapan hukum para pihak, adanya suatu hal tertentu, dan adanya alasan yang baik.

Kriteria diatas memungkinkan terciptanya 2 (dua) macam syarat yang berbeda, yaitu syarat subjektif yang mengatur tentang subjek perjanjian dan syarat objektif yang mengatur tentang perjanjian yang dibuat oleh objek perjanjian.³³

Penjelasan mengenai syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut:

a. Kata Sepakat

Subekti menegaskan bahwa definisi dari kata “sepakat” adalah untuk menyesuaikan kehendak para pihak yang bertujuan untuk memberikan timbal balik terhadap kehendak masing – masing pihak. Suatu perjanjian dianggap telah sah, dan berlaku sebagai undang – undang bagi para pihak, ketika kata “sepakat” telah diucapkan tanpa ada batasan pengungkapannya.³⁴

Sebaliknya, J. Satrio menyatakan kata sepakat dapat tercipta jika penyesuaian kehendak antara dua pihak wajib dinyatakan. Akan tetapi, suatu hubungan hukum harus terjadi karena adanya pernyataan kehendak. Kehendak ini perlu dirumuskan secara nyata dan dipahami oleh pihak lain agar ini menjadi kesepakatan.³⁵

b. Kecakapan Bertindak

³³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermedia, 1985), 17.

³⁴ R. Subekti, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, (Bandung: Alumni, 1992), 4.

³⁵ J. Satrio, *Hukum Jaminan (Hak – Hak Jaminan Kebendaan)*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1993), 129.

Pasal 1329 KUHPer mengatur tentang kecakapan untuk bertindak dan menyatakan bahwa: “setiap orang dianggap cakap untuk mengadakan perjanjian kecuali ditentukan lain oleh undang – undang.” Pasal 1330 KUHPer menjelaskan bahwa orang yang belum dewasa atau yang berada di bawah pengampuan, dan perempuan jika telah ditetapkan oleh undang – undang tidak berwenang mengadakan perjanjian.

c. Suatu Hal Tertentu

Definisi dari syarat ini adalah: “hak dan kewajiban yang disepakati kedua belah pihak jika terjadi perselisihan”. Hal – hal yang disebutkan dalam perjanjian sekurang – kurangnya harus mencantumkan jenis, sedangkan lokasi produk ketika perjanjian dibuat tidak diwajibkan oleh undang – undang. Begitu pula dengan jumlahnya, asalkan dapat dihitung atau ditetapkan.³⁶

d. Suatu Sebab yang Halal

Suatu sebab yang halal adalah keadaan di mana para pihak ingin mencapai tujuan mereka bersama.³⁷ Berdasarkan Pasal 1337 KUHPer, suatu sebab yang halal adalah hal yang tidak dilarang undang – undang dan tidak melanggar kesusilaan atau ketertiban umum.

2.3.3 Subjek dan Objek Perjanjian

2.3.3.1 Subjek Perjanjian

Perjanjian memiliki 2 (dua) subjek, yaitu berupa orang dan badan hukum yang cakap menurut undang – undang.

a. Subjek Perjanjian Berupa Orang

Menurut Subekti, hal-hal yang dapat disebut sebagai pokok perjanjian adalah:³⁸

- Orang yang membuat perjanjian cakap untuk melakukan perbuatan hukum.
- Kata “sepakat” akan mengikat para pihak, sehingga tidak dapat ditipu atau menjadi korban penipuan, khilaf, atau dipaksa oleh pihak tertentu.

³⁶ Subekti, *Op. Cit.*, 19.

³⁷ Sri Soedewi Masjchon, *Hukum Jaminan di Indonesia (Pokok – Pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan)*, (Yogyakarta: Liberty, 1980), 319.

³⁸ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Pembimbing Masa, 1970), 16.

b. Subjek Perjanjian Berupa Badan Hukum

Perkumpulan badan yang didirikan oleh hukum adalah badan hukum. Subyek hukum yang berstatus sebagai badan hukum dapat melakukan perbuatan hukum melalui perjanjian yang dijalankan oleh orang perseorangan.

