

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 PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Secara umum konsumen haruslah dapat mengetahui tentang kedudukan seorang konsumen, pelaku usaha, dan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut. Hukum perlindungan konsumen juga merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur, dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Artinya usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen<sup>27</sup>.

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

---

<sup>27</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 9

Meskipun Undang-Undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan-kepentingan pelaku usaha diabaikan dan tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.

#### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan 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.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan/atau jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen

#### 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.

sebagai pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.

Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen dan hukum konsumen adalah dua istilah yang berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah :

“keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur kaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup”<sup>28</sup>

Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai :

“keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.”<sup>29</sup>

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur dalam hukum serta bagaimana ditegakkan didalam praktik hidup bermasyarakat. Janus Sibadolok menjelaskan dalam bukunya hukum perlindungan konsumen dan hukum konsumen sebagai berikut :

“keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap perlindungan konsumen.”<sup>30</sup>

Jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain

<sup>28</sup> Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014) h.37

<sup>29</sup> *Ibid*, h. 38

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 39

adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

#### **b. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Melihat dari pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Melihat dari pasal 2 diatas dapat dijelaskan bahwa Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha didasarkan pada 5 (lima) asas yang relevan dengan pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan mafaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

#### 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.

dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan dan/atau jasa an dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>31</sup>

Dalam jual beli sering sekali para pelaku usaha menggunakan perjanjian-perjanjian yang bersifat baku, dengan tujuan agar dalam proses jual beli terjadi dengan cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Perjanjian baku yang ditetapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha kebanyakan bersifat menguntungkan kepada satu pihak saja yaitu pelaku usaha, sedangkan bagi pihak konsumen adanya perjanjian baku tersebut merupakan suatu kerugian karena tidak adanya kehendak bebas konsumen dalam menetapkan perjanjian tersebut dan tidak melakukan tawar-menwar apalagi untuk mengubah isi perjanjian. Dalam hal ini konsumen hanya dapat memilih untuk menerima perjanjian beserta konskuensinya ataupun menolak perjanjian tersebut.

Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

<sup>31</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 25

#### 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.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>32</sup>

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebut dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sarana akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.<sup>33</sup>

Perlindungan hukum kepada setiap konsumen merupakan hal yang semakin penting disebabkan antara lain faktor-faktor yaitu yang *pertama*, kedudukan perekonomian yang relatif lemah dibandingkan produsen. *Kedua*, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor

<sup>32</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>33</sup> *Op.Cit*, Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, h. 34

#### 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.

penggerak produktifitas dan efesiensi produsen dalam menghasilkan barang dan/atau jasa. *Ketiga*, perubahan konsep pemasaran yang mengarah pada pelanggan dalam kontek lingkungan eksternal yang lebih luas pada situasi ekonomi global<sup>34</sup>.

#### c. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertamakali dikemukakan oleh presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy didepan kongres pada tanggal 15 maret 1962, yaitu terdiri atas:<sup>35</sup>

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dirancang PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal 3, 8, 19, 21, dan pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (International Organization of Consumers Union-IOCU) ditambahkan 4 hak dasar lainnya, yaitu:<sup>36</sup>

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

<sup>34</sup> Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), h. 93.

<sup>35</sup> *Op.Cit*, Ahmadi miru & sutarman Yodo h. 39

<sup>36</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.

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 4 hak dasar yang dikemukakan oleh J.F. Kennedy tersebut juga diakomodasikan. Namun, hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat tidak dimasukkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ini karena secara khusus mengecualikan hak-hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan bidang pengelolaan lingkungan.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar yang dikemukakan oleh J.F. Kennedy. Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa hak-hak konsumen adalah:<sup>37</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

<sup>37</sup> Pasal 4 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.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya dapat diuraikan masing-masing hak tersebut sebagai berikut:

- a. Hak konsumen mendapatkan 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.

Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Falsafah yang disebut *caveat emptor* (*let the buyer beware*) ini mencapai puncaknya pada abad ke-19 seiring dengan berkembangnya paham rasional individualisme Amerika Serikat. Dalam perkembangannya kemudian, prinsip yang merugikan konsumen ini telah digantikan.<sup>38</sup>

- b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

<sup>38</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 33

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang salah atau keliru atas suatu produk barang dan jasa. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

c. Hak untuk didengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Dalam tatakrma dan tatacara periklanan Indonesia disebutkan, bila diminta oleh konsumen, maka baik perusahaan periklanan, media, maupun pengiklan harus bersedia memberikan penjelasan mengenai suatu iklan tertentu. Pengaturan demikia, sekalipun masih berbentuk

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.

kode etik (*self regulation*) akan mengarah kepada langkah positif menuju penghormatan hak konsumen untuk didengar.<sup>39</sup>

#### d. 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 untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih, baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>40</sup>

Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dengan produk yang lain.

#### e. Hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya. Namun, dalam ketidakbebasan pasar, pelaku usaha bisa saja mendikte pasar dengan menaikkan harga, dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan. Konsumen dihadapkan pada

<sup>39</sup> *Ibid*, h. 35

<sup>40</sup> *Op.Cit*, Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, h. 42

#### 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.

kondisi: *take it or leave it*. Jika setuju silahkan beli, jika tidak silahkan mencari tempat yang lain (padahal ditempat lain pun pasar sudah dikuasainya). Dalam situasi demikian, biasanya konsumen terpaksa mencari produk alternatif (bila masih ada), yang boleh jadi kualitasnya malahan lebih memburuk.

Akibat tidak berimbangnya posisi tawar menawar antara pelaku usaha dan konsumen, maka pihak pertama dapat saja membebankan biaya-biaya tertentu yang sewajarnya tidak ditanggung konsumen. Praktik yang tidak terpuji ini lazim dikenal dengan istilah *externalities*.<sup>41</sup>

#### f. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian

Jika konsumen merasakan kualitas dan kuantitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, maka ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

Untuk menghindari dari kewajiban memberikan ganti kerugian, sering terjadi pelaku usaha mencantumkan klausula-klausula eksonerasi didalam hubungan hukum antara produsen/penyalur produk dan konsumennya. Klausula seperti “barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan” merupakan hal yang lazim ditemukan pada toko-toko.

<sup>41</sup> *Op.Cit*, Celina Tri Siwi Kristiyanti, h. 37

Namun, penacntuman secara sepihak demikian tetap tidak dapat menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian.<sup>42</sup>

g. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum

Hak ini tentusaja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha (produsen/penyalur produk) untuk membuat klausula eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapatkan tanggapan yang layak dari pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak yang dipandang merugikan karena mengkonsumsi produk itu.<sup>43</sup>

h. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat

Hak konsumen atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan hal yang diterima sebagai salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup berarti lingkungan hidup dalam arti fisik dan lingkungan hidup nonfisik.

<sup>42</sup> *Ibid*

<sup>43</sup> *Ibid*, h. 38

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.

Hak atas lingkungan hidup yang bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.<sup>44</sup>

#### i. Hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang

Persaingan curang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 disebut dengan “persaingan usaha tidak sehat” dapat terjadi jika seorang pengusaha berusaha menarik pelanggan atau klien pengusaha lain untuk memajukan usahanya atau memperluas penjualan atau pemasarannya dengan menggunakan alat atau sarana yang bertentangan dengan iktikad baik dan kejujuran dalam pergaulan perekonomian.<sup>45</sup>

Walaupun persaingan terjadi antara pelaku usaha, namun dampak dari persaingan itu dirasakan oleh konsumen. Jika persaingan sehat, konsumen memperoleh keuntungan, sebaliknya jika persaingan curang, konsumen pula yang dirugikan. Kerugian itu boleh jadi tidak dirasakan dalam jangka pendek tetapi cepat atau lambat pasti terjadi.

#### j. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu, wajar bila masih banyak konsumen yang masih belum menyadari hak-haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dipungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatan pada hak-hak

<sup>44</sup> Pasal 5 Undang-Undang 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup

<sup>45</sup> *Op.Cit*, Celina Tri Siwi Kristiyanti, h. 39

**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.

dirinya dan orang lain. Upaya pendidikan konsumen tidak selalu harus melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat juga melalui media masa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat.<sup>46</sup>

Disamping hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas, dijelaskan pula mengenai kewajiban konsumen. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa kewajiban konsumen yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan kemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan sebaca patut.

