

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal 1 merumuskan sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>1</sup>

Dalam pengertian sehari-hari sering kali dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris; *buyer*, Belanda; *koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 UUPK, di situ tidak ada disebut kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya Karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli

---

<sup>1</sup> Miru Ahmadi dan Yodo Sutarmam, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 1

saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat disebut sebagai konsumen.<sup>2</sup>

Banyak negara secara tegas menetapkan siapa yang disebut sebagai konsumen dalam perundang-undangnya, konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara-cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial."<sup>3</sup>

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 undang-undang No. 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undang-undang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau consument/itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Konsumen dapat berupa:

1. Pemakai barang hasil produksi;
2. Penerima pesan iklan;
3. Pemakai jasa (pelanggan).

---

<sup>2</sup> Siahaan N.H.T, 2005. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Pantai Rei, 2005 hlm 22-24

<sup>3</sup> UU Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf C.

Perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa;
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan;

2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Perlindungan konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih, terutama konsumen muslim, dimana sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam Islam. Karena dalam Islam, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara

luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah Swt. Maka perlindungan konsumen Muslim merupakan kewajiban negara.

Dalam Islam, hukum perlindungan konsumen mengacu kepada konsep halal dan haram, serta keadilan ekonomi berdasarkan nilai-nilai atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Aktivitas ekonomi Islam dalam perlindungan konsumen meliputi perlindungan terhadap zat, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengonsumsi barang dan/jasa tersebut. Maka dalam Islam, barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat menjadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan syara'. Karena itu pula, tujuan konsumen muslim berbeda dengan tujuan konsumen non-muslim. Konsumen muslim dalam mengonsumsi makanan atau minuman bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki Allah Swt.

Karena konsumen masih banyak yang berada dalam posisi yang lemah. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan asas-asas perlindungan konsumen adalah:

1. Asas Manfaat: Hal ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas Keadilan: Hal ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

3. Asas Keseimbangan: memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas Kepastian Hukum: dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

## **B. Asas-Asas Konsumen**

Menurut ketentuan yang terdapat dalam pengaturan dalam perlindungan konsumen ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK (Pasal 2) yaitu <sup>4</sup> *“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”* Asas-asas tersebut meliputi yakni:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

---

<sup>4</sup> Siahaan N.H.T, *op.cit*, hlm. 82

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spriritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan subtansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan
3. Asas kepastian hukum

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai undang-undang dan berbagai peraturan perundang-undangan.<sup>5</sup>

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampilkan fungsi hukum yang menurut Rescoe Pound sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial, keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dan adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Menurut Bellefroid, secara umum hubungan-hubungan hukum baik yang bersifat publik maupun privat dilandaskan pada prinsip-prinsip atau asas kebebasan, persamaan dan solidaritas, dengan prinsip atau asas kebebasan, subyek hukum bebas melakukan apa yang diinginkannya dengan dibatasi oleh keinginan orang lain dan memelihara akan ketertiban sosial. Dengan prinsip atau asas kesamaan,

---

<sup>5</sup> Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 29



setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya. Dalam hal ini hukum memberikan perlakuan yang sama terhadap individu, sedangkan prinsip atau asas solidaritas sebenarnya merupakan sisi balik dan asas kebebasan. Apabila dalam prinsip atau asas kebebasan menonjol adalah hak, maka di dalam prinsip atau asas solidaritas yang menonjol adalah kewajiban, dan seakan-akan setiap individu sepakat untuk tetap mempertahankan kehidupan bermasyarakat yang merupakan modus survival bagi manusia, melalui prinsip atau asas solidaritas dikembangkan kemungkinan negara mencampuri urusan yang sebenarnya bersifat privat dengan alasan tetap terpeliharanya kehidupan bersama. Dalam hubungan ini kepentingan pemerintah sebagaimana dimaksudkan dalam asas keseimbangan dia atas, yang sekaligus sebagai karakteristik dan apa yang dikenal dalam kajian hukum ekonomi.

