

Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

**Oleh :
Mashudi**

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi khususnya internet akan semakin memperbesar kemungkinan timbulnya peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumen; misalnya melalui metode pemasaran yang dikenal dengan istilah *distance selling*, *mail order marketing* dan *e-marketing*. Keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen sangat bermanfaat bagi konsumen sebagai pihak yang sering dirugikan oleh produsen. Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan penelitian dengan tujuan: (1) untuk mengetahui aspek hukum perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan (2) untuk memahami dari bentuk upaya penyelesaian terkait dengan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Kesewenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan oleh UUPK dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya pemerintah dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar dan bagi yang melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut di atas dalam kaitannya dengan konsumen, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban serta larangan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan. Peran pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen ada dua cara, yaitu pembinaan dan pengawasan.

Kata kunci : aspek hukum, perlindungan konsumen, pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999.

A. PENDAHULUAN

Dalam produksi, kemajuan teknologi tersebut telah dimanfaatkan oleh para produsen dengan baik untuk menciptakan barang-barang guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Para produsen berlomba untuk menciptakan produk-produk yang memiliki keistimewaan-keistimewaan dalam pembelian maupun penggunaannya, misalnya keistimewaan-keistimewaan dalam pembelian maupun penggunaannya, misal, harganya relative terjangkau, mudah penggunaan dan perawatannya, tersedia lengkap suku cadangnya dan sebagainya. Kegiatan teknologi informasi dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk saling komunikasi, dimanfaatkan untuk penyebaran dan pencarian data, dimanfaatkan untuk kegiatan belajar mengajar, dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan, dimanfaatkan untuk melakukan transaksi bisnis.¹ Di samping kemajuan teknologi produksi, kemajuan teknologi informasi saat ini juga semakin mempermudah produsen dalam menyampaikan informasi keberadaan produknya kepada konsumen, sehingga produk yang dibuatkan akan lebih mudah dan cepat diketahui oleh konsumen. Teknologi yang diciptakan

berkembang seiring dengan kebutuhan manusia untuk memudahkan hidup dari sebelumnya.² Sebagai contoh, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam menciptakan media iklan seperti iklan melalui televisi, dan saat ini telah berkembang pesat iklan melalui internet; telah menjadi wahana bagi produsen untuk memberitahu keberadaan produknya, membujuk konsumen untuk melakukan pembelian, menginformasikan keistimewaan-keistimewaan produk yang ditawarkan dibanding produk lain dan lain sebagainya. Jika dicermati secara seksama, kemajuan teknologi dan informasi tersebut dapat memberikan keuntungan-keuntungan bagi kedua belah pihak. Bagi konsumen kemajuan teknologi dan informasi tersebut dengan bentuk hadirnya berbagai macam barang dan jasa (produk) serta lengkapnya informasi yang dapat diperoleh, akan member keleluasaan dan kebebasan bagi konsumen untuk memilih produk-produk yang dibutuhkan dan diinginkan. Bagi produsen, kemajuan teknologi dan informasi tersebut telah memperluas kemungkinan untuk menjadikan konsumen sebagai obyek aktivitas bisnisnya. Bahkan tidak menutup kemungkinan, melalui promosi, penjualan serta pembuatan perjanjian-perjanjian standar yang

¹ Abdul Halim Barkatullah, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia* Yogyakarta, PascaSarjana UII dengan FH UII Press, Hlm.1

² Hikmahanto Juwana, 2002, *Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, Jakarta, Lentera Hati, Hlm 23

