

## **BAB II**

# **TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KEPASTIAN HUKUM TERHADAP PENGEMBALIAN DANA KONSUMEN KORBAN PENIPUAN OLEH PERUSAHAAN PT. AKUMOBIL DALAM PERSEPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **A. Kerangka Konseptual**

#### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Pengertian perlindungan konsumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <sup>20</sup> mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu :

- 1) Unsur tindakan melindungi;
- 2) Unsur pihak-pihak yang melindungi;
- 3) Unsur cara melindungi.

Dengan demikian kata perlindungan mengandung makna yaitu, suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi diri dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Kalau kita bicara tentang hukum pada umumnya yang dimaksudkan adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah

---

<sup>20</sup> Suharto dan Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia*, Indah, Surabaya, hlm. 196.

dalam suatu kehidupan bersama : keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.<sup>21</sup>

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama, karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak seseorang secara komprehensif. Disamping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Dalam memberikan perlindungan hukum dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain yaitu dengan:

- 1) Membuat peraturan, bertujuan untuk :
  - (a) Memberikan hak dan kewajiban;
  - (b) Menjamin hak-hak para subyek hukum.
- 2) Menegakan peraturan, melalui :
  - (a) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (preventive) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perizinan dan pengawasan;

---

<sup>21</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm. 40.

- (b) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (repressive) pelanggaran UUPK, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;
- (c) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (curative; recovery; remedy), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

## 2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :<sup>22</sup>

- 1) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- 2) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu

---

<sup>22</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta; akademia, 2012, hlm 1.

menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;

- 3) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- 4) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- 5) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- 6) Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- 7) Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”<sup>23</sup>, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>24</sup> Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 45.

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Az. Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari konsumen.<sup>25</sup> Hukum Konsumen menurut beliau adalah “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup”. Sedangkan 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”.

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan

---

<sup>25</sup> Ibid hlm. 48.

kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Dengan demikian, jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.

Perlindungan hukum berperan sebagai hal yang melindungi subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan di paksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Ada dua macam perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum Preventif dan perlindungan hukum Represif.

#### **a. Perlindungan Hukum Preventif**

Menurut Philipus M. Hadjon preventif merupakan keputusan dari aparat pemerintah yang lebih rendah yang dilakukan sebelumnya. Tindakan preventif adalah tindakan pencegahan jika

kita bandingkan dengan teori hukum represif, teori perlindungan hukum preventif dalam perlindungan agak tertinggal, namun akhir-akhir ini disadari pentingnya perlindungan preventif terutama dikaitkan dengan asas *freiesermessen* (*discretionaire bevoegdheid*) dengan adanya teori ini sebelum pemerintah menetapkan rencana tujuan (*besteming plannen*), raktat dapat mengajukan keberatan atau dimintai pendapat mengenai rencana keputusannya.

Dengan kata lain bahwa perlindungan hukum preventif bertujuan sebagai perlindungan bagi subjek hukum sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Mengenai perlindungan preventif terdapat dalam peraturan-peraturan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan tanda-tanda atau Batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban (hal yang menimbulkan kewajiban hukum).

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif, yakni perlindungan hukum dimana lebih ditunjukkan dalam penyelesaian sengketa.<sup>26</sup> Perlindungan hukum haruslah menggambarkan dari bekerjanya suatu fungsi hukum itu sendiri yaitu untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang

---

<sup>26</sup>Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hml.38



preventif (pencegahan) maupun dalam yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun yang tidak tertulis dalam rangka untuk mencapai penegakan suatu peraturan hukum.

## **2. Teori Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha Bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:

- a. Asas manfaat adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaham dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e. Asas kepastian hukum adalah pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

### **3. Teori Tanggung Jawab (Liability Principle)**

Teori tanggung jawab yang akan dibahas peneliti meliputi :

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (Liability Based on Fault).

Prinsip ini yang cukup berlaku dalam hukum pidana maupun perdata. Dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menekankan bahwasannya seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban jika melakukan kesalahan.