Asas-asas perlindungan. tersebut di atas, dipadankan dengan tujuan perlindungan konsumen Pasal 3 UUPK menetapkan 6 tujuan perlindungan konsumen, yakni;

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative 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 bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Menurut Achmad Ali,<sup>6</sup> mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus, hal itu juga tampak dan pengaturan pasal 3 Undang-Undang Konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan pasal 2 di atas.

Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang satu pasalnya mengatur tentang kewajiban bagi pelaku usaha Pasal 7 untuk memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi produk tersebut, maka kita sebagai konsumen harus teliti sebelum membeli.

---

<sup>6</sup> Achmad ali dalam Mini Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 34

Keberanian atas informasi produk makanan disarankan sangatlah penting bagi konsumen khususnya konsumen muslim tentang halal atau tidak suatu produk makanan itu, label halal pada suatu produk makanan merupakan sebuah informasi yang berguna bagi konsumen muslim, serta adanya ketentuan pada Pasal 8 yang menerangkan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang di cantumkan dalam label. Selama ini penelitian terhadap halal atau haramnya suatu produk baru sebatas melayani permintaan saja, belum adanya kewajiban untuk mencantumkan label halal atau pun jika produk tersebut tidak halal maka dapat ditulis dengan jelas menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh konsumen dari berbagai kalangan sebagai bahan informasi bagi masyarakat khususnya konsumen muslim.

### **C. Hak-hak Konsumen**

Secara umum hak dapat diartikan sebagai klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu, seseorang dikatakan memiliki hak jika dia memiliki klaim untuk melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu atau jika orang lain berkewajiban melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu kepadanya. Hak bisa berasal dari sebuah sistem hukum yang memungkinkan atau mengizinkan seseorang untuk bertindak dalam suatu cara tertentu terhadapnya, inilah yang disebut dengan hak hukum.

Hak moral yang paling penting adalah hak yang menetapkan larangan atau kewajiban pada orang lain yang memungkinkan seseorang memilih dengan bebas apapun kepentingan ataupun aktifitas lain yang akan dilakukannya. Hak-

hak moral ini (maksudnya jenis-jenis hak yang tercakup dalam istilah hak moral) mengidentifikasi aktifitas atau kepentingan yang boleh dilaksanakan oleh seseorang dalam melaksanakan aktifitas tersebut dalam batas-batas yang telah ditetapkan oleh hak-hak tertentu, hak-hak moral semacam ini memiliki tiga karakteristik penting yang memberikan fungsi “pemungkinan” dan “perlindungan”.<sup>7</sup>

Di dalam perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam UUPK merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantara hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:<sup>8</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa
2. Hak untuk memilih barang dan jasa
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif

---

<sup>7</sup> Pieres Jhon dan Wiwik Sri Widiarty, 2007. *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Pelangi Cendekia. hlm 50

<sup>8</sup> Siahaan N.H.T, 2005. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta Pantai Rei, hlm 84

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F Kennedy didepan kongres pada tanggal 15 Tahun 1962 yaitu terdiri atas:

1. Hak memperoleh keamanan;
2. Hak memilih;
3. Hak mendapat informasi;
4. Hak untuk didengar;

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi hak-hak asasi manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal 3,8,19,21, dan pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

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

Disamping itu, masyarakat Eropa (*Europese Ekonomische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*)
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*)

Sedangkan dalam rancangan Akademik Undang-Undang tentang perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.

#### **D. Penyelenggaraan Jemaah Haji Indonesia**

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggaraan ibadah haji adalah: “Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji”. Sementara itu dalam Pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003 tentang perubahan atas keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa: “penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji di tanah air dan di Arab

Saudi.” Taufik Kamil menyatakan bahwa penyelenggaraan haji adalah : “Suatu sistem kegiatan dengan sub-sub sistemnya yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji khusus, dan umrah.