akibatnya dapat merugikan konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari aktivitas atau tindakan dari produsen yang menyimpang telah banyak ditemukan. Hal tersebut menunjukkan masih lemahnya masalah perlindungan konsumen di Indonesia. Dan dapat terjadi kemungkinan disebabkan oleh beberapa factor seperti, pemahaman atau pengetahuan masyarakat yang relatif masih kurang paham terhadap hak-haknya sebagai konsumen sebagaimana. Faktor lain yang mungkin dapat menjadi penyebabnya adalah rendahnya pemahaman pihak produsen terhadap kewajiban-kewajibannya. Melihat kondisi masyarakat di Indonesia, kedua faktor tersebut rupanya diduga sebagai penyebab utama dari timbulnya kejadian-kejadian yang pada akhirnya berakibat pada kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Digital marketing merupakan strategi bisnis melalui internet sebagai akibat dari lajunya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi, membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat. Perubahan sosial yang berlangsung sedemikian cepat, berkembang seiring dengan peradaban manusia. Peristiwa kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut menunjukkan belum efektifnya pelaksanaan Undang-undang tersebut. Pelaksanaan Undang-undang Perlindungan

Konsumen memerlukan pengetahuan, sikap dan perilaku yang sesuai dengan semangat dan isi undang-undang tersebut, baik dari sisi produsen atau pengusaha maupun dari sisi masyarakat sebagai pihak konsumen. Bagi para pihak yang tidak melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapatkan ganti rugi³.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis maka kiranya penulis perlu merumuskan suatu permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aspek hukum perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya penyelesaian terkait dengan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

³ Lia Sautunnida, 2008, *Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Kajian Menurut Buku III KUHPdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Hlm.1

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum penelitian normatif yang memiliki suatu metode yang berbeda dengan penelitian lainnya. Metode penelitian hukum merupakan suatu cara yang sistematis dalam melakukan sebuah penelitian.⁴ Pendekatan penelitian adalah metode atau cara mengadakan penelitian.⁵ Dari konsep tersebut jelas bahwa yang dikehendaki adalah suatu informasi dalam bentuk deskripsi dan menghendaki makna yang berada dibalik bahan hukum. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan yang dilakukan untuk meneliti aturan perundang-undangan yang mengatur pada ruang lingkup perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian hukum tidak dikenal adanya data, sebab dalam penelitian hukum khususnya yuridis normative sumber penelitian hukum diperoleh dari kepustakaan bukan dari lapangan, untuk itu istilah yang dikenal adalah bahan hukum.⁶ Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian *library research* adalah

teknik dokumenter, yaitu dikumpulkan dari telaah arsip atau studi pustaka seperti buku-buku, makalah, artikel, majalah, jurnal, Koran, atau karya para pakar. Dalam penelitian ini digunakan cara *editing* dalam pengelolaan dan pengolahan bahan-bahan hukum yang telah diperoleh. Di dalam penelitian hukum normatif, maka pengolahan data pada hakekatnya berarti kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Sistematisasi berarti membuat klasifikasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis tersebut untuk memudahkan pekerjaan dalam analisa dan merekonstruksi bahan-bahan yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, setelah bahan hukum terkumpul maka bahan hukum tersebut dianalisis untuk mendapatkan konklusi, bentuk teknik analisis bahan hukum merupakan *content analysis*. Teknik penganalisaan data menggunakan paradigma yang dipilih dalam penelitian ini yaitu paradigma kritis yang sangat menaruh perhatian terhadap pembongkaran aspek-aspek yang tersembunyi (*latent*) dibalik sebuah kenyataan yang nampak (*virtual reality*) guna dilakukannya kritik dan perubahan (*critique and transformation*) terhadap struktur sosial.⁷

⁴ Abdulkadir Muhammad, 2004, Hukum Dan Penelitian Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.57

⁵ Suharsimi Arikunto, 2002, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta, Hlm.23

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2005, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hlm.41

⁷ Ibnu Hamad, 2004, Konstruksi Realitas Politik dalam Media Massa, Jakarta, Granit, Hlm.34

