

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA PROFESSIONAL LIABILITY, PARKIR, DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Professional Liability

1. Pengertian Professional

Professional menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bersangkutan dengan profesi, juga merupakan sesuatu yang memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Professional merupakan sebuah term yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan selarasnya dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dalam bidangnya atau profesinya. Profesional ini mengacu kepada sikap dan komitmen profesi dalam bekerja berdasarkan standar yang tinggi dan kode etik profesinya (Hasibuan, 2017: 64).

Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menjelaskan mengenai profesional. Pasal 1 angka 4 menyatakan bahwa “Profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.”

Profesional dilekatkan pada orang yang menyandang suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi dengan penuh ketekunan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan

ilmu pengetahuan dan pendidikan yang diambilnya. Seorang profesional dapat dibedakan dari penampilan atau performanya dalam melakukan pekerjaan di profesinya. Kerja seorang profesional beritikad merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi, dan tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materiil (Hasibuan, 2017: 77-78).

Jabatan Profesional adalah jabatan yang melekat pada seseorang karena hasil oleh keahliannya sehingga seseorang dipandang sebagai seorang ahli yang berkompeten dalam bidang tertentu dan darinya ia mendapatkan hak-hak, baik berupa materi maupun nonmateri sebagai balas jasa atas tanggung jawab dan pelayanannya. Ciri-ciri jabatan profesional adalah : (Hasibuan, 2017: 70-71)

1. Secara nyata (*defacto*), pelakunya dituntut berkecakapan kerja (berkeahlian) sesuai dengan tugas-tugas khusus serta tuntutan dari jenis jabatannya (cenderung ke spesialisasi). Hal ini dapat dilihat dari tingkat otonomi kerjanya. Profesi memiliki otonomi atas penyediaan jasanya.
2. Kecakapan dari keahlian bukan sekedar hasil pembiasaan atau latihan rutin yang terkondisi, melainkan perlu didasari oleh wawasan keilmuan yang mantap serta menuntut pendidikan juga. Jabatan yang terprogram secara relevan serta berbobot, terselenggara secara efektif efisien dan tolak ukur evaluasinya terstandar.

3. Pekerja profesional dituntut berwawasan sosial yang luas sehingga pilihan jabatan serta kerjanya didasari oleh kerangka nilai tertentu, bersikap positif terhadap jabatan dan perannya, bermotivasi serta berusaha untuk berkarya sebaik-baiknya. Pekerja profesional dituntut selalu meningkatkan atau menyempurnakan diri serta karyanya.

Terdapat kriteria-kriteria tertentu yang mendasari diri seorang profesional. Lebih jelas lagi di kemukakan oleh Tjerk Hooghiemstra bahwa seorang yang dikatakan profesional adalah mereka yang sangat kompeten atau memiliki kompetensi tertentu yang mendasari kinerjanya. Kompetensi menurut Tjerk Hooghiemstra, Hay group, The Netherlands pada tulisannya yang berjudul *“Integrated Management of Human Resources*, Kompetensi adalah karakteristik pokok seseorang yang berhubungan dengan unjuk kerja yang efektif atau superior pada jabatan tertentu (Hasibuan, 2017: 69).

Seseorang profesional dalam melakukan jasa profesionalnya harus dengan berhati-hati, ketelitian dan ketekunan, serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan keterampilan profesionalnya pada tingkat yang diperlukan guna memastikan klien atau pemberi kerja memperoleh manfaat dari jasa seorang profesional. Hal ini mengandung arti bahwa seorang profesional mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan baik sesuai

dengan kemampuannya, demi kepentingan pengguna jasa dan konsisten dengan tanggung jawab profesi kepada publik.

Harus adanya tanggung jawab yang dipegang erat oleh seorang profesional, sehingga dapat meminimalisir segala hal yang dapat merugikan klien. Tanggung jawab tersebut akan menentukan karir seorang profesional dalam menjual jasanya. Klien akan merasa nyaman ketika seorang profesional memberikan jasanya dengan aman dan penuh rasa tanggung jawab di dalamnya. Hilangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya tersebut dapat berakibat juga pada hilangnya profesional dalam diri seseorang.

Rasa tanggung jawab ini menurut Wawan Setiawan, sebagaimana dikutip oleh Muhammad Nur, merupakan ciri dari seorang profesional. Seorang profesional paling tidak harus bertanggung jawab kepada :
(Mardani, 2017: 91)

1. Klien dan masyarakat yang dilayaninya;
2. Sesama profesi dan kelompok profesinya; dan
3. Pemerintah dan negara.

Seorang profesional haruslah memiliki kepribadian sosial sebagai berikut : (Mardani, 2017: 91-92)

1. Bertanggung jawab atas semua tindakan;
2. Berusaha selalu meningkatkan ilmu pengetahuannya;
3. Menyumbangkan pikiran untuk memajukan keterampilan/kemahiran dan keahlian serta pengetahuan profesi;

4. Menjunjung tinggi kepercayaan orang lain terhadap dirinya;
5. Menggunakan saluran yang baik dan benar serta legal dan halal untuk menyatakan ketidakpuasannya;
6. Kesiediaan bekerja untuk kepentingan asosiasi organisasi dan senantiasa memenuhi kewajiban organisasi profesinya;
7. Mampu bekerja dengan baik dan benar tanpa pengawasan tetap atau terus menerus;
8. Mampu bekerja tanpa pengarahan terperinci;
9. Tidak mengorbankan orang lain/pihak lain demi kemajuan/keuntungan diri pribadinya semata;
10. Setia pada profesi dan rekan seprofesi;
11. Mampu menghindari desas-desus;
12. Merasa bangga pada profesinya;
13. Memiliki motivasi penuh untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat yang dilayaninya;
14. Jujur, tahu akan kewajiban dan menghormati hak pihak/orang lain;
15. Segala pengalamannya senantiasa diminati dengan niat dan itikad baik, pencapaian tujuan yang hanya ditunjukkan untuk yang baik. Demikian pula, tata cara mencapai tujuan itu dengan cara yang baik.

2. Pengertian Liability (Tanggung Jawab)

Liability atau tanggung jawab menurut KBBI merupakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga seseorang wajib memberikan jawab atau menanggung akibat dari apa yang terjadi. Tanggung jawab juga merupakan kesadaran manusia akan tindakan dan tingkah laku baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga merupakan aktualisasi dari perwujudan kesadaran akan kewajiban. Kodrati merupakan sifat akan tanggung jawab, yang berarti tanggung jawab sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia bahwa setiap manusia akan memikul tanggung jawab mereka sendiri. Tanggung jawab akan memaksa seseorang untuk melakukannya walaupun mereka tidak mau.

Rasa tanggung jawab merupakan suatu artian dasar dalam memahami manusia sebagai makhluk susila, juga tinggi rendahnya akhlak yang dimilikinya. Manusia saling terikat satu sama lain, sehingga perlu adanya rasa tanggung jawab di dalam dirinya. Pada hakikatnya, manusia tidak bisa lepas dari tanggung jawab sebagai makhluk sosial. Manusia yang bertanggung jawab secara tidak langsung juga merupakan manusia yang bermoral. Ke dua hal tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling terikat satu sama lain. Tanggung jawab moral merupakan tanggung jawab yang identik dengan tindakan moral. Tanggung jawab moral melingkupi tiga unsur: kebebasan bertindak dan tindakan integral tanggung jawab yang lahir dari hati nurani.