Penyelenggaraan haji sesuai dengan tuntutan undang-undang juga mengacu kepada prinsip-prinsip manajemen modern, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan”. Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa Pengertian Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam pelaksanaan ibadah haji kepada calon jamaah haji / jamaah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi yang terdiri dari pendaftaran, penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pengurusan paspor dan pemvisaan, pembinaan/bimbingan kepada calon jamaah haji, rekrutment dan pengorganisasian petugas haji, Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, konsumsi, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, sampai pembinaan pasca haji.

Negara Indonesia adalah suatu bangsa yang sebagian besar penduduknya didominasi oleh umat muslim, dari jumlah total populasi masyarakat Indonesia tersebut 89% diantaranya adalah penganut agama Islam sehingga Indonesia menjadi negara berpenduduk muslim terbanyak di dunia dengan jumlah mencapai 207 juta jiwa.<sup>9</sup> Dari jumlah mayoritas tersebut Islam menjadi sebuah aturan serta nilai yang di junjung tinggi oleh masyarakat sehingga menjadi

---

<sup>9</sup> Puthuhena Shaleh, 2007, *Histografi Haji Indonesia*, Yogyakarta : LKiS, hlm. 12.

budaya masyarakat Indonesia, beberapa peraturan hukum serta Pemerintahan terinspirasi dengan hukum islam sehingga islam telah menjadi budaya yang menyatu dengan budaya asli Indonesia. Agama islam mengajarkan bahwa agama ini didasarkan kepada lima dasar utama atau yang dikenal dengan rukun Islam. Rukun islam ada lima yaitu syahadat, shalat, puasa, zakat dan Haji. Dari kelima rukun Islam tersebut salah satunya adalah ibadah Haji, adapun ketentuan serta syarat wajib mengerjakan ibadah Haji yang meliputi:

1. Orang yang mengerjakan haji itu seorang yang beragama Islam.
2. Orang yang mengerjakan haji itu seorang yang mukalaf
3. Orang yang mengerjakan haji itu merdeka (bukan budak belian)
4. Orang yang mengerjakan haji itu mempunyai kesanggupan untuk melakukannya. Ibadah Haji bagi setiap muslim yang mampu hukumnya adalah wajib.<sup>10</sup>

Begitu besar keutamaan ibadah ini sehingga tidak heran apabila setiap mukallaf yang baik pasti mempunyai keinginan serta cita-cita untuk melaksanakan ibadah haji dengan tidak segan-segan mengeluarkan biaya besar dan berusaha sekuat tenaga untuk melaksanakannya agar bisa menyempurnakan rukun Islamnya.

Haji merupakan Rukun Islam yang kelima yang pelaksanaannya pada waktu tertentu yaitu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya, rangkaian kegiatan manasik haji baik yang berupa rukun maupun wajib haji

---

<sup>10</sup> Teuku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, 1997, *Pedoman Haji*, Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, hal 16



seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh syariat agama, antara lain Mekkah, Arafah, Mina dan Muzdalifah termasuk ziarah ke makam Nabi Muhammad di Madinah di mana tempat-tempat tersebut berada di kerajaan Arab Saudi.<sup>11</sup> Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban yang harus di laksanakan oleh setiap umat muslim yang mampu (*istitho'ah*) serta mengerjakannya sekali seumur hidup, kemampuan yang harus di penuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat di golongankan dalam dua pengertian yaitu :

*Pertama*, kemampuan personal yang harus di penuhi oleh masing-masing individu mencakup antara lain kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun bagi keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji.