B. PEMBAHASAN

Perkembangan dalam aspek perdagangan sangat dirasakan ketika masyarakat dengan mudah mendapatkan barang yang diperlukan dengan berbagai jenis dan harga. Aktivitas ekonomi yang demikian ditandai juga dengan globalisasi yang terjadi di seluruh dunia. Barang dan jasa yang di hasilkan oleh pelaku usaha dijual bebaskan untuk memenuhi permintaan pasar. Perdagangan bebas yang terjadi sekarang banyak membawa dampak positif bagi Negara Indonesia. Dampak positif bahwa barang dari Negara sendiri dapat mencapai pasar global dengan kualitas yang baik dan kebalikannya juga barang dagangan dari luar dapat memenuhi pasar nasional. Perkembangan zaman dan seiring berjalannya waktu dalam hal perdagangan ini juga meningkatkan sengketa antara produsen sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Hal yang sering dianggap terjadi yaitu karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen dianggap sebagai obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 ayat (3) UUPK 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. Pengetahuan yang cukup bagi para konsumen menjadi sangat penting untuk konsumen dapat menghubungi barang dan/atau jasa dengan baik. Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai bentuk kepastian hukum perlu untuk diperjelas dalam hal agar kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen seimbang. Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁸

⁸ Az Nasution, 1995, *Konsumen Dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum.

Upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan oleh UUPK dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen. Keterlibatan berbagai disiplin ilmu memperjelas kedudukan hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian hukum ekonomi.⁹ Perlindungan konsumen telah diatur bahwa pelaku usaha dilarang untuk menyesatkan konsumen dengan memberitahukan bahwa barang tersebut dalam keadaan layak namun kenyataan berbeda. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Perlindungan berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya member perlindungan kepada orang yang lemah. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Ketentuan dalam perjanjian jual beli yang dapat merugikan konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi dalam

prakteknya belum tentu sejalan dengan apa yang dicita-citakan oleh peraturan ini. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat pengertian tentang konsumen dan pelaku usaha. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. Perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan sebagai berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen. Berdasarkan undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Undang-undang tersebut juga memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen beserta

Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Hlm.65

⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm.1-2

perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum yang meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen. Setelah mengetahui definisi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, maka dapat diketahui definisi hukum konsumen lebih luas bila dibandingkan dengan hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang melindungi hak-hak konsumen. Dengan banyaknya peraturan perundang-undangan yang mengatur hukum konsumen maka dalam menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari harus sejalan dengan hukum perlindungan konsumen yang telah ada. Oleh karena itu di dalam Pasal 64 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa: "Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini

diundangkan, dinyatakan tetap berlaku."Pasal ini menjelaskan hubungan hukum yang harmonis antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen tetap berlaku selama tidak bertentangan dan belum diatur dalam UUPK. Hukum perlindungan konsumen memberikan penjelasan yang lebih terhadap konsumen mengenai hal-hal yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hubungan hukum yang tercipta antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Secara umum konsumen haruslah dapat mengetahui tentang definisi seorang konsumen, pelaku usaha, dan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut. Setiap usaha yang bertujuan untuk melindungi konsumen, termasuk pembinaan dan pemberian pendidikan terhadap konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki pengetahuan sehingga terlindungi dari praktik-praktik pelaku usaha yang sering merugikan konsumen dengan menjadikan konsumen sebagai objek bisnis untuk mendapatkan laba sebanyak-banyaknya. Upaya perlindungan yang diberikan diharapkan bermanfaat tidak hanya kepada konsumen pada umumnya tetapi juga pada pelaku usaha yang

dapat berbisnis dengan cara-cara yang telah ditentukan pada peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya kesembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Hak-hak konsumen yang disebutkan diatas terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling utama dalam persoalan perlindungan konsumen. Peraturan yang mengatur hak-hak konsumen seharusnya dapat membentengi konsumen dari penyalahgunaan yang dilakukan pelaku usaha. Informasi bagi konsumen adalah hal yang sangat penting, karena jika tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen juga merupakan salah satu cacat produk yang dikenal dengan cacat instruksi atau informasi yang tidak memadai agar terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam mengkonsumsi produk yang ada. Hak tersebut dapat dikaitkan pula dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam konsumen barang atau jasa khususnya terhadap produk pangan kemasan yang kadaluwarsa. Informasi yang merupakan salah satu hak konsumen didalamnya terkait beberapa hal diantaranya mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, isi kandungan yang

