

BAB II

TINJAUAN TEORI TENTANG PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM JUAL BELI

A. Pengertian Jual-Beli

Perjanjian secara umum dibagi menjadi dua, yakni perjanjian khusus atau perjanjian *nominaat* dan perjanjian tidak bernama atau perjanjian *innominaat*.

Perjanjian bernama atau perjanjian *nominaat* adalah perjanjian yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan oleh pembentuk undang-undang sudah diberi nama. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, ada 15 (lima belas) jenis perjanjian bernama, yakni:

1. Perjanjian jual-beli;
2. Perjanjian tukar-menukar;
3. Perjanjian sewa-menyewa;
4. Perjanjian untuk melakukan pekerjaan atau perjanjian kerja atau perjanjian perburuhan;
5. Perjanjian perseroan atau *maatschap* atau perjanjian perserikatan perdata atau perjanjian persekutuan
6. Perjanjian perkumpulan
7. Persetujuan pemberian (hibah)
8. Perjanjian penitipan barang;
9. Perjanjian pinjam-pakai;
10. Perjanjian pinjam-meminjam;
11. Perjanjian bunga tetap atau bunga abadi;

12. Perjanjian untung-untungan;
13. Perjanjian pemberian kuasa;
14. Perjanjian penanggungan;
15. Perjanjian perdamaian

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian yang sah menurut pasal 1320 KUHP perdata yaitu :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri

Kesepakatan adalah persesuaian kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lain. Pengertian sesuai disini adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/ diketahui orang lain. Kehendak atau keinginan yang disimpan dalam hati, tidak mungkin diketahui pihak lain dan karenanya tidak mungkin melahirkan sepakat yang diperlukan untuk melahirkan suatu perjanjian.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian:

Setiap orang dikatakan berwenang untuk melakukan suatu perjanjian apabila melihat ketentuan Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Namun, terdapat beberapa pengecualian. Terdapat beberapa golongan yang tidak cakap untuk melakukan suatu perjanjian. Hal ini diatur dalam Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Yang tidak cakap untuk membuat persetujuan adalah:

- a. Anak yang belum dewasa;
- b. Orang yang berada di bawah pengampuan;
- c. Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang telah ditentukan Undang-Undang dan pada umumnya semua orang yang oleh Undang-Undang dilarang untuk membuat suatu persetujuan tertentu.

Orang-orang yang oleh Undang-Undang dinyatakan tidak cakap, dilarang melakukan tindakan hukum termasuk membuat perjanjian.”

3. Suatu hal tertentu

Yang dimaksud dengan suatu hal tertentu diatur dalam Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Suatu persetujuan harus mempunyai pokok berupa suatu barang yang sekurang-kurangnya ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.

4. Kausa yang halal

Tidak ada penjelasan mengenai maksud dari kausa yang halal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Namun apabila merujuk pada Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang dimaksud dengan kausa yang terlarang adalah sebab (objek) yang diperjanjikan bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, atau dengan ketertiban umum.

Mengenai perjanjian jual beli itu sendiri diatur dalam pasal 1457-pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan:

Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.

Menurut Subekti, jual beli dikatakan suatu perjanjian dengan mana satu pihak mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.¹⁸. Dalam suatu perjanjian jual beli berisikan mengenai suatu benda dan suatu harga tertentu yang harus dibayarkan.

B. Pengertian Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen memiliki berbagai hak dan kewajiban. Hak dari konsumen adalah sebagai berikut menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;

¹⁸ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm 158

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

Sedangkan yang menjadi kewajiban konsumen menurut pasal 5 adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Melalui penjelasan mengenai konsumen berdasarkan Undang-Undang di atas, maka pembeli dalam perjanjian jual beli dapat disebut sebagai konsumen.

C. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Koonsumen, 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Layaknya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dari pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak unmtuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;

7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak

D. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999, pasal 1 Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:¹⁹

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. 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

¹⁹ Sinar grafika, uu nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, hlm 2.

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. 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.

11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjabarkan tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/ atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Promosi merupakan salah satu kegiatan penting yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menyebarkan informasi tentang usaha yang dijalankannya. Menurut pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebaran informasi suatu barang dan/ atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.

E. Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen

Dalam setiap perbuatan hukum, maka tidak lepas dari apa yang disebut dengan sebuah sengketa. Begitu pula halnya dalam pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi, tidak lepas dari sengketa. Pada umumnya, penyelesaian sengketa perdata ada 2 jenis yaitu:

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Pada proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, para pihak harus mengacu kepada Hukum Perdata Formil (Hukum Acara Perdata). Hal terpenting yang harus diperhatikan ketika melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yakni:

a. Hukum acara perdata.

Tata cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur secara tegas dalam Hukum Acara Perdata. Menurut Wirjono Prodjodikoro, Hukum Acara Perdata adalah rangkaian peraturan-peraturan yang memuat cara bagaimana orang harus bertindak satu sama lain untuk melaksanakan berjalannya peraturan-peraturan Hukum Perdata.

b. Sumber hukum dan asas hukum acara perdata.

Meskipun penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan harus mengacu kepada Hukum Acara Perdata, namun di Indonesia, Hukum Acara Perdata masih belum terkodifikasi dalam suatu Undang-Undang. Namun masih banyak acuan yang dapat digunakan oleh hakim dalam melakukan penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan. Acuan-acuan tersebut antara lain:

1. HIR (*Het Herziene Indonesich Reglement*) untuk wilayah Jawa dan Madura, dan RBG (*Rechtsreglement Buitengewesten*) untuk wilayah di luar Jawa dan Madura.
2. Buku IV KUH Perdata tentang pembuktian dan daluwarsa.
3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1947 Tentang Banding untuk wilayah Jawa dan Madura, dan RBG untuk wilayah di luar Jawa dan Madura.
5. Undang-Undang Perkawinan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undangn Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
6. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 *jo.* Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Mahkamah Agung
8. Yurisprudensi
9. Doktrin

Dalam melaksanakan proses beracara di pengadilan dikenal adanya beberapa asas yang harus diperhatikan oleh hakim dan para pihak.

Asas tersebut adalah:

- a. Hakim bersifat menunggu.

Artinya inisiatif untuk mengajukan tuntutan hak diserahkan sepenuhnya kepada pihak yang bersengketa.

- b. Hakim pasif.

Artinya ruang lingkup atau luas pokok sengketa yang diajukan untuk diperiksa ditentukan oleh para pihak yang bersengketa.

c. Persidangan bersifat terbuka.

Artinya adalah persidangan dibuka/ bisa disaksikan oleh masyarakat umum.

d. Hakim mendengar kedua belah pihak.

Audi et Alteram Partem yang artinya para pihak harus diberikan kesempatan yang sama dalam memberikan pendapat dan keterangan.

e. Putusan hakim harus disertai alasan.

Penyertaan alasan ini adalah sebagai pertanggung jawaban hakim atas putusannya yang bersifat obyektif dan memberikan pemahaman kepada para pihak bagaimana alur berpikir hakim dalam membuat keputusan.

f. Berperkara dikenai biaya.

Para pihak dikenai biaya dengan tujuan untuk menunjang penyelenggaraan peradilan, kecuali tidak mampu membayar biaya perkara.

g. Tidak ada kewajiban mewakilkan.

Tidak perlu seorang kuasa untuk menyelesaikan sengketa perdata, artinya para pihak dapat menyelesaikan sendiri secara langsung.

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sering disebut sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa. Ada beberapa bentuk dari Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

a. Negosiasi.

Negosiasi adalah suatu perundingan/ musyawarah yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa atau yang mewakili dengan menjalankan suatu proses tawar-menawar dalam upaya mencapai kesepakatan penyelesaian. Orang yang berperan untuk menengahi proses negosiasi ini disebut dengan Negosiator.

b. Mediasi.

Mediasi adalah salah satu upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga atau biasa disebut Mediator sebagai pihak luar yang tidak terkait dengan para pihak yang bersengketa. Tugas mediator adalah membantu mencari solusi terbaik untuk para pihak yang bersengketa.

c. Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkannya kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas untuk menguraikan fakta, membuat usulan untuk penyelesaian, namun keputusan yang diambil tidak mengikat.

d. Arbitrase.

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa dengan cara menunjuk satu atau lebih wasit (Arbiter). Dasar hukum dari Arbitrase adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa