

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM,**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENETAPAN HARGA ECERAN**  
**TERTINGGI**

**A. Perlindungan Hukum**

**1. Perlindungan Hukum Secara Umum**

Dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke-4 (empat) berbunyi sebagai berikut “Untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasar kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia” merupakan tujuan dan cita-cita bangsa yang tertuang didalam pembukaan UUD1945 alinea ke 4 (empat).

Menurut Philip M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif* (Hadjon, 1987). Perlindungan hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang *respresif* bertujuan untuk

mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di berbagai peradilan.

Menurut Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif (Alfons, 2015).

Berdasarkan beberapa penjabaran diatas, dapat dikatakan bahwa perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atas tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu yang dilakukan dengan cara-cara tertentu.

## **2. Konsep Perlindungan Hukum**

Sebagai makhluk sosial maka sadar tau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*). Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.(Suroso, 2015)

Setiap hubungan hukum tetntu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu setiap anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu

perlindungan yang diberikkan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. (Dirdjosisworo, 2008)

Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertabrakan satu sama lain. Pengkoordinasian kepentingan tersebut dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan tersebut. (Rahardjo, 1991)

Perlindungan Hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal protection*, sedangkan Bahasa Belanda disebut *rechtbecherming*. Harjono memberikan pengertian perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan yang perlu dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengatikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung. Pemakaian kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kesamaan unsur, yaitu :

- a. Unsur tindakan melindungi;
- b. Unsur pihak-pihak yang melindungi;
- c. Unsur cara-cara melindungi.

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

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 kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi, atau politik misalnya yang bersifat sementara atau sementara.

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 membuat peraturan yang bertujuan untuk memberikan hak dan kewajiban dan juga menjamin hak-hak dari subyek hukum. Selanjutnya dengan menegakkan peraturan-peraturan agar terciptanya perlindungan hukum terhadap subyek hukum.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman. Hal

ini sudah tercantuk dalam Undang-undang Dasar Tahun 1945 dalam Pasal 28 Huruf G yang menyebutkan

- a. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.
- b. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

## **B. Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen memberikan penjelasan yang lebih terhadap konsumen mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan oleh konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hubungan hukum yang tercipta antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan kedua belah pihak.

Secara umum konsumen haruslah dapat mengetahui tentang seorang konsumen, pelaku usaha, dan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut. Hukum perlindungan konsumen juga merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan melindungi

kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Artinya usaha yang melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen (Muru & Yodo, 2004)

Menurut A.Z Nasution hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak satu dengan pihak lain yang berkaitan dengan barang ataupun jasa dalam kehidupan. Sedangkan perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen (Suherman, 2005).

Berkaitan dengan pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen maka dapat disimpulkan beberapa pokok pemikiran yang menyatakan hukum konsumen memiliki cakupan lebih luas dibandingkan hukum perlindungan konsumen dan juga ketidaksamaan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha mengakibatkan pemerintah mengeluarkan aturan hukum yang dapat menjamin dan melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha. (Nugroho, 2011)

Definisi dari hukum perlindungan konsumen tidak ada didalam UUPK, akan tetapi UUPK hanya mencantumkan definisi perlindungan

konsumen. Definisi tersebut terdapat pada Pasal 1 angka 1 UUPK yang berisi segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan dalam kalimat “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha demi untuk kepentingan konsumen.

Hakikatnya perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan hukum konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 30/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut (Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., 2018).

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap Kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;

- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

## 2. Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari Bahasa asing, *consumer* (Inggris) dan *consument* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia, kata *consumer* merupakan pemakai atau konsumen.

Pengertian konsumen termaktup dalam pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Dalam buku A.Z. Nasution konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris) atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, atau setiap orang yang menggunakan barang. Pengertian konsumen dalam arti umum pemakai pengguna barang dan/jasa untuk tujuan tertentu (Nasution, 2000).

Pengertian yang telah penulis jelaskan diatas konsumen subyek yang dimaksud diatas disebut sebagai konsumen, yakni yang berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Menurut A.Z. Nasution, orang yang dimaksud diatas adalah orang dan/atau badan hukum, sebab yang memakai menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh penguasa, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi(Sidabalok, 2010).