Sikap tanggung jawab menggambarkan karakteristik seseorang yang beradab dan berbudaya, juga menjunjung tinggi norma agama. Rasa tanggung jawab pada setiap individu berkembang seiring berjalannya waktu dengan dorongan aspek-aspek perkembangan fisiopsikososial. Pengertian dasar untuk memahami manusia sebagai makhluk susila, serta nilai akhlak seseorang, dapat tercermin dari rasa tanggung jawab yang seseorang miliki. Pendidikan, peneladanan, dan penanaman takwa (iman) akan menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawab dalam bersikap dan berperilaku.

Tanggung jawab merupakan suatu refleksi dari tingkah laku manusia. Penampilan tingkah laku manusia terkait dengan pengontrolan jiwa, merupakan bagian dari bentuk pertimbangan intelektual atau mentalnya. Bilamana suatu keputusan telah diambil atau ditolak, sudah merupakan bagian dari tanggung jawab dan akibat pilihannya tersebut. Tidak ada alasan lain mengapa hal itu dilakukan atau ditinggalkan. Keputusan tersebut dianggap telah dipimpin oleh kesadaran intelektualnya (Kadir Putra et al., 2018: 10).

Emmanuel Levinas mengemukakan suatu konsep tanggung jawab yang apabila dikaji dan dianalisis dengan kritis, akan sangat memberikan inspirasi bagi pembentukan sikap seseorang ketika berhubungan dengan orang lain. Tanggung jawab bagi Levinas selalu bersifat asimetris (non resiprositas), melampaui aturan yang ada, konkret, dan melampaui kebebasan manusia. Kehadiran orang lain

mewajibkan seorang untuk bersikap tanggung jawab terhadap sesama. Konsep etika tanggung jawab ini sangat inspiratif bagi tindakan etis seseorang (Sobon, 2018: 48-49).

Liability lebih merujuk kepada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum. Istilah hukum dalam *liability* sangat luas, menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan Undang-Undang (Kadir Putra et al., 2018: 7-8).

a. Prinsip Tanggung Jawab (Liability)

Tanggung jawab dalam ilmu hukum biasanya mengacu kepada tindakan perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum ini tidak hanya bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tetapi juga terjadinya pelanggaran terhadap hak seseorang yang bertentangan dengan kesusilaan dan sifat kehati-hatian.

Tanggung jawab dalam hukum secara prinsip umum dibedakan sebagai berikut: (Kadir Putra et al., 2018: 8-10)

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault liability*)

Prinsip tanggung jawab menurut unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) merupakan prinsip yang

cukup umum berlaku dalam hukum perdata dan pidana. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya dalam pasal 1365, 1366, dan 1367, secara teguh memegang prinsip ini, yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 dikenal sebagai Pasal mengenai perbuatan melawan hukum, mewajibkan terpenuhi empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Maksud dari kesalahan disini, yaitu unsur yang bertentangan dengan hukum. Arti kata hukum maksudnya tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang saja, tetapi juga dengan kepatutan dan kesusilaan di dalam lingkup masyarakat.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat dianggap harus bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), hingga dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Kata “dianggap” disini suatu hal penting, karena ada kemungkinan tergugat melepaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal tergugat

dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian.

Prinsip ini pembuktiannya dibebankan tergugat. Menjadikan tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Prinsip ini bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*). Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja pelapor tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi pelapor sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh tergugat, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

Pelaku usaha pada prinsip ini dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika pelaku usaha bisa membuktikan beberapa pembuktian, yaitu:

- a. Kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- b. Pelaku usaha sudah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Kerugian yang timbul bukan karena alasannya.
- d. Kesalahannya atau kelalain yang dilakukan oleh pelaku usaha.

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip ke dua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal

dalam lingkup transaksi yang sangat terbatas. Contoh penerapan prinsip ini, yaitu pada hukum pengangkutan. penumpang yang kehilangan atau kerusakan barang pada bagasi kabin atau bagasi tangan di dalam pesawat, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang adalah tanggung jawab penumpang itu sendiri. Dalam hal ini pengangkut tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada penumpang.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Para ahli tidak mengidentikkan kedua prinsip tersebut dan memberikan pendapat yang membedakan ke dua terminologi di atas. Pendapat pertama menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, missal dalam keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* merupakan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip tanggung jawab pembatasan merupakan imbalan bagi prinsip "presumption of liability principle". Tergugat yang tidak bisa membuktikan dan dinyatakan bersalah harus menyelesaikan tanggung jawab tersebut secara damai. Seperti judulnya, dalam tanggung jawab ini terdapat pembatasan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh tergugat. Misal dalam hal tergugat menimbulkan kerugian, maka tergugat harus bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut dengan nilai yang tidak terlalu rendah dan juga tidak terlalu tinggi (nilai pas).

b. Bentuk Tanggung Jawab (Liability)

Tanggung jawab dalam arti hukum merupakan tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajiban seseorang, bukan dalam arti tanggung jawab yang dikaitkan dengan gejala jiwa sesaat atau yang tidak disadari akan akibatnya. Seperti halnya dalam memberikan suatu pelayanan, seseorang itu harus bisa bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab kepada diri sendiri, artinya dia bekerja karena integritas moral, intelektual dan profesional sebagai bagian dari kehidupannya. Mereka yang memiliki tingkat pertimbangan moral lebih tinggi, secara signifikan memiliki tingkat sosialisasi dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Sebaliknya, mereka yang

memiliki tingkat pertimbangan moral rendah, secara signifikan memiliki tingkat sosialisasi dan tanggung jawab yang rendah.

Maksud bertanggung jawab pada diri sendiri yaitu seseorang harus dapat mempertahankan cita-cita luhur profesi sesuai dengan tuntutan kewajiban hati nuraninya, bukan karena sekedar hobi belaka. Bertanggung jawab kepada masyarakat, artinya siap memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa membedakan antara pelayanan bayaran dan pelayanan cuma-cuma serta menghasilkan layanan yang bermutu, yang berdampak positif bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata bermotif mencari keuntungan, melainkan juga pengabdian kepada sesama manusia. Bertanggung jawab juga berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya itu. Kelalaian dalam melaksanakan profesi menimbulkan dampak yang membahayakan atau mungkin merugikan diri sendiri, orang lain dan berdosa kepada Tuhan.

Pelayanan ini biasanya berkaitan dengan seseorang yang melakukan usaha dalam bidang jasa. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab. Seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa pelaku usaha dalam memberikan pelayanan jasanya jangan hanya sekedar mencari keuntungan saja, tetapi harus memberikan yang terbaik kepada penerima jasa. Tanggung jawab harus dipegang teguh oleh pelaku usaha agar penerima jasa terlayani dengan baik. Undang-Undang

No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bentuk-bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha, antara lain:

1. *Contractual liability*

Contractual liability, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha di sini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual).

2. *Product liability*

Product liability, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsure perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antarapertbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *Product liability*.

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

3. *Criminal liability*

Criminal liability, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsure kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

4. *Professional liability*

Professional liability, merupakan tanggung jawab profesi dan/atau penyedia jasa secara profesional karena timbulnya sengketa akibat tidak terpenuhinya suatu perjanjian yang menimbulkan kerugian.

3. **Pengertian Professional Liability**

Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional (*professional liability*) merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada konsumen. Sejalan dengan tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional ini timbul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan konsumen atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian / perbuatan melawan hukum (Sri Mahendra Dewi, 2021: 166).

