

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010), halaman 7

Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.

Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

## **2. Pengaturan Perlindungan Konsumen**

Demi melindungi konsumen di Indonesia dari hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Menurut Happy Sutanto, “kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.”<sup>5</sup>

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia baru dimulai pada tahun 1970, hal ini ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) pada bulan Mei 1973. Pendirian yayasan ini dikarenakan adanya rasa mawas diri dari masyarakat sebagai konsumen terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, maka kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan serta kualitas terjamin. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya telah memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi konsumen, dan mulailah gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu.<sup>6</sup>

Esensi dari diundangkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk mengatur perilaku pelaku usaha

---

<sup>5</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta:Visimedia, 2008), halaman 4

<sup>6</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), halaman 12-13

dengan tujuan agar konsumen dapat terlindung secara hukum. Hal ini berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen. Pada sisi lain diharapkan dapat mengembangkan sikap usaha yang bertanggungjawab, serta meningkatkan harkat dan martabat konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang No 8 tahun 1999 dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan UU yaitu mengenai larangan-larangan, tanggungjawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.<sup>7</sup>

### **3. Azas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan UUPK Pasal 2 menyebutkan bahwa azas-azas perlindungan konsumen adalah berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan :<sup>8</sup>

- a. Azas manfaat adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Azas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>7</sup> Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), halaman 31

<sup>8</sup> UUPK Pasal 2

- c. Azas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual
- d. Azas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Azas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan dari perlindungan konsumen terdapat dalam UUPK Pasal 3, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa dan keselamatan konsumen.

## **2.2. Sengketa Konsumen**

### **1. Pengertian Sengketa Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara

pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

- b. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Asal mula sengketa berawal pada situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya dimulai dari perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi dan dapat memuaskan pihak pertama maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut harus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian. Terdapat perbedaan ruang lingkup sengketa konsumen dengan sengketa transaksi konsumen yakni:<sup>9</sup>

“Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat

---

<sup>9</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit*, halaman 108

mencakup semua segi hukum bagi keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkungannya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keperdataan.”

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum, bukan ke peradilan tata usaha negara. Dengan demikian sengketa konsumen dalam hal ini hanya mencakup aspek hukum perdata dan pidana saja.

Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350 / MPP / Kep / 12 / 2001 tanggal 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”.

Berdasarkan uraian di atas dan kaitannya dengan hak-hak konsumen, maka dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang/jasa dengan pelaku atau produsen yang telah melanggar hak-hak konsumen.

## **2. Pihak-pihak dalam Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Konsumen sebagai pengguna/pemakai barang atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. Barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang yang umumnya

digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>10</sup>

a. **Konsumen**

Sebagai pengguna/pemakai barang atau jasa, konsumen dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu : pertama yaitu konsumen yang membeli produk barang/jasa untuk diolah kembali kemudian diperdagangkan. Kedua yaitu konsumen yang memakai barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya sendiri (untuk tujuan non komersial).

Berdasarkan penjelasan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kelompok pertama dapat dikategorikan sebagai konsumen antara. Dikatakan sebagai konsumen antara karena konsumen ini menggunakan atau memakai produk barang/jasa untuk meneruskan proses produksi menjadi produk lainnya dan selanjutnya hasil produksi tersebut akan dijual kembali ke masyarakat. Sedangkan kelompok kedua adalah diartikan sebagai konsumen akhir, dikatakan sebagai konsumen akhir karena konsumen ini merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk barang/jasa. Selanjutnya sesuai dengan uraian di atas, maka dengan demikian pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah “konsumen akhir yang menggunakan produk barang/jasa”.

---

<sup>10</sup>*Ibid*, halaman 109

## b. Pelaku Usaha

Salah satu pihak yang ada dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha sebagai penyedia barang/jasa. Pelaku usaha dalam arti yang lebih sempit, biasanya dikatakan sebagai produsen. Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan bahwa ada empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik). Keempat kelompok tersebut adalah sebagai berikut: <sup>11</sup>

- 1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya.
- 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya (bahan baku, bahan tambahan / penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang / badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan / perasuransian, perbankan. Orang / usaha berkaitan dengan obat-obatan, narkotika, dan sebagainya.
- 3) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko supermaket, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal

1 butir 3,

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

---

<sup>11</sup>*Ibid*, halaman 111

Penjelasan mengenai pasal tersebut adalah dikatakan sebagai pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Koperasi, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas nampak bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas, tidak hanya pada kalangan pabrikan saja tetapi juga bagi para distributor dan jaringan lainnya.