Badan hukum dibagi menjadi 2 (dua), antara lain:

1. Badan Hukum Publik (*Publiek Recht Persoon*)

Badan hukum publik adalah badan hukum yang dibuat dengan mempertimbangkan kepentingan publik. Badan hukum publik merupakan badan hukum negara yang dibentuk oleh Pemerintah sesuai dengan peraturan perundang – undangan, contohnya Bank Indonesia dan Perusahaan Negara dan beroperasi sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2. Badan Hukum Privat (*Privat Recht Persoon*)

Badan hukum privat adalah badan hukum yang dibuat untuk kepentingan anggota badan hukum tersebut. Badan hukum publik adalah badan hukum yang lebih mengutamakan kepentingan umum daripada keuntungan, sedangkan badan hukum privat adalah badan hukum yang didirikan untuk mencari keuntungan bagi sekelompok orang. Badan hukum privat biasanya bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan, pendidikan, sosial, dan lain – lain. Contohnya adalah Koperasi, Badan Amal, Perseroan Terbatas, Yayasan dan lain – lain. Perjanjian dapat dibatalkan jika subjek hukumnya tidak sah.

2.3.3.2 Objek Perjanjian

Objek perjanjian harus dapat ditentukan tanpa melihat keberadaan barang tersebut. Yang dapat dijadikan objek perjanjian antara lain sebagai berikut:

1. Barang yang dapat diperdagangkan (Pasal 1332 KUHPer);
2. Barang yang jenisnya dapat ditentukan (Pasal 1333 KUHPer);
3. Barang yang akan ada di kemudian hari (Pasal 1334 ayat (2) KUHPer).

Sedangkan barang berikut ini tidak dapat dijadikan objek perjanjian:

1. Barang yang tidak dapat diperdagangkan, seperti persenjataan resmi milik negara atau bekas pakai;
2. Barang yang dilarang oleh undang-undang, seperti narkoba;

3. Warisan yang masih tertutup.

Apabila objek perjanjian tidak sesuai dengan yang ada di perjanjian, maka perjanjian tersebut batal demi hukum.

2.3.3.3 Asas Perjanjian

Asas – asas yang terdapat dalam suatu perjanjian antara lain:³⁹

a. Asas Konsensualisme

Asas ini menyatakan bahwa dalam proses terjadinya perjanjian, hanya diperlukan kata “sepakat” sebagai langkah awal lahirnya kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai hal – hal pokok yang dimaksud dalam perjanjian terkait. Asas ini diimplementasikan dalam Pasal 1320 KUHPer.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini menyatakan bahwa setiap orang memiliki kebebasan untuk melakukan perjanjian mengenai apapun dan kepada siapapun, baik bernama ataupun tidak bernama dan jika dibuat secara sah maka akan bersifat mengikat sebagai undang – undang bagi para pihak. Asas ini diimplementasikan dalam Pasal 1338 KUHPer.

c. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas ini menyatakan jika perjanjian yang dibuat secara sah akan bersifat mengikat sebagai undang – undang bagi para pihak yang ada di dalam perjanjian tersebut. Asas ini diimplementasikan dalam Pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUHPer.

d. Asas Kepastian Hukum

Asas ini merupakan asas ‘esensial’ diantara keempat asas perjanjian dikarenakan menimbulkan kepastian hukum bagi para pihak dan tidak dapat ditarik kembali kecuali kedua belah pihak sepakat untuk melakukannya atau ada alasan hukum yang cukup untuk melakukannya.

2.3.3.4 Unsur Perjanjian

a. Unsur Esensialia

³⁹ M. Muhtarom, *Asas – Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, SUHUF Vol 26 No 1, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah, 2014), 50 – 52.

Menurut J. Satrio, unsur esensialia merupakan unsur yang harus ada dalam sebuah kontrak atau perjanjian.⁴⁰ Unsur esensialia berdasarkan Pasal 1320 KUHPer antara lain: “kesepakatan antara para pihak, kecakapan hukum para pihak, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.” Unsur – unsur tersebut bersifat memaksa (*dwigen recht*) walaupun tidak dinyatakan secara jelas dan tegas karena jika salah satu dari klausul ini tidak ada dalam perjanjian, maka perjanjian itu batal demi hukum atau dapat dibatalkan.

b. Unsur Naturalia

Unsur naturalia merupakan unsur yang dianggap selalu ada dalam suatu perjanjian dan telah diatur oleh undang – undang. Maka dari itu, apabila para pihak tidak mengatur, undang – undang telah mengatur hal tersebut. Misalnya, KUHPer menyatakan bahwa penjual harus bertanggung jawab jika perjanjian itu tidak memberikan informasi terkait cacat yang tersembunyi.

c. Unsur Aksidentalia

Unsur aksidentalia merupakan perjanjian tambahan para pihak karena undang – undang tidak mengatur mengenai hal tersebut. Unsur ini akan mengikat para pihak apabila mereka menyepakati dan mencantumkan klausul tersebut ke dalam perjanjian mereka.