Tanggung jawab hukum profesional merupakan kewajiban yang wajib ditanggung oleh penyedia jasa profesional jika ia menimbulkan kerugian terhadap penerima jasa profesional akibat dari mengkonsumsi pelayanan jasa tersebut. Pemberian ganti rugi terhadap penerima jasa profesional dan tanggung jawab penyedia jasa profesional sebagai pemberi pelayanan harus berdasarkan hukum yang berlaku (Hukum Positif).

Professional liability, Dalam hal terdapat perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku

usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada iktikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikanya.

Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

Terdapat perbedaan mengenai jenis jasa yang diberikan dalam hubungan antara profesional dengan kliennya dapat dibedakan dalam beberapa hal: (Sri Mahendra Dewi, 2021: 166-167)

1. Jasa yang diperjanjikan menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*), sebagai contoh jasa profesional dokter gigi, bertanggung jawab atas hasil kerja yang diminta pasiennya;
2. Jasa mengupayakan sesuatu (*inspannings verbintenis*), jasa seorang advokat yang sedang menangani perkara secara etik dilarang menjanjikan hasil kemenangan dalam menangani perkara di pengadilan. Dalam konteks ini, tanggung jawab profesional hanya

mengupayakan agar kepentingan hukum kliennya dapat dilindungi seoptimal mungkin. Pelanggaran kode etik yang ditimbulkan oleh seorang advokat dan menimbulkan kerugian bagi klien/konsumen, maka klien tanpa kewajiban membuktikan kesalahan advokat, maka seorang advokat wajib membayar ganti kerugian atas tuntutan berdasarkan prinsip tanggung jawab profesional (*professional liability*).

Adanya *professional liability* ini diharapkan menjadi perlindungan terhadap konsumen/klien yang mengkonsumsi jasa pelayanan profesional sehingga dapat mencegah timbulnya kerugian-kerugian yang sepatutnya tidak perlu terjadi. Jika timbul suatu sengketa yang terjadi akibat lalainya penyedia jasa profesional dalam memberikan pelayanannya terhadap konsumen/klien, maka seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa penyedia jasa profesional harus mengganti kerugian yang timbul sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Tinjauan Umum Parkir

1. Pengertian Parkir

Parkir secara definisi dijabarkan dalam Peraturan Wali Kota Bandung No. 66 Tahun 2021 tentang Tarif Pelayanan Parkir. Pada Pasal 1 angka 10 “Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.” Definisi lain juga menyebutkan bahwa parkir merupakan suatu keadaan tidak

bergeraknya suatu kendaraan (berhenti) yang sifatnya tidak sementara (waktu yang lama). Parkir juga bisa diartikan kendaraan yang berhenti pada area/tempat tertentu baik yang terdapat rambu maupun tidak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian parkir yaitu menghentikan atau menaruh (kendaraan) untuk beberapa saat ditempat yang sudah disediakan. Disediakan disini memiliki arti kepada fasilitas parkir. Sudah menjadi suatu kebutuhan bagi seseorang yang membawa kendaraan, baik sepeda motor maupun mobil untuk dapat memarkirkan kendaraannya di tempat yang akan mereka kunjungi.

Fasilitas parkir atau lahan parkir merupakan tempat yang disediakan untuk parkir kendaraan baik sepeda motor maupun mobil di luar badan jalan (taman parkir dan/atau gedung parkir) yang disediakan oleh orang atau badan. Fasilitas parkir dibangun bersama-sama dengan kebanyakan gedung, untuk memfasilitasi kendaraan pemakai gedung. Penyelenggaraan fasilitas parkir untuk umum dilakukan oleh pemerintah, badan hukum negara atau warga negara.

Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996) mengemukakan mengenai parkir menurut penempatannya, yaitu:

1. Parkir di badan jalan (*On street parking*)

Parkir di badan jalan adalah fasilitas parkir yang menggunakan tepi jalan sebagai ruang parkir. Walaupun parkir di tepi jalan mempunyai banyak kerugian seperti menghambat arus lalu lintas karena terjadi perlambatan ataupun kemacetan pada

sejumlah kendaraan yang melintas, tetapi parkir di badan jalan masih sangat diperlukan mengingat banyak tempat (sekolah, pertokoan, tempat ibadah, dll) yang tidak memiliki ruang parkir yang memadai.

2. Parkir di luar badan jalan (*Off street parking*)

Yang dimaksud dengan parkir di luar badan jalan adalah tersedianya lahan khusus sebagai pelataran parkir, fasilitas ini dilengkapi dengan pintu pelayanan masuk dan pintu pelayanan keluar yang berfungsi sebagai tempat mengambil atau menyerahkan karcis sehingga dapat diketahui jumlah kendaraan dan durasi parkir kendaraan yang parkir.

Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996) juga mengemukakan mengenai status parkir yang dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu:

1. Parkir Umum

Parkir umum, yaitu perparkiran yang menggunakan tanah-tanah, jalanjalan, lapangan yang dimiliki/dikuasai dan pengelolaannya diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

2. Parkir Khusus

Parkir khusus, yaitu perparkiran yang menggunakan tanah-tanah yang dikuasai dan pengelolaannya diselenggarakan oleh pihak ketiga.

3. Parkir Darurat

Parkir darurat, yaitu perparkiran yang berada ditempat-tempat umum, baik yang menggunakan tanah-tanah, jalan-jalan, lapangan-lapangan milik atau penguasaan pemerintah daerah atau swasta, karena kegiatan insidental.

4. Taman Parkir

Taman parkir, yaitu suatu areal/bangunan perparkiran yang dilengkapi sarana perparkiran yang pengelolaannya diselenggarakan oleh pemerintah.

5. Gedung Parkir

Gedung parkir, yaitu bangunan yang dimanfaatkan untuk tempat parkir kendaraan yang penyelenggaraannya oleh pemerintah daerah atau pihak ketiga yang telah mendapat izin pemerintah daerah.

2. Karakteristik Parkir

Karakteristik parkir adalah parameter yang mempengaruhi pemanfaatan lahan parkir. Melalui karakteristik parkir dapat diketahui kondisi perparkiran yang terjadi pada lokasi. Berdasarkan karakteristik parkir, maka akan dapat diketahui beberapa parameter kondisi perparkiran yang terjadi seperti mencakup volume parkir, akumulasi parkir, lama waktu parkir, angka pergantian parkir, kapasitas parkir, dan indeks parkir. Informasi mengenai karakteristik parkir ini sangatlah

diperlukan pada saat merencanakan suatu lahan parkir (Tripoli et al., 2019: 84).

3. Jenis-Jenis Parkir

Beragam tempat parkir dapat dijumpai, baik di jalan maupun di dalam gedung-gedung. Menurut tempatnya tersebut, parkir dibagi menjadi 4 (empat) jenis parkir, yaitu: (Limantara et al., 2017: 3)

1. Parkir di ruang milik jalan (*on-street*)

Parkir di ruang milik jalan (*on-street*) adalah ruang parkir pada jalan umum, parkir ini mengambil ruang milik jalan baik legal maupun illegal (biasanya mengambil ruang peruntukan pejalan kaki dalam hal ini sering kali menyebabkan kemacetan).