*Kedua*, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus di penuhi oleh lingkungan negara dan pemerintah yang mencakup antara lain peraturan perundang undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, transportasi dan hubungan antar negara baik multilateral maupun bilateral antara pemerintah indonesia dengan kerajaan Arab Saudi. Dengan terpenuhinya dua kemampuan tersebut maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar.<sup>12</sup>

Peranan pemerintah dalam penyelenggaraan haji bertujuan “mengontrol dan mengawasi.” Peranan pemerintah itu kemudian mengalami perubahan yang mendasar ketika Indonesia merdeka. Peranan pemerintah tidak lagi bertujuan

---

<sup>11</sup> Ahmad Nidjam & Alatief Hanan ,2001. *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, hlm.1

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm.2

“mengawasi dan mengontrol”, tetapi lebih diarahkan kepada melayani dan melindungi. Dalam implementasi, bentuk pelayanan dan perlindungan dalam soal keterlibatan pihak swasta dalam penyelenggaraan ibadah haji dari berbagai aspeknya berupa regulasi penyelenggaraan haji, ongkos naik haji, pemondokan, transportasi, penentuan tarif penerbangan, profesionalisasi petugas haji dan katering jamaah haji.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, aman, tertib, teratur dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif, efisien dan rasional.

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementerian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Kementerian Agama bertindak sebagai pemain sekaligus wasit “*controller*” dalam persoalan ini. Sehingga fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh kementerian ini begitu kompleks. Pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menetapkan Undang-Undang pelaksanaan haji sebagai landasan yuridis formal yang dipakai sebagai bahan rujukan semua pihak, terutama Kemenag yang menjadi “*person in charge*” atau pelaksana utama dalam urusan ini. Undang-undang No. 17/1999 tentang penyelenggaraan haji diperbaiki sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan perubahan reformasi sosial politik di tanah air yakni UU no. 13/2008.

## **E. Produk Cacat Tersembunyi Serta Dasar Hukumnya dalam Perlindungan Konsumen**

Pasar merupakan tempat beredarnya produk-produk yang dibutuhkan oleh manusia secara individu maupun masyarakat. Namun, tidak semua barang yang beredar di pasar memiliki kualitas yang prima. Masih terdapat barang-barang yang dipasarkan ala kadarnya, bahkan tidak memenuhi standar-standar yang telah ditentukan. Oleh karena itu masyarakat sebagai pembeli atau pengguna wajib berhati-hati dan harus mempunyai kesadaran untuk selalu meneliti sebelum membeli atau menggunakan agar tidak menyesal di kemudian hari.

Sebelum membahas lebih lanjut kita harus mengetahui apa itu produk cacat. Sebuah produk disebut cacat apabila produk itu tidak aman dalam penggunaannya serta tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu, namun ada beberapa pertimbangan untuk menilai suatu produk apakah cacat atau tidak, pertimbangan tersebut yaitu:<sup>13</sup>

1. Penampilan produk;
2. Kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk;
3. Saat produk tersebut diedarkan.

Penjelasan pertimbangan tersebut adalah, pertimbangan pertama lebih mudah untuk dilihat, faktornya apakah penampilan produk tersebut baik atau mencurigakan. Karena apabila tampilannya sudah mencurigakan dan pembeli

---

<sup>13</sup> <http://andi-asrianti.blogspot.co.id/2013/01/cacat-tersembunyi.html> diakses pada Tanggal 13 Agustus 2017

masih membelinya maka pembeli tersebut tidak mendapatkan perlindungan hukum. Mengacu kepada KUHPerdara Pasal 1505:

“Penjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan, yang dapat diketahui sendiri oleh Pembeli.”

Rasio pasal tersebut adalah sudah tahu barang yang mau dibeli mencurigakan atau cacat mengapa masih dibeli? Dalam kondisi ini pembelilah yang bertanggung jawab.

Pertimbangan kedua, kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk. Apabila anda membeli suatu produk kecantikan dengan harapan untuk memutihkan kulit anda, dan memang tertera dalam kemasan produk itu, namun hasilnya anda malah menghitam atau terbakar tentu barang tersebut cacat. Contoh lain, misalkan anda membeli software ternyata ada bug-nya, hal itu dapat dikatakan ada cacat tersembunyinya atau program tersebut tidak berjalan sebagaimana fungsinya.

