

BAB II

**TINJAUAN PUSTAKA TENTANG ANALISIS YURIDIS MENGENAI
PERJANJIAN BAKU DIKAITKAN DENGAN UNDANG – UNDANG NO. 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Standar Kontrak

Perjanjian merupakan hal penting dalam kehidupan masyarakat terutama bagi para pelaku usaha. Hampir seluruh kegiatan sosial-bisnis dilakukan melalui pembuatan perjanjian, namun tidak sedikit pula masyarakat/pelaku usaha yang belum memahami dengan benar betapa pentingnya memahami perjanjian dengan baik.

Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa “*perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.*” Secara umum, perjanjian merupakan kesepakatan para pihak tentang sesuatu hal yang melahirkan perikatan/hubungan hukum, menimbulkan hak dan kewajiban, apabila tidak dijalankan sebagaimana yang diperjanjikan akan melahirkan perikatan bagi para pihak.¹⁵

Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal

¹⁵ Niru Anita Sinaga, *Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara 9, 2018, hlm. 2.

dari pihak yang lain dan pihak yang lainnya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.¹⁶

Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen yang perlu mendapat perhatian utama dalam standar kontrak adalah mengenai klausula eksonerasi yaitu klausula yang berisi pembebasan kewajiban dan pertanggungjawaban pelaku usaha tetapi dibebankan kepada konsumen.¹⁷

Terdapat klausula eksonerasi yang terdapat dalam kontrak yang sangat potensial untuk merugikan konsumen sehingga perlu diwaspadai, klausula yang menyatakan tidak ada pemberian garansi purna jual atas barang yang dijual, klausula yang menyatakan membatasi tanggung jawab jika terjadi wanprestasi terhadap garansi purna jual atas barang yang dijual, klausula yang memaksakan proses beracara yang tidak layak, klausula yang menghilangkan tangkisan hukum terhadap hak penerima pengalihan hak (*assignee*), klausula penjaminan silan (*cross collateral*).¹⁸

Tujuan pembuatan perjanjian baku adalah sama dengan tujuan perjanjian pada umumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut haruslah memperhatikan asas-asas yang ada didalam hukum perjanjian.¹⁹ Salah satu asas yang harus diperhatikan adalah asas kebebasan berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu asas yang memberikan suatu pemahaman bahwa setiap orang dapat melakukan suatu perjanjian

¹⁶ R Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 1.

¹⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Penerapan Fiksi Hukum Dalam Kontrak Baku*, Bina Cipta, 1986, Jakarta, hlm 45.

¹⁸ Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, 1999, Bandung.

¹⁹ Sinaga, *Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak*, hlm. 32

dengan siapapun dan untuk hal apapun. Pada dasarnya asas kebebasan berkontrak mengutamakan kebebasan dan kesederajatan setiap pihak. Hukum menghendaki perlakuan yang sama untuk semua orang, serta diaturnya dalam ketentuan hukum, inilah yang dinamakan dengan persamaan hak.²⁰ Asas kebebasan berkontrak ini merupakan refleksi dari sistem terbuka dari hukum perjanjian tersebut.

1. Kedudukan Para Pihak dalam Perjanjian Baku

Kedudukan para pihak dalam perjanjian baku tidaklah seimbang kedudukannya karena pelaku usaha sebagai pihak yang ekonominya kuat sedangkan konsumen dalam hal ini pengguna berada pada pihak yang ekonominya lemah. Pelaku usaha sebagai pihak yang ekonominya kuat merekalah yang membuat aturan-aturan yang terdapat dalam perjanjian baku, dimana aturan tersebut kadangkala bersifat berat sebelah.²¹

Sluitjer mengatakan bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian, karena kedudukan pengusaha didalam perjanjian tersebut adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan oleh pengusaha/pelaku usaha dalam suatu perjanjian tersebut adalah peraturan-peraturan dan bukanlah perjanjian.²² Adanya perbedaan posisi bagi para pihak ketika perjanjian baku diadakan tidak memberikan kepada pihak konsumen

²⁰ *Ibid*, hlm. 3.

²¹ M. Roesli Sabrini and Bastianto Nugroho, Kedudukan Perjanjian Baku Dalam Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak, *Jurnal Ilmu Hukum* 15, 2019, hlm. 3.

²² *Ibid*.

dalam mengadakan perundingan dengan pelaku usaha. Dalam hal ini, konsumen tidak diberikan keleluasaan dalam menentukan isi perjanjian karena konsumen tidak mempunyai kewenangan. Sehingga perjanjian baku dinilai tidak memenuhi aturan yang dikehendaki oleh Pasal 1320 KUH Perdata yang memuat unsur sebagai berikut:

- a. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab (*causa*) yang halal.