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.(Nugroho, 2011)

### **3. Pengertian Pelaku Usaha**

Produsen sering diartikan sebagai pengusa yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat,

grosir, dan pengecer professional , yaitu setiap orang dan atau badan yang diikuti serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen(Hartono et al., 2010).

Pengertian pelaku usaha tersebutkan dalam pasal 1 angka 3 UUPK, yang berbunyi “ setiap orang 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang.”

Pengertian diatas, pelaku usaha bisa orang perseorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain(Usman, n.d.).

#### **4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama atas lima asas yang relevan untuk pembangunan nasional, yakni.

##### **a. Asas Manfaat**

Asas ini bermakna bahwa UUPK harus diterapkan unntuk memberikan manfaat kepada konsumen dan pelaku usaha.

Sehingga tidak adanya pihak yang lebih tinggi kedudukannya, dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha;

b. Asas Keadilan

Asas ini dapat dilihat dari penerapannya pada pasal 4 hingga pasal 7 UUPK yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha;

c. Asas Keseimbangan

Asas ini terdapat dalam UUPK dan diharapkan kepentingan dari konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dapat diwujudkan secara seimbang, artinya tidak adanya pihak yang lebih dilindungi;

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini diterapkan dan diharapkan dapat memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam jual beli, penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepentingan Hukum

Asas ini diterapkan dan diharapkan agar konsumen maupun pelaku usaha menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penerapan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas tersebut dalam Pasal 2 ini jika diperhatikan substansinya dapat dikelompokkan menjadi tiga asas yaitu asas kemanfaatan yang meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan meliputi asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi dan kepastian hukum dan asas kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. (Muru & Yodo, 2004)

## 5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni.

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan,kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha melindungi konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan perlindungan konsumen tersebut disusun secara bertahap, mulai dari kesadaran hingga pemberdaayaan.e

## 6. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

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 lainnya yang tidak diatur dalam UUPK tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sector tertentu. (Sidabalok, 2010)

Secara historis hak-hak dasar konsumen pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy yang pada saat itu mengangkat martabat konsumen saat menyampaikan pidato revolusioner di depan kongres (*US Congress*) pada tanggal 15 Maret 1962 tentang hak Konsumen. Menurutnya definisi konsumen adalah kita semua. Mereka adalah kelompok ekonomi paling besar yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir setiap keputusan ekonomi Publik dan Swasta, tetapi mereka hanya sekelompok penting yang suaranya nyaris tidak didengar.

Pesannya kepada kongres dengan judul *A Special Message of Protection the Consumer Interest*, Presiden J.F. Kennedy menjabarkan empat hak konsumen sebagai berikut:

- a. *The right to safety* (hak atas keamanan);
- b. *The right to choose* (hak untuk memilih);
- c. *The right to be informed* (hak untuk mendapatkan informasi);
- d. *The right to be heard* (hak untuk didengar informasi).

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang ditetapkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, Masing-masing pada pasal 3, 8, 19, 21 dan 26 yang oleh organisasi Konsumen sedunia (*Organization of Consumer Union – IOCU*). Ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu : (Muru & Yodo, 2004)

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. Hak untuk memperoleh Pendidikan Konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Masyarakat Eropa *Euroopese Economische Gemeenschap (EEG)* juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut (Muru & Yodo, 2004).

- a. Hak perlindungan Kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*).

Rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu. (Muru & Yodo, 2004)

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencega konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

Perkembangan hak-hak dari hukum perlindungan konsumen dituangkan dalam Piagam Hak Konsumen yang juga dikenal dengan *Kennedy's Hill of Right*. Selanjutnya muncul beberapa hak konsumen yaitu hak ganti rugi, hak Pendidikan konsumen, ha katas pemenuhan kebutuhan dasar dan ha katas lingkungan yang sehat.

Kesejahteraan dan kemakmuran merupakan tujuan dari pembangunan nasional yang menjadi tanggung jawab bersama 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/atay jasa yang dapat meningkatkan

kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap mutu, jumlah yang mencukupi, serta keamanan pada pemakai barang dan/atau jasa yang diedarkan ke pasar.