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (Presumption of Liability Principle).

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat. Prinsip ini seperti pembuktian terbalik (omkering van bewijslast). Dasar teori pembuktian adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai orang dapat membuktikan sebaliknya

- c. Tanggung Jawab dengan pembatasan (limitation of nonliability principle).

Prinsip ini menjelaskan tentang pelaku usaha dan konsumen terikat karena perjanjian. Perjanjian yang dimaksud berupa klausula eksonerasi yang diciptakan oleh pelaku usaha.

- d. Prinsip Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (presumption of nonliability principle).

Prinsip ini hanya dikenal dalam ruang konsumen terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

- e. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*).<sup>27</sup>

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*Absolute Liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Perbedaan antara tanggung jawab mutlak dengan tanggung jawab absolut terletak di Pengecualian terhadap tanggung jawab. Tanggung Jawab Mutlak mempunyai pengecualian seperti force majeure.

---

<sup>27</sup>Shirdarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grafindo, Jakarta, 2000, hlm. 61

#### **4. Teori Kepastian Hukum**

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan jaminan bahwa hukum tersebut dapat dijalankan dengan baik. Sudah tentu kepastian hukum sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan hal ini lebih diutamakan untuk norma hukum tertulis. Karena kepastian sendiri hakikatnya merupakan tujuan utama dari hukum, kepastian hukum ini menjadi keteraturan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian itu sendiri.<sup>28</sup>

### **C. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

#### **1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen**

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:<sup>29</sup>

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

---

<sup>28</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm. 22.

<sup>29</sup> Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual;
- 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 baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

## **2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan mengenai tujuan konsumen, yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

---

<sup>30</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidakseimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan

secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut :<sup>31</sup>

- 1) Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
- 2) Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;
- 3) Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
- 4) Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
- 5) Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
- 6) Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
- 7) Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
- 8) Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.

#### **D. Pihak-pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen**

##### **1. Konsumen**

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk berupa barang ataupun jasa. Konsumen

---

<sup>31</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta; akademia, 2012, hlm 21.

merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka (2) UUPK adalah: “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>32</sup>

Ada unsur yang sangat penting dari pengertian konsumen, yaitu tentang maksud atau tujuan dilakukan pembelian tidak untuk dijual kembali, tetapi untuk kepentingan pribadi. Mengenai bentuk dan cara dilakukannya perbuatan hukum atau transaksi konsumen tidak diharuskan dalam bentuk tertentu, yang pokok adalah tujuan dilakukannya transaksi bukan untuk bisnis, melainkan untuk kepentingan pribadi atau personal. Perolehan suatu produk dapat dilakukan dalam berbagai cara dan bentuk perbuatan. Seperti transaksi pembelian, sewa-menyewa yang dapat dilakukan dengan cara dan bentuk yang berbeda-beda, namun tidak untuk tujuan bisnis. Unsur tidak untuk dijual kembali, sudah seharusnya tidak masuk dalam pengertian konsumen, karena kegiatan pembelian untuk dijual kembali adalah kegiatan dagang atau perbuatan perniagaan.

---

<sup>32</sup> Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



Dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK juga dikatakan, di dalam kepastakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.<sup>33</sup>

Jadi jelas bahwa yang dimaksudkan dengan konsumen itu hanyalah orang pemakai akhir dari suatu produk barang dan jasa. Dalam pengertian bahwa produk yang dibelinya tersebut adalah untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjualbelikan lagi.

## **2. Pelaku Usaha**

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen.<sup>34</sup>

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian pelaku usaha sebagai

---

<sup>33</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia (Jakarta: Akademia, 2012), hlm.7.

<sup>34</sup> Janus Sidabalok, Op.Cit., hlm. 16.

berikut :<sup>35</sup> “Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.<sup>36</sup>

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.<sup>37</sup>

### **3. Hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha**

Konsumen dan pelaku usaha merupakan subyek hukum dalam UUPK. Transaksi antara kedua subyek hukum itu akan menentukan adanya hubungan hukum dan menjadi syarat pokok untuk menentukan

---

<sup>35</sup> Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>36</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 38.