2.3.3.5 Berakhirnya Perjanjian

Berakhirnya suatu perjanjian karena alasan-alasan berikut, menurut R. Setiawan:⁴¹

- a. Ditentukan oleh para pihak dalam perjanjian, misalnya perjanjian akan berlaku untuk periode waktu tertentu;
- b. Undang – Undang telah mengatur batas waktu berlakunya suatu perjanjian, misalnya Pasal 1066 ayat (3) KUHPer yang menyatakan bahwa para ahli waris mengadakan persetujuan selama waktu tertentu untuk tidak melakukan pemisahan, dan dalam Pasal 1066 ayat (4) KUHPer hal tersebut dibatasi hanya untuk 5 (lima) tahun;

⁴⁰ Rosdalina Bukido, 2017, *Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan*, (Manado: STAIN Manado, 2017), 6.

⁴¹ R. Setiawan, *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*, (Bandung: Bina Cipta, 1987), 69.

- c. Undang – Undang atau para pihak menentukan bahwa perjanjian tersebut akan dihapus apabila peristiwa tertentu terjadi, misalnya apabila salah satu pihak meninggal dunia.
- d. Pernyataan untuk memberhentikan persetujuan (*opzegging*). Tindakan tersebut dapat diambil oleh kedua pihak atau salah satu pihak saja. *Opzegging* dapat berlaku terhadap persetujuan yang bersifat sementara, seperti perjanjian sewa-menyewa, perjanjian kerja, dan perjanjian lainnya.
- e. Perjanjian dihapus oleh keputusan hakim di Pengadilan;
- f. Tercapainya tujuan;
- g. Disetujui/disepakati para pihak (*herroping*).

2.4 PENGATURAN PERLINDUNGAN HUKUM DI INDONESIA

Perlindungan hukum terhadap warga Indonesia diatur dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) sehingga semua produk hukum yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif harus memuat perlindungan hukum yang cukup bagi warga Indonesia.

Beberapa ahli menyampaikan pengertian dari perlindungan hukum, antara lain:

- a. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya guna menjaga kepentingan seseorang melalui kemungkinan melakukan tindakan yang berhubungan dengan kepentingan tersebut.⁴²
- b. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah tindakan yang dilakukan untuk mendukung dan menolong subjek hukum. Dengan definisi tersebut dapat dipahami komponen-komponen perlindungan hukum, termasuk subjek yang dilindungi, benda-benda yang digunakan untuk melindungi, serta cara dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai perlindungan tersebut.⁴³

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan suatu bentuk perlindungan terhadap kepentingan seseorang

⁴² Satjipto Rahardjo, *Sisi – Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), 121.

⁴³ Philipus M. Hadjon, et all, *Op. Cit.*, 10.

dengan memberikan wewenang kepadanya untuk bertindak berdasarkan kepentingannya.

Muchsin mendefinisikan perlindungan hukum sebagai tindakan untuk melindungi subyek hukum dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku dan memiliki sifat memaksa. Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) bagian, antara lain:

1. Perlindungan Hukum Preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran; dan
2. Perlindungan Hukum Represif yang memberikan sanksi berupa denda, kurungan penjara, atau hukuman tambahan apabila terjadi pelanggaran.

Penegakan hukum dan perlindungan hukum berkaitan erat karena keduanya berupaya agar hukum tersebut dapat ditaati dan berfungsi sebagai pedoman bagi masyarakat dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Prosedur penegakan hukum secara luas melibatkan semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum, sedangkan secara sempit untuk menjamin dan memastikan bahwa hukum berjalan sebagaimana mestinya.⁴⁴

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum dipengaruhi oleh 5 (lima) faktor, antara lain: ⁴⁵