2. Parkir umum di luar ruang milik jalan (*public off-street*)

Parkir umum tidak diruang milik jalan dan penggunaan untuk semua anggota masyarakat dengan ketentuan yang diberlakukan seperti waktu parkir maksimum atau pengenaan biaya parkir, dan lain-lain.

3. Parkir swasta non-residensial di luar ruang milik jalan (*private nonresidential off-street*)

Parkir swasta non-residensial diluar ruang milik jalan (*private non-residential off-street*), merupakan parkir yang umumnya banyak dijumpai pada pusat-pusat perbelanjaan, rumah sakit, tempat wisata, atau perkantoran.

4. Parkir pribadi dalam permukiman (*privat residential parking*)

Parkir pribadi dalam permukiman (*private residential parking*)

dapat ditemui pada gedung yang terkait dengan pemukiman atau rumah susun (apartemen), sifatnya hanya penghuni yang dapat memanfaatkannya.

4. Secure Parking

Secure Parking merupakan sebuah perusahaan pelayanan parkir yang didirikan sejak tahun 1979 di Sydney Australia oleh 2 (dua) bersaudara Garth Mathews & Brett Mathews. *Secure Parking* telah berkembang dan menjadi perusahaan penyedia jasa pelayanan pengelolaan perparkiran terbesar di Australia dan Indonesia. Di Indonesia *Secure Parking* sudah ada sejak bulan Oktober tahun 1992, yang memulai operasinya di sebidang lahan berupa tanah kosong di sebuah area di Jakarta Pusat. Sampai saat ini, *Secure Parking* telah mendapatkan kepercayaan untuk mengelola lebih dari 1300 lokasi yang tersebar di seluruh kota di Indonesia dengan total lebih dari 1.000.000.000 marka parkir (*Secure Parking*, n.d.).

Kunci sukses *Secure Parking* adalah menggabungkan teknologi-teknologi terbaru terhadap semua aspek manajemen perparkiran seperti menjadikan ISO 9001 : 2015 sebagai alat pengukur mutu kualitas pelayanan. *Secure Parking* beroperasi di berbagai tempat seperti Airport, Pelabuhan, Hotel, Apartemen, Perkantoran, Rumah Sakit, Bank, Gereja,

Masjid, Mall, Universitas, Resort, dan Supermarket (*Secure Parking*, n.d.)

C. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum

Hukum merupakan suatu himpunan peraturan-peraturan yang dibuat oleh penguasa negara atau pemerintah secara resmi melalui lembaga atau institusi hukum guna mengatur tingkah laku manusia dalam bermasyarakat, mempunyai sifat memaksa, dan terdapat sanksi yang harus dipenuhi apabila ada masyarakat yang melanggar. (Meri et al., 2020: 11). Van Apeldoorn mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian hukum. Menurutnya hukum adalah suatu gejala sosial; tidak ada masyarakat yang tidak mengenal hukum maka hukum menjadi suatu aspek dari kebudayaan seperti agama, kesusilaan, adat istiadat, dan kebiasaan.

Salah satu pakar hukum di Indonesia yaitu Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, S.H., LL.M. mengemukakan juga pendapatnya mengenai pengertian hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja hukum adalah keseluruhan kaedah-kaedah serta asas-asas yang mengatur pergaulan hidup manusia dalam bermasyarakat yang bertujuan memelihara ketertiban, yang meliputi lembaga-lembaga dan proses guna mewujudkan berlakunya kaedah itu sebagai kenyataan dalam masyarakat (Syahrial Haq, 2020: 5).

a. Tujuan Hukum

Hukum merupakan suatu perangkat kerja system sosial guna terciptanya suatu keadaan yang tertib. Tugas hukum sendiri untuk mencapai suatu keadilan, yaitu keserasian antara nilai kepentingan hukum (*rechtszekerheid*). Hukum dapat dipandang secara fungsional, yang mana hukum akan ada untuk melayani kebutuhan elementer bagi kelangsungan kehidupan sosial, misalnya mempertahankan kedamaian, menyelesaikan sengketa, meniadakan penyimpangan (Solikin, 2019: 8-9).

Satjipto Rahardjo berpendapat mengenai tujuan hukum. Menurutnya, tujuan hukum yaitu menciptakan tata tertib di dalam masyarakat dan menjamin kepastian dalam perhubungan kemasyarakatan. Menurut Sudikno Mertokusumo, tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Demikian juga Soejono mengatakan, bahwa hukum yang diadakan atau dibentuk membawa misi tertentu yaitu keinsafan masyarakat yang dituangkan dalam hukum sebagai sarana pengendali dan pengubah agar terciptanya kedamaian dan ketenteraman masyarakat (Solikin, 2019: 9-10).

Secara garis besar berkaitan dengan tujuan hukum yang telah dijabarkan sebelumnya, dalam literatur dapat dikenal tiga teori tentang tujuan hukum tersebut, yaitu: (Solikin, 2019: 10-14)

1. Teori Etis (*ethische theori*)

Teori Etis (*ethische theori*) memandang bahwa hukum ditempatkan pada perwujudan keadilan yang semaksimal mungkin dalam tata tertib masyarakat. Keadilan berarti pemeliharaan tata hukum positif melalui penerapannya yang benar-benar sesuai dengan jiwa dari tata hukum positif tersebut. Keadilan ini adalah keadilan berdasarkan hukum.

Pernyataan bahwa perbuatan seseorang adalah adil atau “tidak adil” dalam arti “berdasarkan hukum” atau “tidak berdasarkan hukum”, berarti perbuatan tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan suatu norma hukum yang dianggap valid oleh subjek yang menilainya karena norma ini termasuk ke dalam tata hukum positif.

Teori etis menurut L.J. Van Apeldoorn berat sebelah karena, melebih-lebihkan kadar keadilan hukum, sebab ia tidak cukup memperhatikan keadaan sebenarnya. Hukum menetapkan peraturan umum yang menjadi petunjuk untuk orang-orang dalam pergaulan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dalam perumusan pasal dalam Undang-Undang yang berbunyi, “barang siapa ...”. Ini berarti hukum itu bersifat menyamaratakan, dengan demikian setiap orang dianggap sama.

2. Teori Utilitis (*utiliteis theori*)

Menurut teori Utilitis (*utiliteis theori*) Jeremy Bentham berpendapat, bahwa tujuan hukum adalah untuk memberikan kepada manusia kebahagiaan yang sebesar-besarnya. Pandangan teori tersebut bercorak sepihak karena hukum barulah sesuai dengan daya guna atau bermanfaat dalam menghasilkan kebahagiaan, dan tidak memperhatikan keadilan. Padahal kebahagiaan itu tidak mungkin tercapai tanpa keadilan.

3. Teori Gabungan/Campuran (*verenigings theori/gemengde theori*)

Menurut teori ini tujuan hukum adalah bukan hanya keadilan semata, tetapi juga kemanfaatannya (kegunaannya). Berdasarkan tujuan hukum tersebut Soedjono Dirdjosisworo mengatakan bahwa tujuan hukum yang sebenar-benarnya adalah menghendaki kerukunan, dan perdamaian dalam pergaulan hidup bersama. Hukum itu mengisi kehidupan yang jujur dan damai dalam seluruh lapisan masyarakat.

b. Fungsi Hukum

Para ahli bersepakat dalam membedakan tujuan hukum dengan fungsi hukum. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai tujuan hukum, maka fungsi hukum ini merupakan alat untuk perwujudan dari tujuan hukum tersebut. Fungsi hukum menurut Sudikno Martokusumo sebagai perlindungan kepentingan manusia,

agar kepentingan manusia tersebut dapat terlindungi, maka hukum seyogianya dilaksanakan secara nyata. Menurut Lambertus Johannes van Apeldoorn, hukum berfungsi sebagai pengatur pergaulan hidup secara damai. Hukum menghendaki perdamaian (Salle, 2020: 11).