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.

Perlindungan Konsumen berkaitan sekali dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti memiliki aspek hukum.

Dalam UUPK Pasal 4, hak konsumen yakni :

- 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

Pasal 5 Kewajiban Konsumen yakni :

- 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.

Kewajiban lain yang perlu mendapatkan penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum

sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang perlindungan konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban khusus seperti ini dalam perkara perdata. Dengan adanya kewajiban seperti ini dapat diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.(Miru & Yodo, 2004)

Hak Pelaku usaha dalam pasal 6 UUPK, yakni :

- a. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- b. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- c. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- d. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK yakni :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian

Sebagaimana mestinya, seperti yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perihal memproduksi dan mengedarkan barang yang baik bagi konsumen. Kewajiban produsen antara lain adalah kewajiban berhati-hati dalam melakukan produksi dan pendistribusian barang tersebut. (Miru & Yodo, 2004)

## **7. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu Lembaga khusus yang telah diatur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang khusus mengenai sengketa konsumen. Tugas utama dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada intinya adalah menangani sengketa konsumen melalui jalan mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (12) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang berugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Disamping tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Ketentuan mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di jelaskan pada Pasal 49 Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - 1) warga negara Republik Indonesia;
  - 2) berbadan sehat;
  - 3) berkelakuan baik;
  - 4) tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - 5) memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
  - 6) berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

#### **8. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa Konsumen Terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli dan menggunakan barang konsumen hendaknya waspada agar tidak dirugikan. (Sidabalok, 2010).

Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya.

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu  
:(Sidabalok, 2010)

- a. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya;
- b. 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.

Undang-undang Perlindungan Konsumen memberi dua macam untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian diluar pengadilan. UUPK Pasal 45 Ayat (1) menyebutkan”Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”.

- a. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan di Pengadilan Negeri dengan menggunakan hukum acara yang berlaku pada

umumnya yang membawa akibat bagi konsumen. Pada umumnya sesuai dengan hukum acara perdata.

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 Buitengewsten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura (Sidabalok, 2010).

b. Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat atau ketidaksesuaian atas aturan yang ada hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila 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 pembicaraan antara para pihak dan melalui Lembaga yang khusus dibentuk oleh undang-undang. Lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (Sidharta, 2006)

Pasal 49 Ayat (1) UUPK mengamanatkan bahwa BPSK dibentuk di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar 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 rugi yang terdiri dari kerugian karena kerusakan,pencemaran dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sesungguhnya diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada di antara mereka.

## C. PENETAPAN HARGA ECERAN TERTINGGI (HET)

### 1. Pengertian Harga Eceran Tertinggi Secara Umum

Harga Eceran Tertinggi (HET) adalah batas atas harga yang diperbolehkan untuk barang-barang yang dijual secara eceran kepada pelanggan. Dengan adanya harga eceran tertinggi, maka tidak boleh ada penjual yang menawarkan produknya diatas HET.

Penetapan Harga Eceran Tertinggi (HET) ditujukan agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan harga yang terjangkau tanpa merugikan pihak pengusaha. Selain itu, penetapan harga eceran tertinggi (HET) dapat meningkatkan daya persaingan dipasar agar terciptanya harga yang stabil dan masyarakat cenderung membeli produk dengan harga terjangkau.

Harga eceran tertinggi (HET) ditetapkan pemerintah sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Pasal 26 ayat (3) yang menyatakan bahwa :

“Dalam menjamin pasokan dan stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, Menteri menetapkan kebijakan harga, pengelolaan stok dan logistic serta pengelolaan ekspor impor.”

### 2. Penetapan Harga Eceran Tertinggi Gas LPG 3kg

*Liquefied Petroleum Gas* atau LPG yang ada didalam perut bumi terdapat suatu senyawa yang dapat menjadi bahan bakar untuk memasak yaitu gas bumi. Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37 Tahun 2021 tentang

Penyediaan dan Pendistribusian *Liquefied Petroleum Gas*, gas bumi adalah hasil proses alami berupa hidrokarbon yang dalam kondisi tekanan dan temperatur atmosfer berupa fasa gas yang diperoleh penambang Minyak dan Gas Bumi.