<sup>37</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 17

apakah suatu tuntutan atau gugatan dapat diajukan berdasarkan UUPK atau tidak, sehingga dapat dikualifikasi sebagai tuntutan konsumen. Sehubungan dengan hal itu, perlu dipelajari unsur-unsur dan karakter kedua subyek hukum tersebut.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha relevan dan memiliki arti penting dalam penyusunan gugatan konsumen. Gugatan konsumen hanya dapat ditujukan kepada pihak-pihak yang memiliki hubungan hukum. Karena dengan adanya hubungan hukum menunjukkan adanya kepentingan hukum antar pihak yang berhubungan. Oleh karena itu, gugatan konsumen yang terjadi karena hubungan hukum yang bersifat tak langsung akan memperbanyak pihak-pihak yang akan digugat.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang umumnya didasari pada transaksi berupa kontrak atau kesepakatan (agreement) dari kedua belah pihak. Hubungan hukum adalah hubungan antar subyek hukum yang dilakukan menurut hukum yang dapat berupa ikatan hak dan kewajiban.<sup>38</sup>

#### **4. Pemerintah**

Peranan pemerintah sebagai pemegang regulasi dan kebijakan sangat penting. Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen agar mendapat hak-haknya, sementara itu tanggung jawab pemerintah dalam melakukan

---

<sup>38</sup> Ibid., hlm. 60

pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian yang penting dalam upaya membangun kegiatan usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh para pelaku usaha.<sup>39</sup>

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya.<sup>40</sup>

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah :<sup>41</sup>

- 1) Registrasi dan penilaian;
- 2) Pengawasan produksi;
- 3) Pengawasan distribusi;
- 4) Pembinaan dan pengembangan usaha;
- 5) Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.

Peranan pemerintah sebagaimana disebutkan diatas dapat dikategorikan sebagai peranan yang berdampak jangka panjang sehingga perlu dilakukan secara terus menerus memberikan penerangan, penyuluhan dan pendidikan bagi semua pihak. Dengan demikian, tercipta lingkungan berusaha yang sehat dan

---

<sup>39</sup> Abdul Halim Barkatullah, Op.Cit., hlm. 38

<sup>40</sup> Janus Sidabalok, Op.Cit., hlm. 23.

<sup>41</sup> Ibid., hlm. 24

berkembangnya pengusaha yang bertanggung jawab. Termasuk disini menciptakan pasar yang kompetitif dengan berangsur-angsur menghilangkan monopoli dan proteksi. Dalam jangka pendek, pemerintah dapat menyelesaikan secara langsung dan cepat masalah-masalah yang timbul.<sup>42</sup>

#### **E. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hubungan hukum menimbulkan kemungkinan diakuinya hak-hak akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Demikian juga dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK bersifat terbuka, artinya selain ada hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, dimungkinkan diakuinya hak-hak konsumen lainnya yang tidak diatur dalam UUPK tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sektor tertentu.<sup>43</sup>

Kesejahteraan dan kemakmuran merupakan tujuan dari pembangunan nasional yang menjadi tanggung jawab bersama (tanggung jawab setiap komponen bangsa) untuk mewujudkannya. Produsen/pelaku usaha merupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat itu. Dunia usaha harus mampu menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap

---

<sup>42</sup> Ibid hlm. 27.

<sup>43</sup> Ibid., hlm. 62.

mutu, jumlah yang mencukupi, serta keamanan pada pemakai barang dan/atau jasa yang diedarkan.

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

### **1. Hak Konsumen**

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.<sup>44</sup>

Seiring dengan keinginan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, maka mulailah dipikirkan kepentingan-kepentingan apa dari konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Kepentingan-kepentingan itu dapat dirumuskan dalam bentuk hak.

Dalam Pasal 4 UUPK disebutkan juga sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum. Hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK, yaitu :<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 43

<sup>45</sup> Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya,

sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.<sup>46</sup>

Hak untuk memilih dimaksudkan dapat memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>47</sup>

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali, Jakarta, 2008 hlm. 41.