Fungsi hukum hakekatnya tidak lain adalah untuk merealisasikan tujuan hukum itu sendiri. Achmad Ali berpendapat bahwa dalam mencapai tujuan hukum maka hukum harus difungsikan menurut fungsi-fungsi tertentu. Fungsi hukum sangat luas, tergantung dari tujuan hukum yang akan dicapai (Salle, 2020: 12).

Joseph Raz membagi fungsi hukum dalam beberapa sistematika pembagian: (Salle, 2020: 12)

1. Fungsi langsung dari hukum, dibedakan berdasarkan 2 (dua) sifat, yaitu:

a. Bersifat Primer

Cakupan fungsi langsung dari hukum ini, yaitu:

- 1) Mencegah perbuatan tertentu dan mendorong dilakukannya perbuatan tertentu;
- 2) Penyediaan fasilitas bagi rencana-rencana privat;
- 3) Penyediaan jasa dan pembagian kembali barang-barang; dan
- 4) Penyelesaian perselisihan di luar jalur regular.

b. Bersifat Sekunder

Cakupan fungsi langsung dari hukum sifat sekunder ini, yaitu:

- 1) Prosedur bagi perubahan hukum, meliputi:
 - a) *Constitution making bodies*;
 - b) *Parliaments*;
 - c) *Local authorities*;
 - d) *Administrative legislation*;
 - e) *Custom*;
 - f) *Judicial law making*;
 - g) *Regulation made by independent public bodies*.
- 2) Prosedur bagi pelaksanaan hukum.

2. Fungsi tidak langsung dari hukum, termasuk memperkuat atau memperlemah kecenderungan untuk menghargai nilai-nilai moral tertentu, antara lain tentang kesucian hidup, memperkuat atau memperlemah penghargaan terhadap otoritas umum, mempengaruhi perasaan nasionalisme dan lain-lain.

Mochtar Kusumaatmadja, mengajukan beberapa fungsi hukum, yang mana menurutnya di Indonesia fungsi hukum di dalam pembangunan sebagai sarana pembangunan masyarakat. Hal ini didasarkan pada anggapan bahwa ketertiban dalam pembangunan merupakan suatu yang dianggap penting dan sangat diperlukan. Hukum juga sebagai tata kaidah yang berfungsi untuk menyalurkan

arah kegiatan warga masyarakat ke tujuan yang dikehendaki oleh perubahan tersebut. Sudah tentu bahwa fungsi hukum di atas seyogianya dilakukan, di samping fungsi hukum sebagai sistem pengendalian sosial (Solikin, 2019: 15).

Theo Huijbers, menyatakan bahwa fungsi hukum ialah memelihara kepentingan umum dalam masyarakat, menjaga hak-hak manusia, mewujudkan keadilan dalam hidup bersama. Peters sebagaimana dikutip oleh Ronny Hanitiyo Soemitro, bahwa fungsi hukum itu terdapat tiga perspektif, yaitu: (Solikin, 2019: 15-16)

1. Perspektif kontrol sosial daripada hukum. Tujuan ini disebut tujuan dari sudut pandang seorang polisi terhadap hukum (*the policemen view of the law*).
2. Perspektif *social engineering* merupakan tinjauan yang dipergunakan oleh para pejabat (*the officials perspective of the law*) dan karena pusat perhatiannya adalah apa yang diperbuat oleh pejabat/penguasa dengan hukum.
3. Perspektif emansipasi masyarakat daripada hukum. Perspektif ini merupakan tinjauan dari bawah terhadap hukum (*the bottom's up view of the law*) dan dapat pula disebut perspektif konsumen (*the consumer's perspective of the law*).

2. Kepastian Hukum

Terdapat 4 (empat) asas utama dalam suatu negara hukum, yaitu: asas kepastian hukum (*het rechtszekerheidsbeginsel*), asas persamaan

(*het gelijkeheidsbeginsel*), asas demokrasi (*het democratischebeginsel*), dan asas bahwa pemerintah dibentuk untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat (*het beginsal van de dienende overhead, governmet for the people*) (Asmara et al., 2020: 117).

Hukum tanpa adanya kepastian akan menjadikannya tidak bermakna karena sudah tidak dapat dijadikan sebagai pedoman perilaku bagi masyarakat. *Ubi jus incertum, ibi jus nullum* (di mana tiada kepastian hukum, disitu tidak ada hukum). Kepastian hukum ini tidak dapat dipisahkan dari hukum (Alay Idrus, 2017: 34).

Sebagai negara hukum, Indonesia wajib mengimplementasikan asas kepastian hukum. Asas ini mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan pada suatu kebijakan penyelenggara negara. Tidak timbulnya keragu-raguan (*multi-interpretasi*) dan logis dalam asas kepastian hukum ini, maksudnya yaitu tidak ada benturan sistem norma dengan norma lain yang menimbulkan konflik norma atas timbulnya ketidakpastian (Asmara et al., 2020: 117).

Jan Michiel Otto mengemukakan bahwa kepastian hukum yang nyata yaitu suatu titik akhir dari setiap sistem hukum yang mampu memberikan setiap warga negara kesempatan untuk dapat memperoleh pemulihan yang efektif melalui sistem hukum yang ada (Ari Bowo et al., 2023: 421).

Kepastian hukum yang sesungguhnya menurut Jan Michiel Otto memang lebih berdimensi yuridis. Akan tetapi, Jan Michiel Otto memberikan batasan yang lebih jauh mengenai kepastian hukum. Untuk itu Jan Michiel Otto mendefinisikan kepastian hukum sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu: (Nasriyan, 2019: 89)

1. Terdapat aturan-aturan yang jelas (jernih), konsisten dan mudah diperoleh (*accessible*);
2. Instansi-instansi penguasa (pemerintahan) menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya;
3. Warga secara prinsipil menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan-aturan tersebut;
4. Hakim-hakim (peradilan) yang mandiri dan tidak berpihak menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum; dan
5. Keputusan peradilan secara konkrit dilaksanakan.

3. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris-Amerika, atau dalam bahasa Belanda berarti *consumenten/konsument*. Pengertian *consumer* atau *consumenten* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiahnya *consumer* merupakan setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan dari penggunaan barang ini

akan menentukan termasuk ke dalam kelompok mana *consumer* tersebut (Rosmawati, 2018: 2).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai apa itu konsumen. Pasal 1 angka 2 menjabarkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang bersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Philip Kotler mengemukakan pendapat dalam bukunya yang berjudul *Principles of Marketing* bahwa konsumen ialah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi (Rosmawati, 2018: 2-3). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu: (Zulham, 2013: 14)

1. Pembeli;
2. Penyewa;
3. Penerima hibah;
4. Peminjam; dsb.

Inosentius Samsul menyatakan bahwa konsumen yaitu pengguna atau pemakai akhir dari suatu produk, baik sebagai pembeli ataupun memperolehnya dengan cara yang lain (hadiah, pemberian, dll). Para ahli pada umumnya bersepakat bahwa konsumen memiliki arti sebagai pengguna atau pemakai terakhir dari barang dan/atau jasa (*uiteindelijke*

gebruiker van goederen en diensten) yang diserahkan oleh pengusaha (*ondernemer*) kepada mereka (pemakai) (Zulham, 2013: 16).