*Liquefied Petroleum Gas* (LPG) Pertamina dengan brand Elpiji merupakan gas hasil produksi dari kilang minyak dan kilang gas yang komponen utamanya adalah gas propane ( $C_3H_8$ ) dan butana ( $C_4H_{10}$ ) lebih kurang 99% dan selebihnya adalah gas pentana ( $C_5H_{12}$ ) yang dicairkan. Elpiji lebih berat dari udara dengan berat jenis sekitar 2.01 apabila dibandingkan dengan udara. Tekanan uap Elpiji cair dalam tabung sekitar 5.0 – 6.2 kg/cm<sup>2</sup>. Perbandingan komposisi, propane ( $C_3H_8$ ) ; Butana ( $C_4H_{10}$ ) = 30 ; 70, nilai kalori ; + 21.000 BTU/ib. Zat mercaptan biasanya ditambahkan kepada Elpiji untuk memberikan bau yang khas, sehingga kebocoran dapat dideteksi dengan cepat. Elpiji Pertamina dipasarkan dalam kemasan tabung 3KG, 5KG, 12KG, dan 50KG.(*Produk Gas Pertamina*, n.d.)

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2007 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Penetapan Harga *Liquefied Petroleum Gas* tabung 3 Kg , pengertian dari *Liquefied Petroleum Gas* yang disingkat menjadi LPG adalah gas hidrokarbon yang dicairkan dengan tekanan untuk memudahkan penyimpanan, pengangkutan , dan penanganannya yang pada dasarnya terdiri atas propane dan butana atau campuran keduanya.

Distribusi yakni pendistribusian dari pusat sampai ke tangan konsumen. Dalam penyediaan dan pendistribusian LPG 3 Kg ada pada pasal 2 dan 3 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2007 Tentang penyediaan, Pendistribusian, dan Penetapan Harga LPG tabung 3KG. Pasal 2 berbunyi pengaturan penyediaan, pendistribusian, dan penetapan harga LPG 3KG dalam peraturan presiden ini meliputi perencanaan volume penjualan tahunan dari badan usaha, harga patokan dan harga jual eceran serta ketentuan ekspor impor LPG 3kg dalam rangka mengurangi subsidi Bahan Bakar Minyak khususnya mengalihkan penggunaan minyak tanah sesuai kebijakan pemerintah.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah ini berbunyi sebagai berikut :

- a. Penyediaan dan pendistribusian LPG tabung 3 KG hanya diperuntukkan bagi rumah tangga dan usaha mikro;
- b. Penyediaan dan pendistribusian LPG tabung 3KG sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara bertahap pada daerah tertentu dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia’
- c. Ketentuan mengenai penetapan daerah tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Menteri.

Mengenai penetapan harga jual LPG bisa kita lihat pada pasal 7 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2007 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Penetapan Harga *Liquefied Petroleum Gas* Tabung 3 Kilogram. Pasal 7 tersebut berbunyi :

- a. Dalam rangka penyediaan dan pendistribusian LPG Tabung 3 Kg, Menteri menetapkan harga patokan dan harga jual eceran LPG Tabung 3 Kg untuk rumah tangga dan usahamikro.
- b. Menteri menetapkan harga patokan LPG Tabung 3 Kg sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah mendapatkan pertimbangan Menteri Keuangan.
- c. Menteri menetapkan harga jual eceran LPG Tabung 3 Kg didasarkan pada hasil kesepakatan instansi terkait yang dikoordinasikan oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian.

Pasal tersebut pemerintah menunjuk menteri untuk menetapkan harga patokan LPG 3 Kg, yang selanjutnya diatur dalam peraturan menteri terkait dengan penetapan harga LPG 3 Kg. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri yang mengatakan selanjutnya di atur oleh Peraturan daerah setempat.