terdapat dalam produk, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis baik yang dilakukan dengan cara mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan produsen baik melalui media cetak maupun media elektronik. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen. Kasus-kasus konsumen yang tidak mendapatkan perhatian dari pengusaha dan pemerintah pada perkembangan berikutnya semakin menghilangkan kepekaan pengusaha pada masalah konsumen. Melihat persoalan-persoalan yang ada dalam perlindungan konsumen serta aturan yang mengatur yakni Undang-Undang perlindungan konsumen yang seharusnya dapat menjadi benteng sebagai perlindungan terhadap pelanggaran-pelanggaran atas hak konsumen namun, hal ini belum dapat terealisasi dengan baik. Ketidakpekaan ini kemudian menjurus pada semakin jauhnya para pengusaha dari norma-norma etika, semakin menipisnya etika bisnis di kalangan pelaku usaha mengakibatkan semakin sulitnya para konsumen untuk mendapatkan hak-haknya. Keadaan yang universal pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak berada pada kedudukan yang aman, maka dari itu

secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang universal pula. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji.¹⁰ Konsumen mempunyai kewajiban membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang tercantum adalah merupakan upaya dalam melindungi keselamatan konsumen. Konsumen yang mempunyai kewajiban demikian seharusnya lebih memperhatikan dengan produk yang dibeli olehnya. Dalam menjalankan tanggungjawabnya ada beberapa hal yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya berdasarkan hubungan transaksi jual beli saja, melainkan lebih dari pada hal tersebut dapat disebut sebagai konsumen. Karena seseorang tersebut tidak hanya sekedar sebagai pembeli, walaupun tidak sebagai pembeli dengan pihak pelaku usaha dari kontrak tersebut, seseorang tersebut sebagai konsumen dapat melakukan klaim atas kerugian yang diderita dari pemakaian produk tersebut, maka

jelastlah bahwa konsumen tidak sebatas pada transaksi jual beli saja, akan tetapi setiap orang (perorangan, badan atau kegiatan usaha) yang mengkonsumsi ataupun memakai suatu produk. Secara umum dari pengelompokan ini dapat dikemukakan bahwa kegiatan proses produksi dan jasa sampai ke tangan konsumen baik melalui transaksi atau peralihan lainnya yang dibenarkan hukum belumlah menggambarkan mata rantai hubungan yang baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Adapun yang menjadi subjek dalam perjanjian jual beli adalah subjek hukum yaitu “orang” (*natuurlijke persoon*), dimana orang yang dimaksud adalah orang sudah dewasa, cakap dimata hukum dalam melakukan perbuatan hukum, serta dapat mempertanggung jawabkan segala sesuatu yang telah diperbuatnya, dan “badan hukum” (*recht persoon*) yang telah memenuhi syarat formal dan material dari berdirinya suatu badan hukum. Kedua jenis subjek hukum itu memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam mengadakan suatu kontrak. Dengan demikian, dalam hukum perjanjian yang dapat menjadi subjeknya adalah perjanjian yang dilakukan oleh individu dengan individu atau pribadi dengan pribadi, badan hukum dengan badan hukum, dan antara individu dengan badan hukum. Bahwa dalam perjanjian jual beli itu terdapat adanya peralihan hak dari satu pihak kepada pihak yang lain yaitu dari pihak

¹⁰Abdul Halim Barakatulah, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran , ctk. Pertama, Penerbit Nusa Media, Bandung, hlm.19.