Perjanjian baku dibuat oleh pihak yang ekonominya kuat terhadap debitur yang kedudukan ekonominya lemah. Dari jenis perjanjian baku dalam bidang Asuransi, para pihaknya adalah penanggung dan tertanggung. Pihak penanggung merupakan pihak yang telah menandatangani perjanjian tersebut. Pihak yang sangat berperan dalam menentukan perjanjian standar adalah pihak yang ekonominya kuat dan pihak inilah yang menyusun klausul-klausulnya.

Kebebasan berkontrak atau *freedom of contract* harus dibatasi bekerjanya agar kontrak yang dibuat berlandaskan asas itu tidak sampai merupakan perjanjian yang berat sebelah atau timpang. Terdapat beberapa pembatasan yang diberikan oleh pasal-pasal KUH Perdata terhadap asas ini, yang membuat asas ini merupakan asas yang tidak terbatas, antara lain Pasal 1320 ayat (1); ayat (2); dan ayat (4),

Pasal 1332 dan Pasal 1338 ayat (3). Pasal 1320 ayat (1) tersebut memberikan petunjuk bahwa hukum perjanjian dikuasai oleh “*asas konsensualisme*” dan dibatasi oleh *asas ini*.²³

2. Keabsahan Perjanjian Baku

Keabsahan dari perjanjian standar atau perjanjian baku, para sarjana hukum memiliki perbedaan pandangan. Beberapa pendapat sarjana hukum Belanda mengemukakan sebagaimana berikut ini:

- a. Sluitjer mengatakan perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha itu (yang berhadapan dengan konsumen) adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*);
- b. Platon mengatakan bahwa perjanjian baku sebagai perjanjian paksa (*dwag contrac*).

Adapun para sarjana hukum yang mendukung perjanjian baku antara lain Stein yang berpendapat bahwa perjanjian baku yang diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van willen vetrouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu.

Asser Rutten mengatakan pula bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggungjawab pada isi dan apa yang

²³ *Ibid*, hlm.4.

ditandatanganinya. Jika ada orang yang membutuhkan tanda tangan pada suatu formulir dari perjanjian baku, tanda tangan itu membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertandatangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatangani. Tidak mungkin seseorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya. Lain halnya dengan pendapat dari Hodius, dalam disertasinya ia mempertahankan bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan “kebiasaan” (*gebruik*) yang berlaku dilingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan. Adanya perdebatan dikalangan para sarjana hukum Belanda mengenai keabsahan berlakunya perjanjian baku atau syarat-syarat baku tentunya akan sampai kepada akhirnya dengan dimuatnya Pasal khusus mengenai syarat-syarat baku dari suatu perjanjian dalam *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek* mulai berlakunya pada tanggal 1 Januari 1992. Pasal khusus yang dimaksudkan ialah Pasal 214 (6.5.1.2) *Boek 6 (algemene Gedeelte Van Het Verbintenissenrecht)*, titel 5 (*Overeenkomsten in algemeen*).²⁴

Sekalipun keabsahan dari berlakunya perjanjian baku memang tidak perlu dipersoalkan, tetapi masih perlu dipersoalkan apakah perjanjian itu tidak bersifat sangat “berat sebelah” dan tidak mengandung “klausul yang secara tidak wajar memberatkan bagi

²⁴ *Ibid.*

pihak lainnya”, sehingga perjanjian itu merupakan perjanjian yang menindas dan tidak adil.

3. Penerapan Perjanjian Baku atau Kontrak Standar

Dalam penerapannya kontrak baku, dikenal 4 (empat) cara atau metode dalam memberlakukan syarat-syarat baku dalam suatu kontrak baku, antara lain:²⁵

- a. Penandatanganan perjanjian kontrak dokumen perjanjian kontrak baku memuat secara lengkap dan rinci syarat- syarat perjanjian kontrak baku. Ketika membuat kontrak baku, dokumen tersebut diberikan kepada konsumen untuk dibaca dan ditandatangani. Dengan penandatanganan itu, maka konsumen menjadi terikat pada syarat- syarat baku yang terdapat pada perjanjian kontrak baku tersebut.
- b. Pemberitahuan melalui dokumen perjanjian menurut kebiasaan yang berlaku, syarat-syarat baku dicetak diatas dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani oleh konsumen, misalnya surat penerimaan, surat pesanan dan nota pembelian. Syarat-syarat baku tersebut diberitahukan melalui dokumen perjanjian.
- c. Penunjukan dalam dokumen perjanjian dokumen perjanjian dalam hal ini tidak memuat atau menuliskan mengenai syarat-syarat baku melainkan hanya menunjuk kepada syarat-syarat

²⁵ *Ibid*, hlm. 6.

baku, misalnya dalam dokumen jual beli perdagangan ditunjuk suatu syarat penyerahan barang secara *free on board* berarti syarat baku mengenai penyerahan tersebut berlaku dalam perjanjian tersebut.

