

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah atau pengertian hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen merupakan istilah yang sering disamaartikan. Ada yang mengatakan hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen. Namun ada pula yang membedakannya, dengan mengatakan bahwa baik mengenai substansi maupun mengenai penekanan luas lingkungnya adalah berbeda satu sama lain.<sup>12</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>13</sup> Baik pengertian hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen ternyata belum dibakukan menjadi suatu pengertian yang resmi, baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam kurikulum akademis. Fakultas Hukum Universitas Indonesia mempergunakan hukum perlindungan konsumen, tetapi Hondius, ahli hukum konsumen dari Belanda menyebutnya dengan hukum konsumen (*konsumentenrecht*), kajian perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen.<sup>14</sup>

<sup>12</sup>N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 30.

<sup>13</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 1.

<sup>14</sup>Cerlina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika,2008), h. 41.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Pasal 1 Butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan 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. Kepuasan dan ketidakpuasan serta ketidaknyamanan pelanggan/konsumen adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sementara Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih merupakan cita-cita dan perjuangan gerakan konsumen, kita perlu terus memasyarakatkan permasalahan perlindungan konsumen kepada masyarakat luas, khususnya pada kaum terpelajar, mahasiswa, serjana dan para cendekiawan serta aktifis pada umumnya.<sup>15</sup>

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam melakukan menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh tanggung jawab.<sup>16</sup>

Perbedaan kedua pengertian di atas lebih jauh seperti diketahui, bahwa pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi dan/atau mengatur syarat-syarat tertentu perilaku

<sup>15</sup> Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan sosial, ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*, (Jakarta:Pustaka Sinar Harapan,1995), h. 65.

<sup>16</sup>Erman Rajagukguk dkk, *op.cit.*, h. 7.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan usaha dan/atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen.

Menurut pakar hukum yang banyak melibatkan diri dalam Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) ini, yang dimaksud dengan hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan mengenai hukum perlindungan konsumen didefinisikannya sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>17</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berjudul Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan bukan Undang-Undang tentang Konsumen menyebutkan pengertian-pengertian yang dipandang perlu dalam pengaturan mengenai konsumen. Disitu disebutkan mengenai perlindungan konsumen dan konsumen.

Butir 1 mengartikan :

*"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."*

Butir 2 mengartikan :

*"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."<sup>18</sup>*

<sup>17</sup>Zoemrotin, *Penyambung Lidah Konsumen*, (Jakarta: Puspa Swara 1996), h. 12.

<sup>18</sup>Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun sekalipun undang-undang tersebut membedakan pengertian perlindungan konsumen dengan konsumen, hal tersebut sebenarnya tidak perlu ditarik sebagai dasar atau kriteria untuk membedakan pengertian hukum perlindungan konsumen dengan hukum konsumen.

Membuat batasan tentang hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen tidak bisa dilepaskan dengan bagaimana hukum meletakkan asas-asas untuk melindungi konsumen atas pemenuhan barang dan atau jasa.<sup>19</sup>

Bertolak dari penetapan asas-asas tersebut, dapatlah diberikan pengertian tentang hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen berupa serangkaian norma-norma yang bertujuan melindungi kepentingan konsumen atas pemenuhan barang dan atau jasa yang didasarkan kepada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.<sup>20</sup>

## 2. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebelum berlakunya UUPK praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam ketetapan MPR No. II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang agak dekat

<sup>19</sup>Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan asas bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

<sup>20</sup>N.H.T. Siahaan, *op.cit.*, h. 34.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat dijumpai dalam kitab Undang-undang Hukum Perdata.<sup>21</sup>

Pengertian di atas dapat dibenarkan bahwa setiap orang yang mengkonsumsi baik yang berhubungan langsung antara penjual dengan pembeli ataupun tidak memiliki hubungan langsung dan hanya mengkonsumsi dapat dikatakan sebagai konsumen.

Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh. Adapun istilah konsumen berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*consumer*”, atau dalam bahasa Belanda yaitu “*consument*”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen.”*<sup>22</sup>

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya Undang-undang perlindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi berimbang, dan merekupun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

<sup>21</sup>Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana,2008), h. 60.