### **3. Bentuk Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli dan menggunakan barang konsumen hendaknya waspada agar tidak dirugikan. Bentuk sengketa konsumen yang disebabkan oleh kerugian yang diderita oleh konsumen adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

a. Cacat Tubuh / Fisik (*Personal Injury*)

Adalah cacat fisik atau kerugian yang melekat pada diri konsumen sebagai akibat dari mengkonsumsi suatu produk.

b. Cacat Fisik (*Injury to The Product it Self / Some Other Property*)

Adalah kerugian yang diderita akibat rusaknya produk barang atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli.

c. Kerugian Ekonomi (*Pure Economic Loss*)

---

<sup>12</sup>*Ibid*, halaman 113

Adalah kerugian yang langsung berkaitan dengan produk yang dibelinya yang muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan tingkat performance yang diharapkan.

Kerugian semacam ini ada dua tipe yaitu:

- 1) Kerugian Ekonomi Langsung, (*Direct Economic Loss / Diminution Value of The Product*), yaitu kerugian yang dialami oleh konsumen karena pengurangan nilai dari produk yang dibelinya.
- 2) Kerugian Ekonomi Tidak Langsung (*Indirect Economic Loss / Resulting From The Performace of Product*), adalah kerugian yang disebabkan oleh performance dari produk yang dibelinya atau produk yang cacat sehingga tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka dengan demikian kita dapat melihat bahwa penyebab sengketa konsumen itu terjadi bukan hanya karena kerugian yang secara langsung diderita oleh konsumen dalam penggunaan/pemakaian produk pelaku usaha tetapi juga menunjukkan bahwa sengketa konsumen ini bisa terjadi akibat kerugian yang diderita konsumen secara tidak langsung dalam penggunaan suatu produk atau barang tertentu.

### **2.3. Hak dan Kewajiban Para Pihak yang Bersengketa**

Setiap transaksi jual beli barang dan/atau jasa pasti di dalamnya melibatkan konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana yang telah diuraikan

pada bagian sebelumnya tentang beberapa defenisi konsumen dan pelaku usaha. Pada saat menjalankan transaksi jual beli barang dan/atau jasa para pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi. Dengan demikian, setiap konsumen dalam menjalankan perannya harus mengerti betul apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. Begitu pula sebaliknya setiap pelaku usaha juga diminta agar mengerti dan paham mengenai hak dan kewajibannya dalam melaksanakan usahanya.

### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah: <sup>13</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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.

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Disamping ada hak-hak konsumen yang harus diwujudkan, terdapat juga kewajiban konsumen yang harus diperhatikan oleh konsumen agar konsumen dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang telah termuat dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu :

- 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.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting mendapat pengaturan. Banyak konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikarenakan konsumen tidak membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang disampaikan oleh pelaku usaha pada label produk. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya pada dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Tanpa dibekali dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan

penggunaan obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit.<sup>14</sup>

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>15</sup> Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang / diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Selain itu, konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha. Hal itu sudah menjadi biasa dan sudah semestinya dalam suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa.

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup terealisasikan jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama oleh pelaku usaha.<sup>16</sup> Dengan demikian, konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang perlu diperjuangkan. Sebagai

---

<sup>14</sup>*Ibid*, halaman 48

<sup>15</sup>*Ibid*, halaman 49

<sup>16</sup>*Ibid*, halaman 50

konsumen kita tidak bisa tinggal diam, tanpa bisa berbuat apa-apa ketika hak-hak tersebut jelas-jelas telah dilanggar dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa produsen (pelaku usaha) dan konsumen merupakan bagian penting dari hubungan atau transaksi ekonomi. Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban masing-masing pihak yang saling bertransaksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha tak kalah pentingnya dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri. Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>17</sup>

Bedasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak pelaku usaha adalah:

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

---

<sup>17</sup> Happy Sutanto, *Op.cit*, halaman 34

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

Menyangkut hak-hak pelaku usaha yang lainnya, sebenarnya lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / Pengadilan dalam tugas dan wewenangnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan hak pelaku usaha dapat dihindari.

Sama halnya dengan konsumen yang memiliki kewajiban, pelaku usahapun juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan dalam memperdagangkan barang dan/jasanya. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha adalah:

- 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 diperdagangkan

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha.<sup>18</sup> Hal ini dikarenakan pada pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang / diproduksi sampai pada tahap penjualan.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2007), halaman 54

## **2.4. Tinjauan Umum tentang Perjanjian**

### **1. Pengertian Perjanjian**

Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerduta, suatu perjanjian adalah:“suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Pengertian perjanjian ini mengandung unsur : Buku III KUHPerduta memiliki sifat yang terbuka. Maksudnya, bagi para pihak yang ingin membuat suatu perikatan atau perjanjian, bebas menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang diatur dalam buku III KUHPerduta, asalkan isinya tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Namun dalam buku III KUHPerduta tersebut tidak tercantum definisi perjanjian secara jelas. Hal ini berarti bahwa perjanjian tidak diadakan secara formal saja, melainkan juga secara konsensual. Dalam kehidupan sehari-hari, telah tercipta suatu anggapan bahwa kontrak merupakan bentuk formal dari suatu perjanjian yang berlaku untuk suatu jangka waktu tertentu yang dibuat dalam bentuk tertulis. Ketentuan umum dari suratperjanjian terdapat dalam KUH Perdata pada Buku III Bab II, sedangkan mengenai perjanjian-perjanjian khusus diatur dalam Buku III Bab XVIII. Pada Buku III Bab II KUH Perdata berjudul “Tentang perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian”. Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa:“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lainnya atau lebih.”