Pertimbangan ketiga adalah pertimbangan pada saat produk tersebut diedarkan. Disini dipertimbangkan suatu Produk tidak cacat apabila saat lain setelah produk tersebut beredar, dihasilkan pula produk (bersamaan) yang lebih baik.

Mengenai definisi mengenai produk yang cacat sendiri sebenarnya sudah ada upaya untuk mendefinisikannya, salah satunya definisi yang dilakukan oleh Tim Kerja Penyusun Naskah Akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI, rumusannya adalah sebagai berikut:

“Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan, atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang”.

Namun demikian apakah hukum kita tidak mengatur mengenai hal tersebut. Ternyata KUHPerdara memberikan pengertian juga mengenai cacat. Diartikan cacat dalam KUHPerdara sebagai cacat yang “sungguh-sungguh” bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu “tidak dapat digunakan” dengan sempurna sesuai dengan keperluan yang semestinya dihayati oleh benda itu, atau cacat itu mengakibatkan “berkurangnya manfaat” benda tersebut dari tujuan yang semestinya.

Konteks KUHPerdara mengatur masalah cacat tersembunyi ini merupakan salah satu kewajiban dari penjual dalam perjanjian jual beli (transaksi jual beli). Namun apabila dikaitkan Perlindungan konsumen itu merupakan tanggung jawab pelaku usaha atau produsen.

KUHPerdara mengatur mengenai produk cacat dapat dilihat dalam Pasal 1504 sampai Pasal 1512, dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Pasal 1504 KUHPerdara menentukan bahwa penjual selalu diharuskan untuk bertanggung jawab atas adanya cacat tersembunyi dalam hal demikian. Sehingga apabila pembeli mendapatkan barangnya terdapat cacat tersembunyi maka terhadapnya diberikan dua pilihan. Pilihan tersebut sesuai dengan Pasal 1507 KUHPerdara, yaitu:

1. Mengembalikan barang yang dibeli dengan menerima pengembalian harga (*refund*);

2. Tetap memiliki barang yang dibeli dengan menerima ganti rugi dari penjual.

Mengenai tanggung jawab para pihak terhadap adanya cacat tersembunyi dapat saja dilimpahkan pada pembeli (konsumen) atau penjual (produsen atau pelaku usaha) tergantung pada kondisinya seperti:

1. Apabila cacat tersebut dari semula diketahui oleh pihak penjual namun penjual tetap menjualnya, maka penjual wajib mengembalikan harga penjualan kepada pembeli dan ditambah dengan pembayaran ganti rugi yang terdiri dari ongkos, kerugian dan bunga;
2. Apabila ada cacat dan penjual dan pembeli mengetahui tetapi tetap membeli produk tersebut maka si penjual dibebaskan dari tanggung jawab.
3. Apabila cacat ini benar-benar memang tidak diketahui oleh penjual, maka penjual hanya berkewajiban mengembalikan harga penjualan serta biaya-biaya (ongkos yang dikeluarkan pembeli waktu pembelian dan penyerahan barang);
4. Apabila barang yang dibeli musnah sebagai akibat yang ditimbulkan oleh cacat yang tersembunyi, maka penjual tetap wajib mengembalikan harga penjualan kepada pembeli.

Hal yang menjadi permasalahan adalah apabila penjual memperjanjikan untuk tidak menanggung cacat tersembunyi, apakah itu diperbolehkan?

KUHPerdata memperbolehkan hal tersebut, Lihat Pasal 1506 KUHPerdata:

“Ia diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui tentang adanya cacat itu, kecuali jika ia, dalam hal yang demikian, telah diminta diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun juga”.

Hal ini diperkuat dengan Pasal 1493 KUHPerdara yang menyatakan:

“Kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini; bahwa mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan/perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung sesuai apapun”.