Konsumen terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu: (Rosmawati, 2018: 3-4)

1. Konsumen Akhir

Konsumen akhir yaitu konsumen yang secara langsung mengkonsumsi produk/jasa yang diperolehnya.

- a. Menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), bahwa pemakai akhir dari suatu barang, dipergunakan untuk diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan.
- b. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), bahwa pemakai barang atau jasa yang ada dalam masyarakat, bagi keperluan pribadi, keluarga, atau orang lain dan tidak memperdagangkannya kembali.

2. Konsumen Antara

Konsumen antara yaitu konsumen yang memperoleh produk/jasa, akan tetapi didistribusikan/diperdagangkan Kembali (bukan untuk pemakaian pribadi) seperti agen, distributor, pengecer, dll.

Mengenai hak-hak konsumen telah diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 4 disebutkan bahwa:

“Hak konsumen adalah:

- 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.”

Presiden Amerika J.F. Kennedy mengemukakan pertama kalinya mengenai hak-hak dasar konsumen di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri dari hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapatkan informasi, hak untuk didengar. Ditambah 4 (empat) hak dasar konsumen yang dibuat oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- IOCU*) yaitu, hak

untuk memperoleh kebutuhan hidup, hak untuk memperoleh ganti rugi, hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang sehat (Handayani, 2020: 25).

Hak konsumen lebih cenderung mendapatkan perhatian dari pada pelaku usaha, sedangkan tujuh hukum perlindungan konsumen sendiri untuk terciptanya kedudukan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal menjalankan suatu kegiatan jual-beli barang maupun jasa (Handayani, 2020: 26). Untuk terciptanya keseimbangan tersebut, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan juga mengenai kewajiban dari konsumen. Kewajiban konsumen sendiri diatur di dalam Pasal 5 yang berbunyi:

“Kewajiban konsumen adalah:

- 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 yang pertama sangat penting karena seringkali pelaku usaha sudah memberikan informasi petunjuk namun konsumen enggan mengikuti atau lebih kepada mengabaikan informasi petunjuk tersebut. Untuk menghindari tindakan tersebut, peraturan ini memberikan

konsekuensi bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen mengabaikan petunjuk tersebut (Handayani, 2020: 27).

Jelas adanya mengenai hak dan kewajiban konsumen yang telah dijelaskan diatas diharapkan bisa terjadi transaksi bisnis secara sehat dan profesional. Tidak dilaksanakannya hak dan kewajiban tersebut, maka akan terjadi suatu masalah karena adanya ketidak selarasan dalam jual-beli. Diaturnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen guna menjadi payung hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

4. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam terminologi lain disebut juga dengan produsen. Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa sehingga disebut juga dengan penghasil produk. Pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat atau penghasil, grosir, laveransir dan bahkan pengecer, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen (Panjaitan, 2021: 78).

Dari penjelasan di atas, maka produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Secara konteks perlindungan konsumen,

produsen diartikan secara luas. Contohnya seperti dalam hubungan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya yaitu mereka yang terlibat dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) hingga sampai kepada tangan konsumen. Mereka adalah pabrik, distributor, eksportir/importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum (perorangan) (Sidabalok, 2010: 16).

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa “Pelaku usaha adalah 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Penjelasan dari Pasal tersebut termasuk kepada perusahaan, (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain (Sidabalok, 2010: 17). Bila dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat empat unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu : (Panjaitan, 2021: 80)

1. Setiap orang perorangan atau badan hukum. Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum.

2. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Terdapat beberapa macam pelaku usaha yaitu:

- a. Orang perorangan;
- b. Badan usaha;
- c. Orang perseorangan dengan perseorangan lain;
- d. Orang perseorangan dengan badan usaha; dan
- e. Badan usaha dengan badan usaha.

3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.

Pengertian pelaku usaha juga dijabarkan dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Penjelasan tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 5 yang isinya tidak jauh beda dengan yang sudah dijabarkan dalam Pasal

1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Telah jelas menurut pengertian-pengertian yang sudah dijabarkan di atas bahwa pelaku usaha tidak hanya produsen saja, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer (konsumen antara).

Terwujudnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, serta menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya. Undang-Undang harus memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban kepada pelaku usaha, dalam menjalankan kegiatan usahanya tersebut (Sidabalok, 2010: 83). Hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang 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 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.”

Kemudian pada Pasal 7 menerangkan mengenai kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Dari penjelasan mengenai hak dan kewajiban, ada hubungan timbal balik antara pelaku usaha dengan konsumen. Artinya, apa yang menjadi hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha untuk memenuhinya, dan begitu juga sebaliknya apa yang menjadi hak pelaku usaha merupakan kewajiban dari konsumen. Hubungan ini guna menciptakan iklim berusaha yang sehat dan bertanggung jawab dalam pembangunan ekonomi secara umum.

Selain mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga menjelaskan mengenai berbagai hal yang menjadi suatu larangan bagi pelaku usaha. Adanya larangan tersebut agar tidak terjadinya hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Larangan-larangan tersebut salah satunya tercantum dalam Pasal 8 yang berbunyi:

- (1) “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;

- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”

Dari penjelasan di atas, kelayakan produk menjadi sebuah standar minimum yang wajib dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang/jasa yang akan diperdagangkan oleh pelaku usaha. Standar minimum tersebut terkadang sudah ada yang menjadi pengetahuan umum, namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu informasi menjadi suatu hal yang sangat penting bagi konsumen. Informasi yang sesuai tanpa ada yang dikurangi atau disembunyikan dapat membuat konsumen tidak dirugikan, karena dapat memilih dengan tepat barang/jasa yang akan dikonsumsinya (Halim Barkatullah, 2010: 44).

5. Hubungan Hukum Konsumen dengan Pelaku Usaha

Umumnya dalam kegiatan jual-beli pasti akan melibatkan dua unsur atau kelompok dalam peralihan hak suatu barang/jasa. Dalam literatur ekonomi kelompok atau unsur pertama disebut sebagai pengusaha (produsen/pelaku usaha), sedangkan yang ke dua disebut sebagai

konsumen. Adanya interaksi dari dua kelompok tersebut akan menimbulkan suatu hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut terbagi menjadi dua bagian, pertama hubungan langsung dan kedua hubungan tidak langsung.

Hubungan langsung yang dimaksud dalam bagian ini yaitu hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan suatu perjanjian. Perjanjian ini umumnya dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Tentu telah banyak yang mengetahui bahwa salah satu perjanjian tertulis tersebut yaitu perjanjian baku. Pada praktiknya perjanjian baku ini dilakukan atas dasar asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) B.W., yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.

Pengertian sah disini yaitu telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 B.W., yang mana sebagai berikut.

1. Kata sepakat mereka yang mengikatkan diri;
2. Adanya kecakapan untuk mengadakan perikatan;
3. Mengenai suatu objek tertentu; dan
4. Mengenai kausa yang dibolehkan.

Namun demikian, terpenuhinya ke empat syarat tersebut belum menjamin sempurnanya perjanjian yang dimaksud. Ketentuan yang dimaksud adalah kesempurnaan kata sepakat, karena apabila kata sepakat diberikan dengan adanya paksaan, kekhilafan atau penipuan,

maka perjanjian tersebut tidak sempurna sehingga ada kemungkinan untuk dapat dibatalkan, hal ini biasanya disebut dengan cacat kehendak (Miru, 2013: 34-35).