penjual yang menyerahkan barangnya dan memperoleh sejumlah uang serta pihak pembeli yang menerima barang yang diinginkan dan menyerahkan sejumlah uang sebagai harga pembayaran yang telah disepakati. Peralihan hak terjadi setelah penyerahan barang oleh si penjual kepada pembeli (levering). Munir memberikan definisi, Jual beli adalah suatu kontrak dimana (satu) pihak, yang disebut sebagai penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda, sedangkan pihak yang lainnya yang disebut dengan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga dari benda tersebut sebesar yang telah disepakati bersama.¹¹ Dasar Hukum yang menyatakan agar suatu perjanjian jual beli dilaksanakan dengan iktikad baik terdapat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang berbunyi sebagai berikut, “Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.” Ketentuan Pasal tersebut memberikan arti bahwa semua perjanjian sebagai sesuatu yang telah disepakati bersama dan disetujui oleh para pihak, maka hendaknya perjanjian yang telah dibuat tersebut dalam pelaksanaan prestasinya harus dihormati sepenuhnya sesuai dengan kehendak dan kesepakatan para pihak yang dituangkan kedalam perjanjian tersebut. Pelaku usaha dengan kepercayaan diri yang tinggi mempergunakan perjanjian baku

dalam setiap transaksi perdagangan terutama dalam hal perjanjian jual beli, karena mereka percaya hanya para pelaku usahalah yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena keterbatasan yang dimiliki konsumen dan kebutuhan hidup yang kian mendesak mereka tidak dapat menolak adanya perjanjian baku yang sifatnya senantiasa merugikan dan menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Dengan demikian, perjanjian dapat tetap bertahan dalam dunia perjanjian jual beli. Konsumen sering menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Dalam praktik penyelenggaraan Negara di dunia pada umumnya digunakan konsep Negara kesejahteraan (*welfare state*), Negara dituntut untuk memperluas tanggungjawab kepada masalah-masalah sosial ekonomi yang dihadapi rakyat banyak. Perkembangan inilah yang member legalisasi bagi “Negara intervensionalis” abad dua puluh. Negara perlu, bahkan harus, melakukan intervensi dalam berbagai masalah sosial dan ekonomi untuk menjamin terciptanya kesejahteraan bersama dalam masyarakat.¹² Kerugian-kerugian yang diderita oleh

¹¹Munir Fuady, 2005, Pengantar Hukum Bisnis, Grasindo, Bandung, hlm 25

¹²Jimly Asshiddiqie, 1994, Gagasan Kedaulatan Rakyat dalam Konstitusi dan Pelaksanaannya di Indonesia, PT.Ichtiar Baru Van Hoeve, Jakarta, Hlm 223.

konsumen merupakan akibat kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran dari konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen dan hal inilah yang sering dijadikan oleh para produsen ataupun pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sepihak. Oleh karena itu, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimaksudkan agar menjadi landasan hukum yang kuat bagi masyarakat agar dapat melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Dengan demikian, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin kepastian dan perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha, khususnya terhadap pelaku usaha agar menjalankan usahanya dengan jujur agar konsumen tidak mengalami kerugian atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Dan pada saat ini seperti perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat diterapkan untuk melindungi kepentingan konsumen secara integrative dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat. Masyarakat dalam

kaitannya dengan cara memproduksi barang kebutuhan konsumen dan pola hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, ada dua perbedaan pokok antara masyarakat tradisional dan modern. Dalam masyarakat tradisional, barang-barang kebutuhan konsumen diproduksi melalui proses yang sederhana. Perlindungan konsumen sendiri dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dirumuskan sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”¹³ Perlindungan Konsumen adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat terdapat jika ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapan.¹⁴ Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan

¹³ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42.Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

¹⁴ Ahmadi Miru, 2011, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Rajawali Pers, Jakarta, Hlm1-2

adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen).¹⁵ Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang terjadi, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹⁶ Dalam praktiknya ternyata banyak pengguna jasa elektronik dalam bertransaksi melalui elektronik mengalami kerugian, baik karena pelaku usaha yang tidak beritikad baik ataupun konsumen yang tidak beritikad baik, karena dalam bertransaksi melalui media elektronik sangat rentan terjadi adanya tindak pidana penipuan sehingga sebenarnya baik yang dinamakan konsumen maupun pelaku usaha keduanya sama-sama pengguna jasa elektronik. Terkait dengan persoalan yang konsumen pertanyakan, lebih tegas lagi pasal 8

uupk melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut ketidaksesuaian spesifikasi barang yang anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran /larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Sehingga sangat jelas digambarkan baik pelaku usaha maupun konsumen keduanya diatur dalam peraturan uu ite sehingga sangat jelas adanya kesamaan kedudukan dalam peraturan ini, walaupun bagi pelaku usaha masih sangat minim pengaturannya karena pelaku usaha sendiri dipersamakan dengan konsumen yang menggunakan fasilitas internet yang bertransaksi melalui elektronik dan dilarang memberikan informasi yang tidak lengkap atau bohong terhadap produk yang ditawarkan. Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, juga hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa, juga hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 7 uupk yang mengatur tentang kewajiban bagi pelaku usaha (dalam