- d. Pemberitahuan melalui papan pengumuman syarat-syarat baku dapat dijadikan bagian dari isi perjanjian dengan cara pemberitahuan melalui papan pengumuman. Dalam hal ini papan pengumuman harus dipasang ditempat yang jelas, mudah dibaca sebelum perjanjian dibuat. Jika dilihat dari keempat metode diatas bahwa ketika konsumen melakukan penandatanganan atas kontrak baku yang ditawarkan kepadanya maka itu berarti konsumen tersebut menyetujui ketentuan-ketentuan perjanjian yang ada didalam kontrak baku tersebut.

4. Asas dalam Hukum Perjanjian

Hukum perjanjian mengenal empat asas yang saling berkaitan satu sama lainnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Asas Konsensualisme

Asas konsensualitas berasal dari kata *Consensus* yang artinya sepakat. Asas konsensualisme menekankan bahwa suatu janji lahir pada detik terjadinya consensus (kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak) mengenai hal-hal pokok

dari apa yang menjadi objek perjanjian.²⁶ Dengan demikian, jika telah terjadi kata “sepakat” antara kedua belah pihak, maka dianggap telah lahir perjanjian tersebut walaupun para pihak belum sepenuhnya melaksanakan perjanjian pada saat itu.

Asas konsensualitas terkandung dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHP Perdata yang mengharuskan adanya kata sepakat diantara kedua belah pihak yang membuat perjanjian. Pemahaman asas konsensualisme yang menekankan pada “sepakat” para pihak ini, berangkat dari pemikiran bahwa yang berhadapan dalam perjanjian tersebut adalah orang yang menjunjung tinggi komitmen dan tanggungjawab dalam lalu lintas hukum, orang yang beritikad baik, yang berlandaskan pada “satu kata satunya perbuatan”.²⁷

Asas konsensualisme mempunyai hubungan erat dengan asas kebebasan berkontrak dan asas mengikatnya perjanjian yang terdapat didalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.

b. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas kekuatan mengikatnya perjanjian mengharuskan para pihak untuk memenuhi apa yang telah mereka perjanjikan. Asas *Pacta Sunt Servanda* secara konkrit dapat dicermati dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang memuat ketentuan imperatif

²⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, 2016, hlm. 46.

²⁷ Firman Floranta Adonara, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*, Mandar Maju, 2014, hlm. 96-

yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.²⁸

Dalam asas *Pacta Sunt Servanda*, para pihak diharuskan untuk memenuhi janjinya. Dengan untuk memenuhi janji tersebut, maka timbul kemauan bagi para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikatkan diri. Kewajiban kontraktual tersebut menjadi sumber bagi para pihak untuk secara bebas menentukan kehendak tersebut dengan segala akibat hukumnya.²⁹

c. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik merupakan salah satu asas dalam ukum perjanjian. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata menyatakan bahwa “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. pengaturan Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, yang menetapkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, maksudnya adalah bahwa perjanjian itu dilaksanakan menurut kepatutan dan keadilan.

d. Asas Personalitas

Asas personalitas dapat disimpulkan dari Pasal 1315 KUH Perdata yang berbunyi “pada umumnya seseorang tidak dapat

²⁸ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatika Dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, 2012, hlm. 91.

²⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, 2013, hlm. 85.

mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.”

e. Asas Kebebasan Berkontrak

Kebebasan berkontrak pada dasarnya merupakan perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia yang perkembangannya dilandasi semangat liberalism yang mengagungkan kebebasan individu.³⁰

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang mendasari adanya kebebasan bagi para pihak dalam mengadakan perjanjian.³¹ Hal ini muncul karena konsekuensi dari sistem pengaturan hukum perjanjian yang terdapat di dalam Buku III KUH Perdata yang memiliki karakter atau sifat sebagai hukum pelengkap (*optional law*).³²

Pengaturan mengenai asas kebebasan berkontrak terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata ini memuat ketentuan normatif sebagai berikut:³³

- a. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UU bagi mereka yang membuatnya;

³⁰ *Ibid*, hlm. 90.

³¹ Fahdelika Mahendar and Christiana Tri Budhayati, Konsep Take It Or Leave It Dalam Perjanjian Baku Sesuai Dengan Asas Kebebasan Berkontrak, *Alethea* 2, 2019, hlm. 103.

³² *Ibid*.

³³ Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatika Dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, hlm. 103.