<sup>22</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,*op.cit.*, h. 1.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum yang meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat*” apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “*bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain*”, tampak ada kerancuan di dalamnya.

Sebagai pemakai dengan sendirinya untuk kepentingan diri sendiri dan bukan untuk keluarga, *bijstander*, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula penggunaan istilah “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Jika seandainya istilah yang digunakan “setiap orang yang memperoleh” maka secara hukum akan memberikan makna yang lebih tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.

Selain itu cakupan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap sempit, karena konsumen sesungguhnya tidak hanya

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbatas pada subjek hukum “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu, lebih tepat bila dalam pasal ini menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau paling tidak ditentukan dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut.

Terkait dengan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang gugatan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, maka keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain, tidak dapat menuntut ganti kerugian karena mereka tidak termasuk konsumen, tetapi kerugian yang dialaminya dapat menjadi alasan untuk mengadakan tuntutan ganti kerugian. Berdasarkan hal itu, pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan”. Disebutkannya kata “berasal dari pelaku usaha”, karena pengertian konsumen sangat terkait dengan masalah tuntutan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan konsumen (dalam pengertian sehari-hari) yang tidak memperoleh barang/jasa dari pelaku usaha tidak tercakup dalam undang-undang ini. Selain itu, perlu juga dikemukakan dalam pengertian konsumen tentang “tidak untuk diperdagangkan” yang menunjukkan sebagai konsumen akhir sehingga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membedakan dengan konsumen antara, yang mana konsumen antara tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan undang-undang ini.<sup>23</sup>

Setelah memahami pengertian konsumen dari beberapa peraturan perundang-undangan, konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terlihat menjangkau segala kepentingan karena tidak hanya meliputi orang sebagai subjek hukum namun pasal tersebut juga melindungi kepentingan makhluk hidup lainnya. Namun menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo yang merupakan pakar hukum, terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam pengertian konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak tepat.

Mengacu pada pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat batas bahwa barang/jasa yang dikonsumsi tidak untuk diperdagangkan, sehingga setiap pedagang yang membeli lalu menjualnya kembali tidak dapat dikatakan sebagai konsumen. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Maka yang dimaksud dari pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir.

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan masalah ganti kerugian. Di Amerika

<sup>23</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, h. 4-5.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.<sup>24</sup>

### 3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat memiliki hak-hak yang dilindungi oleh undang-undang.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*); dan
- d. Hak untuk didengar (*the right to heard*).

Empat hal dasar ini diakui secara Internasional, dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang lebih baik dan sehat.<sup>25</sup>

Dalam pasal 4 UUPK 1999, disebutkan bahwa hak konsumen adalah:

<sup>24</sup>Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip perlindungan bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers. 2011), h. 21.

<sup>25</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, (Jakarta:Penerbit Grasindo,2002), h.20.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam hukum perlindungan konsumen. Beragamnya pilihan barang dan/ atau jasa yang beredar di masyarakat

memungkinkan konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya serta memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Demi terlaksanakannya haknya tersebut, konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat tentang barang dan/atau jasa yang digunakannya. Selanjutnya, apabila terjadi sengketa, konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa dapat ditegakkan.<sup>26</sup>

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

2. Hak untuk memperoleh informasi.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh

<sup>26</sup>Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

#### 3. Hak untuk memilih.

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

#### 4. Hak untuk didengar.

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

#### 5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang dan/atau



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa) untuk mempertahankan hidupnya secara layak. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

#### 6. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

#### 7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

#### 8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Hak ini tentu saja dimaksud untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.<sup>27</sup>

Dalam pasal 5 UUPK 1999, disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;

<sup>27</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, h. 41.