Subekti mengatakan : “perjanjian adalah suatu peristiwa, dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling

berjanji untuk melaksanakan suatu hal”.<sup>19</sup> Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menertibkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

Berdasarkan pengertian di atas, perjanjian adalah sebagai perbuatan hukum yang menimbulkan perikatan, yaitu hubungan hukum yang terjadi diantara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan kekayaan dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi.

## **2. Asas – Asas Perjanjian**

Dalam beberapa pasal Buku III KUH Perdata termuat adanya asas – asas dalam hukum perjanjian, yaitu asas kebebasan berkontak. Asas ini terlihat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang– undang bagi mereka yang membuatnya”. Maksud dari asas kebebasan berkontrak adalah setiap orang berhak mengadakan perjanjian dalam hal apapun dan dengan siapapun baik yang sudah diatur dalam undang-undang maupun yang belum diatur dalam undang-undang. Terhadap asas kebebasan berkontrak dikenal pembatasannya yaitu dalam Pasal 1337 KUH Perdata yang isinya bahwa perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kesusilaan, ketertiban umum dan undang – undang. Selain asas ini, terdapat juga Asas

---

<sup>19</sup> Subekti. *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: PT Intermasa, 2005). halaman 2

konsensualisme terlihat dalam Pasal 1320 KUH Perdata, bahwa “persetujuan harus ada kesepakatan antara kedua belah pihak”. Asas konsensualisme dalam Pasal 1320 KUH Perdata disebutkan secara tegas. Sedangkan dalam Pasal 1338 KUH Perdata asas ini ditemukan dalam istilah ”semua”. Kata ”semua” menunjukkan pada setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan keinginannya yang dirasa baik untuk menciptakan perjanjian. Asas yang sangat erat hubungannya dengan asas kebebasan berkontrak sebagai berikut:<sup>20</sup>

Asas ini diatur dalam PS 1338 KUH Perdata, yang isinya “perjanjian yang dibuat oleh para pihak secara sah mengikat atau berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya”

1. Asas Kepastian Hukum atau Asas *Pacta Sunt Servanda* memberikan kepastian hukum bagi mereka yang membuatnya. Asas lainnya adalah asas kepribadian.
2. Asas kepribadian menunjukkan personalia dalam suatu perjanjian. Asas ini ditegaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata. Dalam pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya dalam suatu perjanjian umumnya hanya mengikat para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Asas kepribadian yang secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1340 KUH Perdata yang disebutkan bahwa ada pengecualian dari asas kepribadian yaitu tentang janji untuk pihak ketiga yang ada dalam Pasal 1317 KUH Perdata. Hak yang dijanjikan

---

<sup>20</sup> Endang Mintorowati. *BPK Hukum Perjanjian*. (Surakarta:UNS Press, 1996), halaman 6-10.

untuk pihak ketiga ini akan berlangsung sebagai beban yang diletakkan di atas pundak pihak lawan.

3. Asas moral terlihat dari perikatan wajar dimana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menggugat kontraprestasi dari para debitur. Hal ini juga terlihat dalam *zaakwarneming*, dimana suatu orang melakukan perbuatan dan sukarela yang bersangkutan mempunyai kewajiban untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya.
4. Asas kebiasaan asas ini juga diatur dalam Pasal 1339 jo. Pasal 1347 KUH Perdata. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal dalam keadaan dan kebiasaan yang lazim diikuti. Menurut Pasal 1339 KUH Perdata, suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal – hal yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat persetujuan diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang – undang. Begitu pula Pasal 1347 KUH Perdata mengatakan bahwa hal – hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam – diam dimasukkan di dalam perjanjian meskipun tidak dengan tegas dinyatakan.
5. Asas kepercayaan, asas ini terdapat dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yang berbunyi: "Suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik" asas kepercayaan, seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain menumbuhkan kepercayaan diantara kedua belah pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya dengan kata lain akan

memenuhi prestasinya dikemudian hari. Tanpa adanya kepercayaan itu maka perjanjian tidak akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini kedua belah pihak mengikatkan dirinya untuk keduanya perjanjian itu mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang – undang..