- b. Perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kata sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh UU dinyatakan cukup untuk itu;
- c. Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

B. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku

Perkembangan industri dan gerak modal yang cepat menyebabkan produksi barang dan jasa semakin kompleks. Informasi dibalik proses industri menjadi salah satu faktor persaingan. Perkembangan ekonomi dan industrialisasi sangat kuat sehingga konsumen menjadi lemah. Untuk itu kekuatan konsumen perlu dikawal.³⁴ Dengan kelembagaan yang kuat, produsen diharapkan akan lebih berhati-hati dalam memproduksi barang dan jasa. Apabila kepentingan konsumen dilanggar, Gerakan konsumen dimungkinkan masuk ke bidang politik ekonomi sehingga menambah bargaining power dengan wakil-wakil politiknya. Kesenjangan ekonomi paling merugikan konsumen sebagai salah satu pelaku ekonomi.³⁵

1. Pengertian Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Hornby: “Konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”.³⁶ Seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan

³⁴ Abdul Atsar and Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Budi Utama, 2019, Yogyakarta, hlm. 1).

³⁵ *Ibid*, hlm. 2

³⁶ *Ibid*.

atau sejumlah barang. Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.

Black's Law Dictionary: "one who consumers, individuals who purchase, use, maintain and dispose of product and services" artinya: "Seseorang yang mengkonsumsi, individu yang membeli, menggunakan, memelihara dan menggunakan/menghabisi dari produk dan jasa." Jenis-Jenis Konsumen: (ibid)

- a. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial (*intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market*).
- b. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga/non komersial (*ultimate consumer, ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market*).

Yang dimaksud konsumen akhir adalah:

- a. Menurut BPHN, Konsumen akhir adalah pemakai barang akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjual belikan;
- b. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Konsumen akhir adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan dan/atau jasa konsumen. (hlm. 2)

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 berbunyi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5, yang berbunyi:

- 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.

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.

2. Pengertian Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, 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 pertanggungjawaban dari produsen.³⁷

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Pasal 1 angka 3 Undang-undang

³⁷ Agnes Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah Dan Perkembangannya Di Beberapa Negara*, DKIH Belanda-Indonesia, Ujung Pandang, 1988, hal. 2.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah pelaku usaha, yang bunyinya sebagai berikut: “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Hak dan kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7. Pasal 6 berbunyi,

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 mendapatkan 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 rrehabilitasi 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.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7, berbunyi:

- 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.

3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Ketentuan Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa upaya perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan beberapa asas perlindungan konsumen yang relevan. Kelima asas yang dimaksud, antara lain asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.³⁸ Terkait kelima asas ini, bagian Penjelasan Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. 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;
- b. 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;
- c. Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material ataupun spiritual;
- d. 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;

³⁸ Tim Hukumonline, Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya, *Hukum Online*, 2022.

- e. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

C. Peran Lembaga Pengawasan Dalam Perlindungan Konsumen

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen di sini maksudnya segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Peran lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, yang bergerak di bidang perlindungan konsumen menjadi sangat dibutuhkan dalam masyarakat, perannya yang diakui oleh pemerintah memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.³⁹ Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat ini berdiri atas perintah undang-undang dan diakui keberadaannya dan memiliki kegiatan sebagaimana rumusan Pasal 44 Undang-undang Perlindungan Konsumen, antara lain:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

³⁹ Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review), *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, 2021, hlm. 664.

Disisi lain Lembaga Pengawasan dan/atau instansi pemerintah dapat dianggap bertanggungjawab terhadap pengawasan peredaran barang-barang dan jasa yang dikonsumsi masyarakat seperti BPOM, DINKES dan departemen terkait yang mengeluarkan izin produksi, perdagangan dan peredaran suatu produk.⁴⁰

Peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya peran lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemuka tentang bagaimana peran lembaga konsumen nasional dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan.⁴¹

Hukum bekerja dengan cara mengatur perbuatan seseorang atau hubungan antara orang-orang dalam masyarakat. Untuk keperluan pengaturan tersebut, maka hukum menjabarkan pekerjaannya dalam berbagai fungsinya yaitu: (1) pembuatan norma-norma, baik yang memberikan peruntukan maupun yang menentukan hubungan antara rang dengan orang; (2) penyelesaian sengketa-sengketa; (3) menjamin kelangsungan kehidupan masyarakat, yaitu dalam hal terjadi perubahan-perubahan.⁴²

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 665

⁴¹ Ida Ayu Komang Krisma, "Kerjasama Pemerintah Dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Barang Atau Jasa Yang Diperdagangkan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum* VII, 2019, hlm. 25.

⁴² Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Dan Perubahan Sosial Suatu Tinjauan Teoritis Serta Pengalaman-Pengalaman Di Indonesia*, Genta Publishing, 2009. Yogyakarta, hlm. 111

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai kedudukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap barang atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 44. Pasal 44 berbunyi sebagai berikut:

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat;
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen;
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.