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adaya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting untuk mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha, kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha atau produsen.<sup>28</sup>

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum

---

<sup>28</sup>Ibid, h. 47-48.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK 1999 hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka atau terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau Kejaksaan. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK 1999 dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.<sup>29</sup>

#### 4. Asas Perlindungan Konsumen

Usaha perlindungan konsumen usaha yang dilakukan secara bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional seperti yang tercantum dan dijelaskan dalam penjelasan Pasal 2 UUPK 1999, yaitu:

##### a. Asas Manfaat

Maksud dari asas ini adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

<sup>29</sup>Ibid, h. 49-50.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

#### c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

#### d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atau keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

#### e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### 5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Terbentuknya UUPK 1999 menjadi dasar untuk melindungi konsumen, dalam hal ini menjamin kepastian hukum bagi para konsumen, Pasal 1 angka 1 UUPK 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

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

**B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha****1. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha dalam hukum positif Indonesia dapat dijumpai dalam Pasal 1 butir 3 UUPK 1999, yang menjelaskan : “Pelaku usaha adalah setiap orang-porseorangan 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.”

Ruang lingkup pelaku usaha dalam UUPK 1999 tidak hanya terbatas pada pelaku usaha yang memproduksi atau menghasilkan suatu produk, tetapi juga termasuk seluruh rantai distribusi dari suatu produk tersebut, termasuk distributor, agen dan sebagainya.<sup>30</sup>

Pengertian Pelaku Usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menentukan, kepada pihak siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.<sup>31</sup> Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha yang menghasilkan barang dan/atau jasa bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.

## 2. Hak Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga perlu diatur hak-haknya agar terciptanya kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pula hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Pasal 6 UUPK 1999 hak-hak pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

<sup>30</sup>Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali, 2004), h. 54.

<sup>31</sup>Ibid, h. 60.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 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.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.<sup>32</sup>

Terkait hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui

<sup>32</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *loc.cit.*



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d, tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.<sup>33</sup>

Terakhir, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa UUPK 1999 adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.<sup>34</sup>

### 3. Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 7 UUPK 1999, bahwa kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disingkat KUHPerdata) bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

<sup>33</sup>Ibid, h. 51.

<sup>34</sup>Ibid.

Dalam UUPK 1999 pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK 1999 tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai ada tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Yaitu disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sesuai dengan penjelasan Pasal 7 huruf c pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Adalah perlunya representasi yang benar dan tepat terhadap suatu barang dan/jasa, karena hal ini suatu penyebab besar terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen.
- e. Memberikan 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. Sesuai dengan penjelasan Pasal 7 huruf e yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Yakni kelalaian menyampaikan peringatan terhadap konsumen dalam barang dan/jasa yang bersangkutan memungkinkan timbulnya bahaya tertentu akan menimbulkan tanggung gugat bagi produsen. Pembebanan tanggung gugat yang demikian hanya akan dibebankan kepada produsen manakala produsen tersebut mempunyai pengetahuan atau dapat mempunyai pengetahuan tentang adanya kecenderungan bahayanya, maka produsen berhak untuk mengganti rugi atas kerugian yang di derita oleh konsumen.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan

perjanjian. Adalah bilamana barang dan/jasa tersebut tidak sesuai dengan fungsi yang dimiliki maka konsumen berhak menuntut ganti rugi.

### C. Pengertian Jual Beli

Jual beli merupakan salah satu bentuk bisnis perdagangan yang bertujuan untuk mencari keuntungan laba. Proses penjualan merupakan transaksi paling banyak dilakukan dalam dunia perniagaan, bahkan secara umum dan universal adalah bagian yang terpenting dalam aktifitas usaha. Pada prinsipnya secara syariat, jual beli diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Oleh sebab itu setiap pelaku bisnis Muslim hendaknya perlu berhati-hati sebelum melakukan suatu usaha, apakah dapat dibenarkan secara syariat baik berkaitan dengan cara (proses) objek yang diperdagangkan dan lain sebagainya.

Apakah cara yang dilakukan dibenarkan (halal) menurut perspektif demikian pula sebaliknya apakah barang yang diperdagangkan diperbolehkan secara syariat, karena jika sekiranya tidak diperbolehkan jelas haram diperjual belikan demikian seterusnya tujuan jual beli dapat tercapai dalam arti tidak saja memperoleh keuntungan secara materi tetapi yang penting lagi adalah saling menguntungkan dalam segala aspek kehidupan.

