

BAB II

TINJAUAN UMUM TERHADAP PERLINDUNGAN

KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BARANG DAN JASA CV.

FAHISTA CEMERLANG YANG DIKAITKAN DENGAN

TANGGUNG JAWAB KONTRAKTUAL

A. Perlindungan Konsumen Pada Umumnya

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk melindungi hak – hak konsumen dan memastikan konsumen memperoleh produk serta layanan yang aman, layak, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti transparansi informasi, keamanan produk, jaminan kualitas, dan mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen ini bertujuan untuk menciptakan keselarasan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam meningkatkan kepercayaan para konsumen terhadap pelaku usaha.

Menurut Piliphus M Hadjon perlindungan konsumen terdapat 2 teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Yang dimaksud dengan perlindungan hukum represif yaitu perlindungan yang dilakukan melalui cara yang menggunakan sanksi terhadap pelaku yang bertujuan untuk menegakan hukum yang sebenarnya.

Sedangkan Mochtar Kusumaatmadja berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah suatu hukum yang mengatur

mengenai masalah dan hubungan antara berbagai pihak tertentu yang berkaitan dengan barang dan jasa di dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, hukum konsumen yang tingkatnya lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat suatu kepentingan dari pihak konsumen.

Selain itu, Az. Nasution mengemukakan bahwa perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian hukum konsumen yang berisi asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan memiliki sifat melindungi urusan serta kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan atas asas dan kaidah hukum yang mengelola masalah dan hubungan antara pihak satu dengan yang lainnya yang bersangkutan dengan barang dan jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat peneliti interpretasikan bahwa perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang berkaitan dengan kepentingan manusia khususnya bagi pihak konsumen terhadap pelaku usaha barang jasa, yang bertujuan untuk mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian terhadap konsumen yang merasa dirugikan atas hak – hak konsumen.

1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang – undangan. Salah satunya dasar hukum perlindungan konsumen menurut Undang – Undang Nomo 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berisi, undang-undang ini merupakan landasan utama yang mengatur hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Dasar hukum dalam undang – undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktek-praktek bisnis yang merugikan, memastikan bahwa konsumen mendapatkan barang dan/atau

jasa yang aman dan berkualitas, serta menciptakan iklim usaha yang sehat serta adil.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen telah terlindungi dan mereka mendapatkan produk atau layanan yang aman, berkualitas, serta sesuai dengan yang dijanjikan oleh para pelaku usaha. Adapun tujuan – tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut.

1) Melindungi hak konsumen

Yang dimaksud adalah menjamin bahwa konsumen memiliki hak yang diakui dan dilindungi secara hukum, seperti hak atas keamanan, hak untuk mendapatkan informasi yang benar, serta hak dalam memilih.

2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan

Mendorong produsen dan penyedia layanan dalam memberikan layanan serta produk yang memenuhi standar kualitas dan keamanan yang ditetapkan.

3) Mencegah praktik bisnis yang curang

Dalam hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik bisnis yang tidak jujur seperti penipuan, dan penyalahgunaan kekuasaan pasar oleh para pelaku usaha.

4) Memberikan edukasi kepada konsumen

Yang dimaksud adalah dengan memberikan informasi serta edukasi kepada para konsumen agar mereka bisa membuat keputusan yang lebih baik dan bijaksana dalam membeli produk atau menggunakan layanan.

5) Memfasilitasi penyelesaian sengketa

Hal ini bertujuan untuk menyediakan proses yang efisien untuk

penyelesaian sengketa antara pihak konsumen dan pelaku usaha, baik melalui mediasi, maupun jalur hukum.

2. Asas – asas perlindungan konsumen

Asas - asas perlindungan konsumen ini memiliki arti bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar besarnya kepada kedua belah pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya. Adapaun dalam perlindungan konsumen terdapat 4 asas yaitu sebagai berikut:

1) Asas keadilan

Penerapan asas keadilan ini dapat dilihat pada Pasal 4-7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Oleh karena itu melalui asas ini diharapkan para konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya serta melaksanakan kewajibannya dengan seimbang dan adil.

2) Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas keseimbangan ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang dan adil, dan tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

3) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Pada asas ini diharapkan penerapan UUPK dapat memberikan jaminan atas keamanan serta keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

4) Asas Kepastian Hukum

Yang dimaksudkan Asas Kepastian Hukum ini yaitu agar pihak konsumen dan para pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Prinsip – prinsip Perlindungan Konsumen

Adapun Prinsip – prinsip dalam Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan

Tanggungjawab berdasarkan kelalaian merupakan suatu prinsip dari tanggungjawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggungjawab yang ditetapkan oleh perilaku produsen. Akibat dari kelalaian produsen yaitu terdapat kerugian pada konsumen yang merupakan faktor penentu adanya hak konsumen yaitu untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.

2. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Wanprestasi

Dalam hal ini tanggungjawab produsen berdasarkan wanprestasi yaitu salah satu bagian dari tanggungjawab yang berdasarkan kontrak. Keuntungan terhadap konsumen dalam teori ini yaitu penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Kewajiban dalam membayar ganti rugi tanggungjawab yaitu berdasarkan wanprestasi yang merupakan akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, yaitu merupakan ketentuan hukum bagi para pihak, yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut.

3. Prinsip Tanggungjawab Mutlak

Dalam hal ini Hubungan hukum antara produsen dengan konsumen yaitu disebabkan karena keduanya menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengonsumsi produk tersebut. Tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen dirasakan sangat penting. Sistem tanggungjawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan.

B. Wanprestasi Pada Umumnya

1. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi merupakan keadaan dimana salah satu pihak tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban sesuai dengan yang telah disepakati terhadap pihak tertentu dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dibuat dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena dasar hukum. Selain itu wanprestasi bisa disebut juga dengan tidak terpenuhinya atau kelalaian dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang sebagaimana telah ditentukan dalam sebuah perjanjian yang dibuat antara kedua belah pihak. Wanprestasi yaitu tidak dipenuhinya janji yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja.

Pihak debitor dapat dikatakan wanprestasi jika ia telah diberikan teguran atau peringatan oleh pihak kreditor atau juru sita. Peringatan atau teguran tersebut dilakukan minimal sebanyak tiga kali oleh pihak kreditor atau pihak juru sita. Jika peringatan tersebut diabaikan, maka pihak kreditor mempunyai hak untuk membawa persoalan itu ke pengadilan, dan

selanjutnya pengadilanlah yang akan memutuskan apakah pihak debitor tersebut wanprestasi atau tidak.

Menurut H. Mariam Daruz Badruzaman, bahwa yang dimaksud dengan wanprestasi yaitu apabila debitor “karena membuat kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang telah disepakati maka debitor itu wanprestasi atau cidera janji. Menurut M. Yahya Harahap, wanprestasi dapat diartikan juga sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat waktu sesuai dengan perjanjian atau dilaksanakan tidak selayaknya.

Sedangkan menurut Subekti, bahwa wanprestasi itu adalah ketidakacuhan atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam yaitu:

- 1) Tidak melakukan apa yang telah disanggupi atau dilakukannya.
- 2) Melaksanakan diperjanjikkannya, apa yang tetapi telah tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
- 3) Melakukan apa yang disepakati tetapi terlambat.
- 4) Melakukan suatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak dapat dilakukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, pengertian wanprestasi bisa didefinisikan sebagai tidak melakukan prestasi, melakukan prestasi tapi tidak sesuai, melakukan prestasi tapi terlambat, dan melakukan sesuatu perbuatan yang tidak dapat dilakukan menurut perjanjian yang telah disepakati oleh pihak-pihak terkait dalam suatu perikatan, baik perikatan yang lahir dari perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang.

Menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:

- 1) Tidak sama sekali memenuhi prestasi
- 2) Artinya jika pihak debitur tidak memenuhi prestasi maka dapat dikatakan pihak debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- 3) Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu

Dalam hal ini jika prestasi dari pihak debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka pihak debitur ini dianggap memenuhi prestasi namun tidak tepat waktu, sehingga pada hal ini dapat dikatakan tidak tepat waktu.

- 1) Memenuhi prestasi namun tidak sesuai atau keliru

Pada hal ini jika pihak debitur memenuhi prestasi namun tidak sesuai atau keliru maka tidak akan dapat diperbaiki lagi. Oleh karena itu pihak debitur dapat dikatakan tidak dapat memenuhi prestasi sama sekali.

- 2) Ganti rugi yang dapat dituntut oleh kreditur jika debitur melakukan wanprestasi

Sebagaimana yang diatur dalam pasal 1239 Kitab Undang – Undang hukum perdata bahwa setiap ganti rugi dapat dituntut oleh pihak kreditur yaitu dengan penggantian biaya, kerugian maupun bunga. Prof 24 Subekti berpendapat bahwa yang dapat dituntut dari seorang debitur yang lalai adalah sebagai berikut:

- 3) Meminta pelaksanaan suatu perjanjian walaupun pelaksanaan tersebut sudah terlambat

Meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya, yang disebabkan

karena suatu perjanjian tidak dilaksanakan atau terlambat dilaksanakan, atau dilaksanakan namun tidak sebagaimana mestinya.