Klaim terhadap cacat tersembunyi memiliki jangka waktu. Mengenai berapa lama si pembeli berhak mengklaim adanya cacat tersembunyi, Undang-Undang tidak memberikan batasan. Hanya menurut Prof. Subekti, SH.:

“Klaim tersebut harus diajukan dalam waktu singkat, jika tidak maka dianggap meskipun ada cacat tersembunyi pembeli telah menerimanya. Mengenai berapa singkat tidak dijelaskan lebih detil”.

#### **F. Macam-Macam Cacat Kehendak dan Dasar Hukumnya**

Kesesuaian antara kehendak dan pernyataan merupakan dasar dari terbentuknya kesepakatan. Meskipun terdapat kesesuaian antara kehendak dan pernyataan, suatu tindakan hukum masih dapat dibatalkan. Hal ini terjadi apabila terdapat cacat pada kehendak. Cacat pada kehendak terjadi apabila seseorang telah melakukan suatu perbuatan hukum, padahal kehendak tersebut terbentuk secara tidak sempurna.<sup>14</sup>

Kehendak yang terbentuk secara tidak sempurna tersebut dapat terjadi karena adanya:

##### **1. Ancaman/Paksaan**

---

<sup>14</sup> Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya, Bandung, 2010, Hlm.98.

Ancaman terjadi apabila seseorang menggerakkan orang lain untuk melakukan suatu perbuatan hukum, dengan menggunakan cara yang melawan hukum mengancam akan menimbulkan kerugian pada orang tersebut atau kebendaan miliknya atau terhadap pihak ketiga dan kebendaan milik pihak ketiga.

## 2. Kekeliruan/Kesesatan/Kekhilafan

Kekeliruan yang dimaksud adalah terdapat kesesuaian antara kehendak dan pernyataan. Namun kehendak salah satu atau kedua pihak terbentuk secara cacat. Diluar hal tersebut, maka akibat dari kekeliruan harus ditanggung oleh dan menjadi resiko pihak yang membuatnya.

## 3. Penipuan

Penipuan adalah apabila seseorang dengan sengaja dengan kehendak dan pengetahuan menimbulkan kesesatan pada orang lain. Penipuan dapat terjadi karena suatu fakta dengan sengaja disembunyikan atau bila suatu informasi dengan sengaja diberikan secara keliru atau dengan menggunakan tipu daya lainnya.

## 4. Penyalahgunaan Keadaan

Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila seseorang tergerak karena keadaan khusus untuk melakukan suatu perbuatan hukum dan pihak lawan menyalahgunakan hal tersebut. Beberapa keadaan yang dapat digolongkan kedalam penyalahgunaan keadaan, yaitu:

- a. Keadaan darurat;
- b. Ketergantungan;



- c. Gegabah/sembrono;
- d. Keadaan kejiwaan yang tidak normal;  
Kurang pengalaman.

### **G. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan diluar pengadilan berdasarkan pilihan yang berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa;

Menurut Pasal 46 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa:

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
2. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
  3. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan penjelasan Pasal 46 Ayat (1) huruf b dan huruf d Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

Undang-Undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah bukti transaksi. Tolak ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap korban. Namun dalam hal ini urutan-urutan yang seharusnya di gugat oleh konsumen manakala di rugikan oleh para pelaku usah adalah:

1. Pertama di gugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam Negeri dan domisilinya di ketahui oleh konsumen yang di rugikan;
2. Apabila produk yang di rugikan konsumen tersebut di produksi di luar negeri, maka yang di gugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usah di luar Negeri. Jika yang digugat adalah pelaku usaha di luar negeri maka konsumen dapat mendesak lembaga pemerintah untuk mengajukan Nota Protes terhadap negara yang bersangkutan.
3. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak di ketahui, maka yang di gugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Urutan-urutan di atas tentu saja hanya di berlakukan jika suatu produk mengalami cacat pada saat di produksi, karena barang-barang mengalami kecacatan pada saat sudah di dalam luar kontrol atau di luar kesalahan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut.