Disisi lain bagi para pelaku usaha dalam kapasitasnya sebagai warga negara Indonesia perlu pula memperhatikan, apakah jual beli yang dilakukan bisa dibenarkan secara yuridis atau perundangan positif yang berlaku. Inilah kiranya yang perlu disadari oleh mereka bahkan pada prinsipnya dalam



melakukan usaha tidaklah cukup hanya melihat dari aspek hukum negara yang berlaku.

Jual beli secara etimologis artinya mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan secara terminologi ulama Hanafiah mendefinisikan dengan saling menukar harta dengan harta melalui cara tertentu atau tukar menukar sesuatu yang di ingini dengan yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat. Sayyid Sabiq<sup>35</sup>, mendefinisikan jual beli saling menukar harta dengan harta atas dasar suka sama suka. Pendapat lain mendefinisikan menukar barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu dengan yang lain atas dasar saling merelakan. Pendapat lain menyatakan jual beli adalah saling tukar harta saling menerima dapat dikelola dengan ijab dan kabul dengan cara yang sesuai dengan syara.

Menurut pasal 1457 KUHPerdara jual beli adalah: suatu persetujuan dimana pihak yang satu berjanji mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Soebekti mendefinisikan jual beli sebagai perjanjian timbal balik dimana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas sesuatu barang sedangkan pihak lain (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.

Dari beberapa defenisi di atas dapat di pahami bahwa perkataan jual beli menunjukkan adanya perbuatan (aktivitas) dari satu pihak yang di namakan “membeli”. Adapun barang atau apa yang akan menjadi objek

<sup>35</sup>Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Rineka Citpa, 2009), h. 12.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjanjian jual beli dengan sendirinya harus tentu (jelas) setidaknya-tidakny dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat akan diserahkan kepada si pembeli. Termasuk juga jelas secara hukum kepemilikan atas barang yang akan di perjual belikan, karena kalau tidak jelas tidak sah secara hukum di kemudian hari. Penyebabnya adalah karena jual beli yang dilakukan itu dianggap cacat hukum, dimana penjual menjual barang yang bukan miliknya atau masih dalam status sangketa yang masih dalam proses hukum.

Perlu dipahami juga bahwa inti jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai (manfaat) yang dilakukan atas dasar secara suka rela diantara kedua belah pihak yang satu menyerahkan barang sedangkan yang lain menerima sesuai perjanjian. Kewajiban penjual dan pembeli dari kesepakatan jual beli akan lahir kewajiban-kewajiban di mana si penjual selaku pihak-pihak yang terlibat harus memenuhinya. Jika salah satu pihak tidak mau menunaikan kewajibannya, maka ia dianggap melakukan wanprestasi membatalkan jual beli. Dengan sendirinya para pihak hanya saja menuntut apa yang menjadi haknya namun sebelumnya juga harus menunaikan kewajiban harus seimbang dan proposional sehingga terciptalah keadilan yang diharapkan semua orang.

a. Kewajiban bagi penjual

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan.

Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang di perjual belikan itu dari penjual kepada pembeli.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menanggung kenikmatan atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat yang tersembunyi.

Kewajiban ini merupakan jaminan yang di berikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari suatu pihak.

- b. Kewajiban bagi si pembeli

Kewajiban utama sipembeli adalah membayar sejumlah harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana di tetapkan menurut perjanjian di sepakati. Dalam hal ini harga yang harus dibayarkan adalah sejumlah uang sekalipun hal ini tidak tercantum dalam pasal undang-undang tetapi sudah termasuk dengan sendirinya di dalam pengertian jual beli.

Jika harga tersebut dibayar dengan sejumlah barang maka perjanjian tersebut akan berubah menjadi perjanjian tukar menukar barang. Maka perjanjian tersebut bukanlah perjanjian jual beli melainkan perjanjian kerja. Kewajibansipenjual dan pembeli tersebut sejalan dengan pasal 63 yang menyatakan bahwa:

- a. Penjual wajib menyerahkan objek jual beli sesuai dengan harga yang telah disepakati
- b. Pembeli wajib menyerahkan uang atau benda yang setara nilainya dengan objek jual beli.

Adapun kewajiban bagi si pembeli pasal 1513 menyatakan bahwa kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana ditetapkan menurut persetujuan.<sup>36</sup> Namun

<sup>36</sup>Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis*, (Malang :Sinar Grafika,2002), h. 31.

demikian jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu maka si pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan harus dilakukan. Bertolak belakang dari uraian di atas pada prinsipnya kewajiban si penjual selaku yang menjual wajib menyerahkan apa yang dijual kepada pembeli sedangkan pembeli diwajibkan menyerahkan harga barang sesuai dengan yang di sepekati dimana kewajiban bagi kedua belah pihak itu pada dasarnya sama baik menurut KUHPerdara maupun Syariat Islam sebagai mana yang dirumuskan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Apabila ditinjau dari aspek hak, maka sipenjual berhak menerima sejumlah uang atau harga yang telah memilikinya kepada pihak lain sebaliknya si pembeli berhak menerima barang yang telah di beli sebagai imbalan atas berpindahnya uang miliknya kepada pihak lain yaitu penjual apabila semua proses ini berjalan dengan lancar, maka dapat dipastikan jual beli akan berjalan sebagaimana mestinya akan menjamin rasa keadilan semua pihak yang terlibat.

Selanjutnya adalah memungkinkan terjadi penangguhan pembayaran oleh pihak pembeli, dalam hal ini KUHPerdara memberikan rambu-rambu dengan syarat:

1. Terdapat gangguan berupa suatu tuntutan hukum berdasarkan permintaan kembali barang oleh pihak seketika.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Terdapat alasan yang patut untuk khawatir bahwa ia akan diganggu dalam penguasaannya kecuali diperjanjikan lain oleh masing-masing pihak.

Namun demikian jika ternyata si pembeli tidak membayar sejumlah harga yang disepakati maka menurut pasal 1517 KUHPerdara ia termasuk pihak yang melakukan wanprestasi karena itu penjual dapat menuntut pembatalan pembelian sesuai dengan ketentuan pasal 1266 dan 1267.

#### D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Hubungan hukum antara pelaku usaha/ penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan sengketa konsumen. Berdasarkan Pasal 45 UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/ melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK, yang menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya pada tingkat II kabupaten, memperlihatkan maksud pembuatan Undang-Undang bahwa putusan BPSK sebagai badan penyelesai sengketa konsumen di luar pengadilan, tidak ada upaya banding dan kasasi. Rumusan dalam pasal 49 ayat (1) UUPK menyangkut tugas BPSK, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah tugas pokok, sebab masih ada tugas lain BPSK yaitu memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya.

Seperti diketahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam upaya memberdayakan konsumen menuntut hak-haknya terhadap pelaku usaha, menentukan bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha ditempat konsumen yang bersangkutan berdomisili. Upaya pemberdayaan melalui kemudahan menuntut pelaku usaha ditempat tinggal konsumen belum sepenuhnya dapat dilaksanakan setelah adanya kepres tersebut. BPSK terdekat berada, kecuali jika konsumen tersebut menuntut pelaku usaha melalui lembaga peradilan umum. Dari sini dapat diketahui, bahwa hambatan yang sudah jelas mempengaruhi penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen adalah faktor ekonomi, sarana dan prasarana yang tidak memadai. Berdasarkan ketentuan pasal 50 UUPK, dapat diketahui jumlah keanggotaan BPSK yang meliputi semua unsur, berjumlah paling sedikit 9 orang paling banyak 15 orang. Jumlah ini sudah termasuk ketua dan wakil BPSK.<sup>37</sup>

Tugas dan wewenang BPSK dicantumkan di pasal 52 UUPK yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

<sup>37</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, h.245.

- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan undang-undang;
- e. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang dianggap melakukan pelanggaran;
- h. Memanggil dan menghadirkan sanksi;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, dan sebagainya;
- j. Mendapatkan, meneliti dokumen dan alat bukti lain guna penyelidikan;
- k. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Sekalipun penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat juga melalui tiga tahapan untuk memperoleh keputusan yang pasti, namun berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, waktu penyelesaian untuk masing-masing tahap jangka waktunya telah dibatasi maksimum 100 hari untuk semua tahapan, sehingga penyelesaian akan lebih cepat dari pada perkara-perkara lainnya.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup>*Ibid.* h.268.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.