1. Terdapat masalah dengan aspek hukum itu sendiri (Faktor Hukum itu sendiri), yaitu aturan tertulis yang berlaku secara umum dan dibuat oleh Pemerintah. Hukum yang menimbulkan penegakan hukum ditimbulkan oleh hal – hal sebagai berikut: a. Asas – asas yang berlaku tidak ditaati; b. Urgensi untuk menerapkan undang – undang tersebut belum ada; dan c. Tidak ada penjelasan dalam undang – undang yang mengakibatkan multi tafsir terhadap kata – kata yang dimuat.
2. Faktor penegakan hukum, yaitu para pihak yang secara langsung atau tidak langsung berpartisipasi dalam proses tersebut, antara lain: Polisi, Jaksa, Hakim, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Penasehat Hukum (Advokat), serta petugas – petugas sipir masyarakat. Setiap aparat penegak

⁴⁴ Agus Riyanto, *Penegakan Hukum, Masalahnya Apa?*, (<https://business-law.binus.ac.id/2018/12/26/penegakan-hukum-masalahnya-apa/>), diakses pada 11 September 2022.

⁴⁵ *Ibid.*

hukum memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing. Isu – isu berikut sering kali menimbulkan hambatan dalam penegakan hukum: a. Hakim, Jaksa, Polisi, dan Advokat memiliki kualitas kinerja yang rendah; b. *Right man in the right place* yang tidak diterapkan; c. Penegak hukum tidak berkomitmen untuk menegakkan hukum; d. Tidak ada mekanisme penegakan hukum yang tepat, modern, dan terpadu; e. Politisi memiliki pengaruh atas polisi, kejaksaan, dan kehakiman; dan f. Tingginya tingkat korupsi dan kejahatan terorganisir di kalangan aparat penegak hukum. Hal tersebut tentunya mempersulit pelaksanaan praktik penegakan hukum karena lemahnya koordinasi antar anggota penegak hukum padahal koordinasi hukum merupakan komponen yang sangat penting dalam proses penegakan hukum,.

3. Faktor sarana dan fasilitas, yaitu faktor yang mempermudah penegakan hukum yang memerlukan orang – orang yang berpendidikan tinggi dan terampil agar dapat melindungi masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenangnya dalam bidangnya, serta keuangan, peralatan, dan organisasi yang baik.
4. Faktor masyarakat, yaitu faktor yang perlu diperhatikan oleh aparat penegak hukum mengingat jenis masyarakat Indonesia yang beragam. Secara umum, masyarakat Indonesia terbagi atas 2 (dua) kalangan, yaitu kalangan atas dan kalangan bawah. Penegakan hukum terhadap kedua kalangan tersebut tentunya berbeda dikarenakan adanya perbedaan pola pikir dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karenanya, diperlukan pemahaman dari aparat penegak hukum terkait hal tersebut agar mempermudah proses penegakan hukum.
5. Faktor kebudayaan, yaitu faktor yang berperan besar bagi manusia dan masyarakat menurut Soerjono Soekanto karena kebudayaan dapat mengatur manusia dalam berbuat sesuatu dan bersikap kepada orang lain. Kebudayaan meliputi nilai – nilai yang menjadi dasar hukum yang berlaku dan konsepsi abstrak terkait mana saja yang dianggap baik dan buruk. Aparat penegak hukum perlu memahami budaya – budaya yang ada agar proses penegakan hukum dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Pasal 28D ayat (1) UUD 1945, setiap orang berhak atas perlindungan hukum yang sama di hadapan hukum. Untuk mendapatkan perlindungan hukum, seseorang harus terlebih dahulu memberitahukan kepada aparat penegak hukum yang berwenang, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia terkait segala tindak pidana atau tindakan lain yang merugikan dirinya.⁴⁶

Keberadaan 5 (lima) faktor perlindungan hukum di atas dapat dikaitkan dengan dibentuknya UU Perlindungan Konsumen dimana undang – undang tersebut dibentuk oleh aparat penegak hukum agar dapat melindungi masyarakat, baik sebagai konsumen maupun pelaku usaha secara umum untuk diterapkan kepada masyarakat dari berbagai kalangan dan latar belakang budaya dalam transaksi jual-beli yang mereka lakukan. Selain itu, kebutuhan akan peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur interaksi antara konsumen dengan pelaku usaha guna mencegah hal – hal yang dapat merugikan para pihak dalam memenuhi kebutuhannya menyebabkan lahirnya UU Perlindungan Konsumen.

⁴⁶ Pasal 5 ayat (1) UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (UU Kepolisian) menyatakan bahwa: “*Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.*”