- 4) Menuntut pelaksanaan perjanjian yang disertai dengan perjanjian ganti rugi yang diderita olehnya akibat terlambatnya suatu pelaksanaan perjanjian.

C. Pengadaan Barang dan Jasa Pada Umumnya

1. Pengertian Barang

Pengertian barang adalah mencakup peralatan dan juga bangunan baik untuk kebutuhan publik maupun privat. Publik yang berarti bahwa barang yang digunakan untuk kepentingan masyarakat banyak, baik digunakan secara berkelompok maupun secara umum, sedangkan privat yaitu barang dan jasa merupakan barang yang digunakan untuk individual atau kelompok tertentu.

Menurut Fandy Tjiptono (1999:98) barang merupakan suatu produk yang berbentuk fisik yang dapat dilihat, dirasakan, disentuh, disimpan, dipegang, dan perlakuan fisik lainnya. Ditinjau dari daya tahan, ada dua macam barang yaitu sebagai berikut :

- 1) Barang tahan lama (*durable goods*).

Adalah barang berwujud atau berbentuk yang biasanya bertahan lama walaupun banyak pemakaian, ataupun umur ekonomisnya dalam pemakaian normal selama satu tahun lebih

- 2) Bahan tidak tahan lama (*non durable goods*)

- 3) Adalah barang yang berbentuk atau berwujud yang biasanya setelah dikonsumsi dalam satu kali pemakaian, atau umur ekonomisnya kurang dari satu tahun pemakaian.

4) Pengertian Jasa

Pengertian jasa adalah layanan atau aktivitas yang dilakukan seseorang guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pihak lain yang biasanya tidak menghasilkan produk fisik atau barang melainkan bersifat tak berwujud dan melibatkan interaksi langsung antara penyedia jasa dan penerima jasa.

Jasa juga dapat diartikan sebagai salah satu aktivitas ekonomi yang diberikan melalui interaksi antara pihak konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan suatu kepuasan kepada pihak konsumen. Jasa memberikan manfaat dari satu pihak dengan pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak terwujud. Menurut Kotler adalah: “Setiap aktivitas atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sesuatu hal yang *intangible* (tidak berwujud) atau dapat pula dikatakan jasa adalah bersifat abstrak.”

Berdasarkan kedua penjelasan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa memiliki karakteristik tersendiri yaitu tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apa pun. Jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dapat bersifat jasa murni atau jasa yang mengikat pada produk fisik. Menurut Paul D. Converse dalam (Fatihudin & Firmansyah, 2019) terdapat lima macam – macam jasa yaitu sebagai berikut :

- 1) *Personalized Service* (pelayanannya langsung dilakukan oleh pemiliknya),
Jasa ini bersifat personal, yang artinya tidak dapat dipisahkan dari seseorang yang dapat menghasilkan jasa tersebut. Oleh karena itu, pelayanan jasa ini bersifat langsung yang ditangani oleh produsennya itu sendiri. Pemakaian

perantara dalam hal ini dilakukan secara tidak praktis. Saluran distribusinya sangat pendek, hal ini disebabkan karena penjualan secara langsung adalah yang paling tepat.

- 2) *Financial Service* (jasa yang berkaitan dengan keuangan seperti bank dan asuransi). Dalam hal ini *financial service* terdiri dari *Banking Services* (Bank), *Insurance Service* (Asuransi), *Investment Securities* (Lembaga penanaman modal).
- 3) *Public Utility and Transportation Services* (sifatnya memonopoli secara alamiah seperti perusahaan listrik), Dalam hal ini perusahaan *Public Utility* memiliki monopoli secara alami, misalnya seperti perusahaan listrik, dan perusahaan air minum. Adapun para pemakai tersebut terdiri dari *commercial and office* (perkantoran dan perdagangan) *domestic consumer* (konsumen lokal), *municipalities* (kota praja, pemda), dan *industrial users* (industri). Sedangkan pada *transportation service* terdiri dari kendaraan umum, pesawat udara, dan kereta api. Pelayanan dalam hal ini bertujuan untuk mengangkut penumpang dan mengangkut barang.
- 4) *Entertainment* (dunia hiburan seperti bioskop), yang termasuk ke dalam kelompok ini ialah usaha di bidang olahraga, bioskop, gedung-gedung pertunjukan, dan usaha hiburan lainnya.
- 5) *Hotel Services* (Hotel).