¹⁵ Sudaryatmo, 1999, Hukum dan Advokasi Konsumen, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.1

¹⁶ Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, Hlm.59

hal ini adalah penjual online) adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, juga memberikan kompensasi ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Maka konsumen yang dirugikan sesuai dengan pasal 4 UUPK tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai pasal 7 huruf g uupk berkewajiban memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menjamin tercapainya perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Pelaku usaha harus semakin menyadari bahwa masa depan usahanya juga ditentukan oleh konsumen. Usaha pelaku usaha tidak akan berkembang apabila tidak ada konsumen yang

membeli barang dan/atau jasa yang diproduksinya, antara pelaku usaha dan konsumen adalah sebuah mitra kerja yang baik dan saling bergantung antara satu dengan yang lain. Bagi konsumen di Indonesia diundangkannya UU Perlindungan Konsumen merupakan kabar baik yang memberikan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dan kepentingannya, disamping itu merupakan suatu upaya hukum yang tegas, dimana konsumen dapat menggugat atau menuntut jika para pelaku usaha melanggar atau merugikan hak-hak dan kepentingan konsumen. Misalnya dengan ketentuan Pasal 18 UU Perlindungan konsumen yang memberikan batasan-batasan yang dapat dituangkan dalam sebuah klausula baku. Hal ini ditujukan agar pelaku usaha tidak seenaknya saja menetapkan isi klausula baku tanpa memperhatikan hak konsumen dan ketentuan hukum yang berlaku. Jika pelaku usaha menetapkan klausula baku bertentangan dengan isi Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, maka terhadap pelaku usaha akan diberikan sanksi yang telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut. Mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur merupakan salah satu tujuan yang diamanatkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai ideologi dari Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah

melakukan suatu pembangunan nasional terutama di sektor ekonomi. Sektor ekonomi melibatkan beberapa pihak, diantaranya ialah produsen (pelaku usaha) dan konsumen. Dengan demikian, pembangunan ekonomi yang melibatkan produsen (pelaku usaha) diharapkan mampu menciptakan dan mengembangkan produksi baik jasa maupun barang yang layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Keberadaan Indonesia sebagai Negara hukum mengharuskan semua pihak apabila melakukan tindakan harus berlandaskan pada hukum. Setiap hari jutaan unit barang diproduksi oleh pelaku usaha, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin hari kian meningkat. Dalam keadaan demikian dapat dibayangkan betapa banyaknya hubungan hukum yang terjadi yaitu salah satunya adalah jual beli. Berbagai transaksi baik barang dan/atau jasa tersebut dapat menimbulkan peristiwa hukum antara kedua belah pihak. Hukum tidak pernah mengetahui apa yang melatarbelakangi diadakannya perjanjian oleh para pihak, melainkan hukum hanya mengatur mengenai prestasi yang diperjanjikan untuk dilaksanakan oleh para pihak tidak mengandung unsur-unsur yang bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan baik, dan ketertiban umum. Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dirasa agar seorang konsumen dilindungi hak dan kewajibannya terhadap proses jual

beli yang menggunakan klausula baku. Dalam hal ini, perlindungan diberikan oleh pemerintah sebagai pemegang regulasi dan kebijakan dalam suatu negara. Tanggung jawab dari pemerintah bisa dilakukan dalam bentuk pembinaan dan pengawasan. Adapun tujuan dari pembinaan dan pengawasan tersebut adalah untuk memberdayakan konsumen agar mendapat dan mengetahui hak-haknya bukan hanya kewajiban saja, membangun kegiatan usaha yang bersifat positif dan dinamis sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh para pelaku usaha. Berdasarkan kondisi yang tidak seimbang ini, pemerintah memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan sewenang-wenang dari pengusaha terkait pemakaian klausula baku dalam setiap perjanjian jual beli. Dalam hal ini, pemerintah mengatur mengenai ketentuan apa saja yang boleh dimasukkan kedalam klausula baku dan hal yang dilarang untuk dicantumkan, dengan tujuan agar konsumen tidak dirugikan. Menurut UU Pelindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1) yang menyatakan bahwa, "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Suatu sengketa terjadi apabila terdapatnya ketidakseimbangan posisi yakni

apabila yang satu merasa dirugikan sedangkan yang satu lain tidak merasa demikian. Oleh karena itu perlu diberikan batasan yang jelas tentang sengketa konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Pihak konsumen yang bersengketa adalah konsumen pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup diri, keluarga, rumah tangganya dan tidak untuk kepentingan tujuan komersial. Adapun produk yang disengketakan adalah produk barang dan/atau jasa yang umum dipakainya, digunakan atau dimanfaatkan bagi memenuhi kepentingan diri, keluarga, dan/atau rumah tangga konsumen. Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen.

C. PENUTUP

I. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan diterbitkannya UU Perlindungan Konsumen, kiranya kurang diketahui oleh konsumen. Ketika terjadi sengketa seperti barang elektronik yang dibeli

tidak sesuai dengan yang dipromosikan oleh pelaku usaha, dan membuat konsumen merasa dirugikan.

2. Berkaitan dengan hal ini sering kali konsumen hanya diam tidak tahu mempertahankan atau memperjuangkan hak-haknya dengan melakukan gugatan ataupun penuntutan secara hukum. Upaya yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan klausula baku yang bersifat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha adalah dalam bentuk memberikan pengawasan terhadap pelaku usaha dan pembinaan terhadap konsumen, agar apabila terjadi sengketa konsumen dapat mengajukan gugatan ataupun tuntutan sesuai dengan hak dan kepentingan yang dirugikan.

II. Saran

1. Meskipun konsumen hanya bisa menerima dan menikmati produk yang dihasilkan oleh pelaku, bukan berarti konsumen dapat dijadikan sebagai objek eksploitasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Hal semacam ini hanya akan

menambah antrian atau tumpukan perkara mengenai sengketa konsumen. Sengketa konsumen dapat diredam dengan berpandangan positif, dimana antara pelaku usaha dan konsumen saling mengerti hak dan kewajibannya sehingga terciptanya keseimbangan kedudukan.

2. Meningkatkan intensitas pengawasan secara aktif dari pemerintah dengan bekerjasama dengan seluruh instansi terkait guna memberikan perlindungan konsumen. Serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pengawasan dengan cara memberikan sebuah pembelajaran, sosialisasi dan pelatihan terkait dengan pentingnya perlindungan konsumen. Dan Untuk masyarakat, masyarakat diharapkan menjadi konsumen cerdas, teliti sebelum membeli barang dan/ jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, Hukum Dan Penelitian Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

Abdul Halim Barkatullah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di

Indonesia Yogyakarta, PascaSarjana UII dengan FH UII Press, 2009.

Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.

Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.

Abdul Halim Barakatulah, Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran , ctk. Pertama, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2008.

Az Nasution, Konsumen Dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Hikmahanto Juwana, Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional , Jakarta, Lentera Hati, 2002.

Ibnu Hamad, Konstruksi Realitas Politik dalam Media Massa, Jakarta, Granit, 2004.

Jimly Asshiddiqie, Gagasan Kedaulatan Rakyat dalam Konstitusi dan Pelaksanaannya di Indonesia, PT.Ichtiar Baru Van Hoeve, Jakarta, 1994.

Lia Sautunnida, Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Kajian Menurut Buku III KUHPdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008.

Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis, Grasindo, Bandung, 2005.

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2000.

Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Rieneka Cipta, Jakarta, 2002