Selanjutnya hubungan tidak langsung, hubungan ini yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen yang secara tidak langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dan pelaku usaha. Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, karena dalam hukum perikatan pun dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan Undang-Undang.

Sumber perikatan berupa Undang-Undang terbagi dalam Undang-Undang saja dan Undang-Undang karena perbuatan manusia, yaitu yang sesuai hukum dan yang melanggar hukum. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka sumber perikatan terakhirlah yang merupakan hal penting dalam kaitan dengan perlindungan konsumen. Hal ini tercantum dalam B.W. Pasal 1365, yang berbunyi “tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka bagi konsumen yang dirugikan karena mengkonsumsi suatu barang/jasa tertentu, tidak harus terikat dalam suatu perjanjian untuk dapat meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi dapat juga menuntut dengan alasan

bahwa pelaku usaha melakukan perbuatan melanggar hukum, dan dasar tanggung gugat pelaku usaha adalah tanggung gugat yang didasarkan pada adanya kesalahan produsen (Miru, 2013: 35-36).

6. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum telah menjadi bagian dari hak asasi manusia yang tidak terpisahkan dalam melindungi hak konstitusional warga negara, juga menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kepentingan seluruh warga negara sesuai dengan apa yang ada di dalam Pancasila dan Konstitusi. Dalam kegiatan jual-beli yang sehat, baik pihak konsumen maupun pelaku usaha harus terjamin dan mendapatkan keseimbangan antara hak dan kewajibannya. Konsumen akan berada pada posisi yang lemah apabila tidak diberikan perlindungan (Disemandi, 2021: 16).

Perlindungan konsumen harus diberikan perhatian yang lebih, karena telah adanya investasi asing yang menjadi bagian dari pembangunan ekonomi lokal yang berkaitan dengan ekonomi internasional. Perlindungan konsumen dalam *Business English Dictionary*, merupakan *protecting consumers against unfair or illegal traders*. *Black's Law Dictionary* juga mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services* (Zulham, 2013: 21).

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai dalam menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang

merugikan konsumen itu sendiri (Rosmawati, 2018: 6). Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Az. Nasution menjelaskan mengenai istilah dari hukum perlindungan konsumen. Menurutnya hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat” (Nasution, 2011: 37). “Hukum perlindungan konsumen juga dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang” (Sidabalok, 2010: 46).

Dengan demikian, dari penjelasan diatas jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidabalok, 2010: 47).

Dalam mewujudkan upaya hukum melindungi hak konsumen, maka diperlukannya peraturan perlindungan konsumen dalam satu Undang-Undang tersendiri. Terealisasinya suatu Undang-Undang tersebut terjadi pada tahun 1999 dengan di sah kannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, dan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000 satu tahun setelah diundangkan (Sidabalok, 2010: 47-48).

Sebelum Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini lahir, telah ada peraturan perundang-undangan sebelumnya yang secara *tidak langsung* bertujuan untuk melindungi konsumen, yang beberapa akan dijabarkan sebagai berikut : (Sidabalok, 2010: 48-49)

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Stb. 1847 Nomor 23, bagian Hukum Perikatan (Buku II), khususnya mengenai wanprestasi (Pasal 1236 dan seterusnya) dan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 dan seterusnya);
2. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;
3. Undang-Undang No. 10 Tahun 1961 tentang Barang;
4. Undang-Undang No. 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
5. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
6. Undang-Undang No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;

7. Undang-Undang No. 4 Tahun 1982 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 1997;
 8. Undang-Undang No. 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
 9. Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
 10. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
 11. Ordonansi tentang Barang Berbahaya, Stb. 1949 Nomor 337; dll.
- Peraturan perundang-undangan yang telah dijabarkan diatas dapat dikelompokkan dalam 4 (empat) bagian besar, yaitu bidang perindustrian, perdagangan, kesehatan, dan lingkungan hidup.

Hadirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, hal ini tidak membuat Undang-Undang sebelumnya menjadi tidak berlaku. Undang-Undang sebelumnya masih dapat berlaku selama belum diatur yang baru menurut Undang-Undang tersebut atau jika tidak bertentangan dengan Undang-Undang tersebut (Sidabalok, 2010: 50).

Hal ini tercantum dalam Pasal 64 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini.”

Dengan demikian, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung (*umbrella act*) bagi perundang-undangan lain yang bertujuan untuk melindungi konsumen, baik yang sudah ada maupun yang masih akan dibuat nanti (Sidabalok, 2010: 51). Keberadaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai *umbrella act* ini berarti bahwa tidak adanya hubungan *lex specialis* dan *lex generalis*, melainkan hubungan yang bersifat saling melengkapi dan memperkuat (*complementary*) (Endipradja, 2016: 126).

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada asas yang diyakini memberikan arahan dan implementasinya pada tataran praktik. Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menetapkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Penjelarasannya mengemukakan sebagai berikut : (Panjaitan, 2021: 87-89)

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 dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan

kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk membagikan keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil atau sprituil. Penerapan asas keseimbangan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilakukan melalui penetapan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana layaknya suatu perjanjian timbal balik.

Khusus untuk perjanjian baku yang di dalamnya memuat klausula baku, Pasal 18 telah memberikan batasan-batasan mengenai klausula baku jika pelaku usaha bermaksud mendistribusikan barang dan/atau jasa dengan mempergunakan klausula baku. Adanya batasan tersebut guna terciptanya asas keseimbangan.

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. Perwujudan asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menetapkan hak yang utama dan yang pertama

daripada konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

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.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa kelima asas yang disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu: (Miru & Yodo, 2015: 28)

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen. Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

7. Klausula Baku

Dalam mempermudah suatu perjanjian, pada prosesnya banyak sekali para pelaku usaha yang membuat suatu klausula-klausula baku.

Hal ini guna mempercepat terjadinya suatu perjanjian, dikarenakan pihak lainnya hanya dapat menerima dan menolak tanpa adanya campur tangan dalam pembuatan perjanjian tersebut. Klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

“Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Pada Pasal ini yang ditekankan yaitu mengenai prosedur pembuatannya yang sepihak, bukan mengenai isinya. Karena dalam pencantumannya rentan sekali adanya pengalihan kewajiban dan tanggung jawab dari pelaku usaha. Klausula baku (ketentuan sepihak) sudah tepat diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena posisi tawar konsumen tidak sebanding atau tidak cukup tinggi dibandingkan dengan pelaku usaha (Handayani, 2020: 29).

Dengan adanya pengaturan tersebut, tinggal bagaimana pengawasan penggunaan standar kontrak itu sehingga tidak dijadikan sebagai alat untuk merugikan orang lain (Sidabalok, 2010: 25). Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah membatasi mengenai pencantuman klausula baku yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Apabila tetap dicantumkan maka klausula baku itu menjadi batal demi hukum (Syamsudin & Ramadani, 2018: 102).

Pelanggaran pada Pasal 18 ini juga terdapat sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

8. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen (Praditya, 2008: 135). Kosakata sengketa (*conflict dispute*) mestinya tidak hanya bersifat merusak (*destructive*) dan merugikan (*harmful*) melainkan membangun (*constructive*), menarik/menantang (*challenging*) serta dinamis sebagai katalisator perubahan (*a catalyst for change*).