Pada hal ini hotel bukan merupakan salah satu obyek pariwisata, namun salah satu sarana dalam bidang pariwisata. Oleh karena itu, dalam hal ini hotel memerlukan pengadaan kegiatan yang dilakukan bersama dengan tempat – tempat rekreasi, hiburan, ataupun travel agar menjadi salah satu daya tarik daerah yang bersangkutan.

D. Tanggung Jawab Kontraktual Pada Umumnya

1. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab yaitu keadaan yang mana diwajibkan untuk menanggung segala sesuatu agar kewajiban menanggung, dapat memberikan tanggung jawab dan menanggung akibatnya. Sementara itu tanggung jawab didefinisikan sebagai salah satu kesadaran manusia tentang tingkah laku atau perbuatan baik yang dilakukan secara sengaja maupun yang dilakukan secara tidak disengaja.

Thomas Lickona menerangkan bahwa tanggung jawab merupakan salah satu moral dan sisi aktif. Salah satu bentuk dari tanggung jawab yaitu menjaga diri sendiri dan orang lain, berkontribusi terhadap masyarakat, memenuhi kewajiban, serta membangun dunia menjadi lebih baik. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab adalah tindakan yang menunaikan tugas dan kewajiban seseorang dalam memenuhi kebutuhan dalam hidupnya dengan berkomitmen agar menciptakan suatu kehidupan yang layak.

Sama halnya dengan pendapat Muhammad Yaumi mendefinisikan bahwa tanggung jawab yaitu sebagai salah satu tugas dan kewajiban dalam menjalankan serta menyelesaikan tugas dengan penuh rasa puas (yang diberikan oleh seseorang kepada dirinya sendiri) dan wajib dipenuhi serta memiliki konsekuensi terhadap suatu kegagalan.

Sedangkan tanggung jawab bekerja menurut Alex Nitiemo merupakan salah satu bentuk pekerjaan yang dilakukan secara tuntas serta

tidak menunda – nunda waktu, dengan demikian pekerjaan itu dapat meningkat dan bermutu serta dapat dipertanggungjawabkan secara kedinasan dan hukum. Berdasarkan pendapat di atas menekankan bahwa tanggung jawab menunjukkan tingkat penyelesaian kerja serta kualitas hasil pekerjaan yang mengarah pada terciptanya efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Usaha dalam meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai suatu tujuan dan diperlukan tanggung jawab yang tinggi oleh seluruh personalia dalam suatu organisasi.

Bukhori Zainun menjelaskan bahwa melalui tanggung jawab yang baik dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan mendapatkan hasil yang lebih baik. Sama seperti dengan salah satu produktivitas bukan hanya semata – mata bergantung pada moral, melainkan masih banyak terdapat faktor lain yang juga yang dapat mempengaruhi hasil produktivitas. Tetapi yang perannya cukup besar yaitu dengan faktor moral.

2. Bentuk – bentuk Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen

Terdapat tiga bentuk tanggung jawab dalam perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. *Contractual Liabiliy*

Contractual Liabiliy atau biasa yang disebut dengan pertanggungjawaban kontraktual, adalah salah satu bentuk tanggungjawab perdata yang berdasarkan perjanjian atau kontrak oleh para pelaku usaha baik barang ataupun jasa sebagai kerugian yang dialami oleh pihak konsumen yang disebabkan karena mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang telah diberikan. Dalam hal ini, terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung

antara pelaku usaha dan pihak konsumen.

2. *Product Liability*

Product Liability atau biasa yang disebut sebagai tanggungjawab perdata terhadap suatu produk secara langsung dari pihak pelaku usaha atau kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan karena menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban pada produk ini didasarkan atas Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Adapapun unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, atau kerugian serta hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang ada. Sehingga, dalam hal ini *Product Liability* tidak terdapat suatu hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara para pelaku usaha dengan pihak konsumen, tanggung jawab yang dilakukan oleh para pelaku usaha didasarkan pada *Product Liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan tersebut diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 yang didalamnya memuat tentang para pelaku usaha bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi atas kerugian atau kerusakan pada konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan.

3. *Criminal Liability*

Criminal Liability adalah pertanggungawaban pidana dari para pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dan negara. Dalam hal ini, pembuktian yang yang dipakai adalah bentuk pembuktian terbalik yang diatur dalam Pasal 22 Undang – Undang Perlindungan konsumen, tentang suatu pembuktian atas ada atau tidaknya kesalahan dalam suatu kasus pidana, yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang – Undang perlindungan konsumen, yaitu kerugian, kerusakan, dan pencemaran yang tanpa menutup

kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan karena hal itu memersoalkan kepentingan konsumen dan perlu disertai dengan analisis mengenai siapa yang seharusnya menanggung akibat dan mempertanggung jawabkan dan sampai mana pertanggung jawaban itu ditanggung. Tanggung jawab terhadap barang maupun jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan, dalam pengertian yuridis lazim didefinisikan sebagai *product liability*.

4. Indikator Tanggung Jawab

Menurut Nurdin ada beberapa Indikator tanggung jawab, sebagai berikut:

- 1) Memiliki sikap serta kesadaran yang tinggi dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.
- 2) Kesanggupan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan baik serta tepat waktu.
- 3) Berani menanggung resiko terhadap keputusan yang diambil
- 4) Bekerja secara tekun dan berdedikasi tinggi.

Memberikan pelayanan yang optimal sesuai bidang tugas.

5. **Tanggung Jawab Kontraktual**

Tanggung Jawab Kontraktual merupakan suatu bentuk tanggung jawab perdata yang berdasarkan perjanjian atau kontrak oleh pelaku usaha baik berupa barang maupun jasa, berdasarkan kerugian atau kerusakan yang dialami oleh pihak konsumen yang disebabkan karena mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang telah diberikan. Oleh karena itu, dalam *contractual liability* ini terdapat suatu perjanjian atau

kontrak antara pelaku usaha dengan pihak konsumen.

Tanggung jawab kontraktual yaitu sebagai Tanggung jawab perdata berdasarkan suatu perjanjian atau kontrak dari para pelaku usaha berdasarkan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen yang disebabkan karena mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Dalam hal ini berkaitan juga dengan hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara para pelaku usaha dengan pihak konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, oleh sebab itu tanggung jawab pelaku usaha di sini berdasarkan pada *contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual).

Dengan adanya tanggung jawab kontraktual yaitu sebagai salah satu bentuk perlindungan kepada konsumen yang bertujuan untuk mencegah timbulnya kerugian atau kerusakan bagi konsumen dan melindungi konsumen agar tetap memperoleh barang atau jasa dengan kualitas yang baik sehingga keamanannya dapat terjamin sesuai dengan nilai tukar yang dibayarkan. Tetapi jika tetap timbul kerugian maka konsumen pun berhak mendapatkan penyelesaian sengketa secara patut.

Kontrak bisnis pada konsumen selalu menggunakan kontrak yang standar yang disediakan oleh pemilik bisnis. Hal ini bertujuan untuk penggunaan klausula baku dalam bisnis sebenarnya yaitu dalam penghematan waktu pada setiap aktivitas jual beli. Hal tersebut dapat dikatakan tidak efisien pada saat transaksi jual beli yang terjadi antara penjual dan pembeli, mereka membahas isi perjanjian jual beli Oleh sebab

itu, kontrak baku memuat klausul-klausul yang sering digunakan dalam kontrak jual beli.

Tanggung jawab kontraktual telah ada sejak lahirnya suatu kewajiban pada hubungan kontraktual, tetapi tanggung jawab ini baru terlihat menonjol pada saat kewajiban kontraktual tidak dijalankan serta hubungan hukumnya dihapus karena sudah kadaluwarsa. Dengan demikian, kewajiban adalah suatu beban kontraktual sedangkan tanggung jawab adalah beban moral. Sama halnya dengan tanggung jawab pada suatu perbuatan yang melawan hukum. Undang – Undang telah menetapkan bahwa adanya bentuk kerugian yang diakibatkan karena suatu perbuatan melawan hukum menimbulkan adanya tanggung gugat terhadap pelaku dan selanjutnya apabila pelaku terbukti kesalahannya, maka pelaku tersebut harus menanggung tanggung jawab hukum.

Jika tanggungjawab kontraktual merupakan beban moral yang muncul dari suatu hubungan kontraktual, maka berbeda dengan tanggungjawab yang lahir dari suatu perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, dalam istilah hukum yang didefinisikan dengan tanggungjawab yang sesungguhnya yaitu beban yang perlu ditanggung oleh seseorang karena ia tidak dapat melaksanakan tugas serta kewajiban baik kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian maupun kewajiban yang ditetapkan oleh hukum baik hukum tertulis maupun yang tidak tertulis.