<sup>47</sup> Ibid., hlm. 41-46.

<sup>48</sup> Ibid hlm. 49.



Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.<sup>49</sup>

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.<sup>50</sup>

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Ibid hlm. 50.

<sup>50</sup> Ibid hlm. 52.

<sup>51</sup> Ibid hlm. 54.

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ini jelas dimaksudkan agar pihak pelaku usaha itu tidak membeda-bedakan konsumen. Produsen harus menganggap semua konsumen itu berstatus sama, tanpa membeda-bedakan status, suku maupun agama. Karena hal inilah yang dapat menjadikan suatu konflik atau perpecahan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen.<sup>52</sup>

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen.<sup>53</sup>

Selain itu resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (Guidelines for Consumer Protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi yaitu :<sup>54</sup>

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;

---

<sup>52</sup> Ibid hlm. 57.

<sup>53</sup> Ibid hlm. 60.

<sup>54</sup>Janus Sidabalok, Op.Cit., hlm. 38

- 3) Tersedianya informasi-informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- 4) Pendidikan konsumen;
- 5) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- 6) Kebebasan untuk membentuk konsumen/orang lainnya yang relevan dan memberi kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan kepentingan yang menyangkut kepentingan mereka.

Sementara itu dikenal pengelompokan konsumen dalam wujud yaitu kepentingan fisik, kepentingan sosial ekonomi dan kepentingan perlindungan hukum. Kepentingan fisik berarti kepentingan konsumen yang berkaitan dengan keselamatan dan keamanan jiwa dan raga mereka dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Barang dan/atau jasa memberi manfaat bagi jiwa dan raga mereka. Kepentingan fisik ini terganggu kalau penggunaan barang dan/atau jasa malah membahayakan keselamatan dan kesehatan. Kepentingan sosial ekonomi berarti konsumen harus dapat hasil maksimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi dalam mendapat barang dan/atau jasa yang diperoleh. Kepentingan hukum bagi konsumen merupakan kepentingan dan kebutuhan yang sah, adalah tidak adil bagi konsumen bila kepentingan mereka tidak

dihormati, tidak dihargai, tidak seimbang, dan tidak dilindungi hukum.<sup>55</sup>

## **2. Kewajiban Konsumen**

Konsumen sebagai subyek hukum, selain memiliki hak juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 UUPK adalah :

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

Hal ini dimaksud agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya sebagaimana telah diurai diatas bahwa pada pokoknya hak satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian tertulis antara konsumen dan pelaku usaha yang sering tidak dapat ditemukan sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan konsumen yang digunakan memanfaatkan

---

<sup>55</sup> Ibid hlm 40.

maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan untuk pelaku usaha.

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

### **1. Hak Pelaku Usaha**

Pasal 6 UUPK mengatur mengenai hak-hak dari pelaku usaha, yaitu :<sup>56</sup>

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

### **2. Kewajiban Pelaku Usaha**

Pasal 7 UUPK mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha antara lain :<sup>57</sup>

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

---

<sup>56</sup> Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>57</sup> Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **G. Peran Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen Oleh Pemerintah**

### **1. Peran Pemerintah sebagai Pembinaan Dalam Undang-Undang.**

Dalam Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.

Dalam Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pembinaan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah sebagai upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen sebagai upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilakukannya kewajiban masing-masing sesuai dengan asas keadilan dan asas keseimbangan kepentingan. Tugas pembinaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh Menteri atau Menteri teknis terkait. Menteri ini melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen. Beberapa tugas pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen telah dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 1) Menciptakan iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, untuk menciptakan iklim sehat antara pelaku usaha dan konsumen, Menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan Menteri teknis terkait. Tugas-tugas koordinasi yang dimaksud adalah:

- a) Menyusun kebijakan di bidang perlindungan konsumen.
- b) Memasyarakatkan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- c) Meningkatkan peran BPKN dan BPSK melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan lembaga.
- d) Meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajiban masing-masing.
- e) Meningkatkan pemberdayaan konsumen melalui Pendidikan, pelatihan, dan keterampilan.
- f) Meneliti terhadap barang dan/atau jasa yang beredar yang menyangkut perlindungan konsumen.
- g) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa.



- h) Meningkatkan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, dan menjual barang dan/atau jasa.
  - i) Meningkatkan pemberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standar mutu barang dan/atau jasa serta pencantuman label dan klausula baku.
- 2) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, untuk mengembangkan LPKSM, Menteri juga perlu melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan Menteri teknis. Tugas-tugas koordinasi yang dimaksud adalah:

- a) Memasyarakatkan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- b) Melakukan pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia pengelola LPKSM melalui Pendidikan, pelatihan, dan keterampilan.
- c) Meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen yang dimaksud untuk meningkatkan sumber daya manusia.

Dalam Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa dalam upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen, Menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan kementerian terkait.

#### **H. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban serta larangan bagaimana diatur dalam UUPK dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya.

Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.<sup>58</sup>

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :

- 1) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan

---

<sup>58</sup> Jadus Sidabolok. Op.Cit., hlm. 143.

ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum;

- 2) Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

UUPK memberi dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian di luar pengadilan. UUPK Pasal 45 ayat (1) menyebutkan:<sup>59</sup> "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."

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan di Pengadilan Negeri dengan menggunakan hukum acara yang berlaku pada umumnya membawa akibat bagi konsumen. Sesuai dengan ketentuan hukum acara, seperti contoh adalah Hukum Acara Perdata, penggugat harus membuktikan

---

<sup>59</sup> Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

bahwa tergugat telah menimbulkan suatu kerugian utamanya kepada penggugat.

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling (HIR)* yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg)* yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang dasar (prinsipil).<sup>60</sup>

Selain itu, dalam hukum perlindungan konsumen dikenal juga 3 proses beracara. Pertama adalah *small claim*, merupakan jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen sekalipun dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil. Kedua, *class action*, yaitu gugatan perwakilan kelompok yang merupakan pranata hukum yang berasal dari sistem *common law*, namun saat ini sudah diterima hampir disemua negara bertradisi *civil law*. Terakhir adalah *legal standing*, ini merupakan gugatan kelompok, namun berbeda dengan *class action*. *Legal standing* dikenal dengan hak gugatan LSM.<sup>61</sup>

## 2. Penyelesaian sengketa di Luar Pengadilan.

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila

---

<sup>60</sup> Janus Sidabolok, Op.Cit., hlm. 149.

<sup>61</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 64

mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan dengan syarat-syarat tertentu.

UUPK memberikan alternatif lain disamping menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan, yakni penyelesaian sengketa melalui pembicaraan antara para pihak dan melalui lembaga yang khusus dibentuk oleh undang-undang. Lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut dengan BPSK).<sup>62</sup>

Pasal 49 ayat (1) UUPK mengamanatkan bahwa BPSK dibentuk di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara arbitrase. Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK mengenai ganti kerugian yang terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya berupa pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa, penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai.

---

<sup>62</sup> Ibid., hlm. 175.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguhsungguh diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada diantara mereka.

### 3. Sanksi-Sanksi.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Jika ada konsumen yang merasa dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha maka dia memiliki hak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha tersebut.

Sanksi-sanksi yang bisa dikenakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam suatu produk diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam bab XIII, dari Pasal 60 sampai dengan Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membedakan menjadi sanksi administratif dan sanksi pidana, yaitu sebagai berikut:

#### a. Sanksi Administratif

Sanksi administratif di atur dalam Pasal 60 yang menyatakan terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00.

b. Sanksi Pidana Pokok

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ketentuan mengenai sanksi pidana pokok dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 62.

c. Sanksi Tambahan

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimungkinkannya diberikan sanksi pidana tambahan diluar sanksi pidana pokok. Sanksi ini tercantum didalam Pasal 63 yaitu berupa, perampasan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran atau pencabutan izin usaha.