Terdapat 2 (dua) hal terjadinya sengketa konsumen, yaitu: (Sidabalok, 2010: 143)

1. Pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Sengketa seperti ini biasanya disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen yang tidak menaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat

diantara mereka. Sengketa ini dapat disebut sebagai sengketa yang bersumber dari kontrak.

Seperti sengketa pada umumnya, harus adanya penyelesaian sengketa konsumen sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembalihak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak ke dua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya (Sidabalok, 2010: 144).

Berdasarkan hukum positif di Indonesia, penyelesaian sengketa perdata (termasuk sengketa konsumen) di samping dapat diajukan ke peradilan umum, juga dapat diajukan kepada jalur arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Atas dasar tersebut, maka terbagi menjadi dua pola penyelesaian sengketa konsumen, yaitu pertama, penyelesaian sengketa konsumen melalui atau di dalam pengadilan atau secara singkat disebut pola litigasi; dan Kedua, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau secara singkat disebut pola non litigasi (Handoko, 2019: 6).

Pola tersebut juga telah dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“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.”

Para pihak bebas memilih dengan berdasarkan kepada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, hal ini juga dijelaskan di ayat selanjutnya (Pasal 45 ayat (2)).

Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi ditempuh seperti pada umumnya sengketa-sengketa perdata lainnya, yang belandaskan kepada *Herzien Inlandsch Reglement* (HIR) dan *Rechtreglement voor de Buitengewesten* (RBG) sebagai dasar hukum beracaranya. Untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan konsumen bisa melakukan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) melalui Badan Penyelesaian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan (BPSK), atau lembaga-lembaga lain yang berwenang (Halim Barkatullah, 2010: 86).

Biasanya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang termasuk ke dalam salah satu *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Hal ini dijelaskan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”

Keuntungan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak dipungut biaya, sederhana, tidak berbelit-belit, dan cepat karena hanya 21 hari kerja BPSK wajib mengeluarkan putusan sengketa (Pasal 55 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Terdapat 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa di BPSK. Pembagian penyelesaian sengketa tersebut berlandaskan kepada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mana sebagai berikut:

1. Konsiliasi

Pasal 1 angka 9 di dalam Kepmen tersebut menjelaskan bahwa “konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.” Dalam proses ini majelis BPSK bersifat pasif dan lebih menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha. Majelis hanya menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

2. Mediasi

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 pada Kepmen menjelaskan bahwa “Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.” Pada proses ini majelis bersifat aktif untuk memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, tetapi masih tetap menyerahkan sepenuhnya proses kepada para pihak. Sama seperti konsiliasi majelis hanya menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

3. Arbitrase

Pasal 1 angka 11 dalam Kepmen menjelaskan “Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.” Pada arbitrase ini majelis bersikap aktif dalam menuntun jalannya persidangan untuk mendamaikan ke dua belah pihak. Artinya, majelis mengendalikan jalannya persidangan sengketa konsumen tersebut. Keputusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa ini menjadi wewenang penuh dari majelis BPSK.

Ada beberapa tahapan dalam proses penyelesaian sengketa di dalam BPSK, tahapan tersebut yaitu:

1. Konsumen melakukan konsultasi dan permohonan gugatan kepada staf sekretariat BPSK

Dalam tahap ini, konsumen menjelaskan mengenai duduk perkara/kasus posisi dari awal hingga akhir atas terjadinya sengketa konsumen. Konsultasi dan permohonan gugatan ini dilakukan sendiri oleh orang yang bersangkutan. Apabila konsumen yang bersangkutan sakit, meninggal dunia, orang yang belum cakap umur sesuai undang-undang, atau warga asing (WNA), maka dapat diwakilkan oleh ahli waris/kuasa dari konsumen tersebut. Syarat untuk mengajukan gugatan konsumen,

- a. Yang bersangkutan harus konsumen akhir (bukan konsumen antara);
- b. Mengisi formulir dengan benar dan lengkap;
- c. Menyertakan identitas diri (KTP);
- d. Menyertakan surat gugatan yang di dalam-nya berisi kronologis kejadian dan gugatan yang diminta oleh konsumen;
- e. Menyertakan bukti-bukti perolehan barang/jasa baik berupa bon, faktur, atau alat bukti lainnya guna mendukung gugatan konsumen; dan

f. Mengajukan saksi-saksi bila memang ada.

2. Sekretariat BPSK menyeleksi data administratif atas gugatan konsumen

Pada tahap ini sekretariat BPSK akan menyusun dan menyeleksi berkas-berkas dari gugatan konsumen, sehingga apabila masih ada yang kurang maka sekretariat menghubungi konsumen guna melengkapi berkas yang ada, kemudian diberikan kepada ketua BPSK untuk tindak lanjut atas gugatan konsumen tersebut.

3. Ketua BPSK akan menyeleksi kembali berkas perkara

Ketika berkas sudah sampai kepada Ketua BPSK, selanjutnya ketua BPSK akan menyeleksi kembali apakah berkas sudah sesuai untuk disidangkan atau tidak. Jika berkas sudah sesuai maka ketua BPSK akan menandatangani sebagai tanda bahwa berkas diterima dan menunjuk panitera. Apabila berkas dirasa tidak memenuhi ketentuan atau bukan kewenangan BPSK maka berkas akan ditolak.

4. Dilakukan penjadwalan untuk melaksanakan prasidang

Setelah berkas diterima oleh ketua BPSK, maka konsumen dan pelaku usaha akan dihubungi melalui surat resmi BPSK untuk memenuhi panggilan guna melaksanakan prasidang.

5. Melakukan prasidang

Dalam tahap prasidang, konsumen dan pelaku usaha akan mengisi daftar hadir yang disediakan oleh panitera dan membuat

keepakatan untuk memilih metode apa yang akan disepakati dalam sidang konsumen nanti. Jika memilih arbitrase maka konsumen dan pelaku usaha akan memilih siapa yang akan menjadi arbitor dalam persidangan nanti baik dari unsur konsumen maupun unsur pelaku usaha, yang kemudian dari dua arbitor yang terpilih tersebut akan memilih arbitor ke tiga dari unsur pemerintahan sebagai ketua majelis.

Namun jika konsumen dan pelaku usaha memilih mediasi dan konsiliasi, maka majelis akan dibentuk oleh ketua BPSK. Selanjutnya setelah metode penyelesaian sengketa telah disepakati para pihak maka akan ditentukan jadwal persidangan. Dalam proses ini apabila tidak terjadi kesepakatan pemilihan forum, dan pemilihan cara penyelesaian sengketa, maka persidangan tidak bisa dilanjutkan dan untuk itu Ketua BPSK membuat surat keterangan tentang tidak terjadinya kesepakatan tersebut.

6. Melakukan persidangan.

Persidangan dilakukan dengan 3 (tiga) Majelis Hakim. Satu dari unsur pelaku usaha sebagai anggota majelis, satu dari unsur konsumen sebagai anggota majelis, dan satu dari unsur pemerintah selaku Ketua Majelis, juga dibantu satu panitera. Persidangan akan dilakukan dengan cepat karena mengingat bahwa dalam 21 hari kerja sejak gugatan diterima, maka BPSK

wajib mengeluarkan putusan terkait sengketa tersebut (Pasal 55 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Putusan BPSK seperti yang dijelaskan dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bersifat final dan mengikat.