Peraturan Menteri ESDM Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri ESDM Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penyediaan dan Pendistribusian *Liquefied Petroleum Gas*. Menyebutkan di dalam pasal 24 yakni

- a. Menteri menetapkan harga jual eceran LPG tertentu berdasarkan rapat koordinasi yang di pimpin oleh Menteri yang menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian urusan kementerian dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang perekonomian

- b. Harga jual eceran LPG tertentu di titik serah, untuk setiap kilogram merupakan nominal tetap yang sudah termasuk Pajak Petambahan Nilai (PPN).

Selanjutnya didalam Peraturan Menteri ESDM ini disebutkan dalam Pasal 24 A yakni .

- a. Pemerintah Daerah Provinsi bersama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menetapkan harga eceran tertinggi (HET) LPG tertentu untuk pengguna LPG tertentu pada titik serah di sub penyalur LPG tertentu dengan memperhatikan kondisi daerah, daya beli masyarakat, margin yang wajar, sarana dan fasilitas penyediaan dan pendistribusian tertentu.
- b. Harga eceran tertinggi LPG Tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas harga jual eceran LPG Tertentu, tambahan ongkos angkut Penyalur LPG Tertentu sampai dengan titik serah sub Penyalur LPG Tertentu, dan margin sub Penyalur LPG Tertentu, termasuk pajak-pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pemerintah Daerah Provinsi dan/atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyampaikan penetapan harga eceran tertinggi LPG Tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Menteri melalui Direktur Jenderal.

Penetapan harga jual LPG 3kg di kabupaten garut telah ditetapkan oleh Bupati berdasarkan Keputusan Bupati Garut

Nomor 100.3.3.2/KEP. 158-DP2ESDM/2023 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Garut Nomor 100.3.3.2/KEP.109-DP2ESDM/2023 Tentang Harga Eceran Tertinggi *Liquefied Petroleum Gas* Tabung 3 Kilogram Untuk Keperluan RumahTangga dan Usaha Mikro. Keputusan Bupati ini yang menentukan dan memtuskan harga penjualan dari Gas LPG 3Kg untuk wilayah Kabupaten Garut dengan beberapa ketentuan yakni:

- a. Untuk daerah sampai dengan radius 60 KM dari SPPBE sebesar Rp.16.000 (Enam Belas Ribu Rupiah);
- b. Untuk daerah sampai dengan radius 90 KM dari SPPBE sebesar Rp.16.500 (Enam Belas Ribu Lima Ratus Rupiah);
- c. Untuk daerah sampai dengan radius 120 KM dari SPPBE sebesar Rp.17.000 (Tujuh Belas Ribu Rupiah).

Keputusan Bupati Garut Nomor 100.3.3.2/KEP.109-DP2ESDM/2023 Tentang Harga Eceran Tertinggi *Liquefied Petroleum Gas* Tabung 3 Kilogram Untuk Keperluan RumahTangga dan Usaha MIKro. Menetapkan juga beberapa ketentuan yakni.

- a. Harga eceran tertinggi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sudah termasuk pajak pertambahan nilai (PPN);
- b. Agen sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah pengusaha *Liquefied Petroleum Gas* 3 Kilogram yang berada diluar instalasi Stasisun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji (SPPBE)/ *Fikking Station*;

- c. Pangkalan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah Sub Penyalur yang diangkat dan ditunjuk Agen/penyalur;
- d. Rumah Tangga dan Usaha Mikro sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah konsumen atau pengguna *Liquefied Petroleum Gas* 3 Kilogram untuk penggunaan sendiri dan tidak untuk dipasarkan dan atau diperjualbelikan;
- e. Agen dan Pangkalan wajib menjual Harga *Liquefied Petroleum Gas* 3 kilogram sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dengan memasang tanda Agen dan Pangkalan serta mencantumkan Harga Eceran Tertinggi di tempat yang mudah diketahui masyarakat umum;
- f. Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perdagangan dan bidang perindustrian bersama instansi terkait melaksanakan pembinaan dan pengawasan atas harga eceran tertinggi *Liquefied Petroleum Gas* tertentu sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU;
- g. Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Garut Nomor 541.11/Kep.80-Admrek/2015 tentang Harga Eceran Tertinggi *Liquefied Petroleum Gas* tabung 3 kilogram untuk keperluan Rumah Tangga dan Usaha Mikro di Wilayah Kabupaten Garut, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.