**B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha****a. Pengetian Pelaku Usaha**

Produsen sering sekali diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap

---

<sup>46</sup> *Ibid*, h. 40

orang/badan yang ikut serta dalam pembuatan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>47</sup>

Dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih memiliki arti yang sama, yaitu pelaku usaha. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam pengertian ini, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan dan/atau koperasi dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, Koperasi dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan, importer, pedagang eceran, distributor, dan lainnya. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan akibat usahanya terhadap pihak ketiga yaitu konsumen.

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha. Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” meliputi:<sup>48</sup>

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang dan manufaktur.

Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari

<sup>47</sup> Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), h. 13

<sup>48</sup> *Op.Cit*, Celina Tri Siwi Kristiyanti, 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.



## 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.

barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;

2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada factor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat produk, yaitu apabila:<sup>49</sup>

1. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
2. Cacat timbul dikemudian hari;
3. Cacat timbul setelah produk berada diluar kontrol produsen;
4. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
5. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa

Di Amerika Serikat, factor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:<sup>50</sup>

1. Kelalaian si konsumen penderita;
2. Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat (*unforeseeable misuse*);

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 42

<sup>50</sup> *Ibid*

#### 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.

3. Lewatnya jangka waktu penuntutan (daluarsa), yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 (sepuluh) tahun sejak barang diproduksi;
4. Produk pesanan pemerintah pusat (federal)
5. Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh produsen lain dalam kerja sama produksi (dibeberapa Negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).

#### b. Hak Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai hak dari 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;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa hukum 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 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 pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan 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 menadai 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 daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.<sup>51</sup>

#### c. Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakuka atau melayaani konsumen dengan 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;

<sup>51</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal 50

## 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.

5. Memberi kesempatan pada 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 sesuai dengan perjanjian,

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedang bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Iktikad baik merupakan prinsip utama dalam bidang bisnis dan hukum. Karenanya, seseorang yang melakukan perbuatan dengan iktikad baik, dalam pandangan hukum positif, dikatakan telah bekerja dengan kesalahan yang tidak dapat dilihat, sehingga bebas dari kesalahan.<sup>52</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi

<sup>52</sup> Anita D.A. Kolopaking, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, (Bandung: P.T. Alumni, 2013), h. 89

pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian terhadap konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.<sup>53</sup>

#### d. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Seperti yang diketahui bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut bebearapa hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktifitas perdagangan pelaku usaha, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan berbagai larangan sebagai berikut:

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

<sup>53</sup> *Op.Cit*, Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, hal 54

#### 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.

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, model, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak tercantum tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan produksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat samping, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

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

Inti dari substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. Larangan-larangan yang dimaksud ini hakikatnya menurut Nurmatjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan dan lain sebagainya.<sup>54</sup>

### C. Tinjauan Umum Disclaimer

*Disclaimer* merupakan pernyataan penyangkalan yang dicantumkan oleh pelaku usaha online dengan tujuan melindungi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap adanya pengaduan atas kerugian yang dialami konsumen. Pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) ini dicantumkan dalam syarat dan ketentuan (*term and condition*) yang ditetapkan oleh pelaku

<sup>54</sup> *Ibid*, h. 65

usaha, sehingga konsumen dianggap secara otomatis menerima syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut, syarat dan ketentuan tersebut tidak dapat diubah dan dinegosiasikan dengan konsumen, karna perjanjian tersebut telah tertera didalam website jual beli online.

Dalam bidang transaksi termasuk transaksi jual beli secara online, sudah menjadi praktik yang bersifat umum bahwa satu pihak (pelaku usaha) menyodorkan beberapa ketentuan kepada pihak lain (konsumen) dalam bentuk tercetak. Dari sinilah bentuk pola transaksi standar. Ketentuan-ketentuan standar seperti ini dapat dijumpai pada tiket, brosur, kontrak asuransi, dan perjanjian jual beli terutama jual beli secara online.

Dalam suatu perjanjian hendaknya memperhatikan syarat sah suatu perjanjian yang tercantum dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdaata, diantaranya adalah adanya kesepakatan kedua belah pihak yang melakukan perjanjian. Dalam hal perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha online, konsumen hanya dapat menerima atau menolak daripada perjanjian tersebut (*take it or leave it*), konsumen tidak dapat ikut dalam menentukan isi dari perjanjian tersebut. Pencantuman *disclaimer* oleh pelaku usaha jual beli online merupakan salah satu bentuk dari perjanjian baku yang mengandung makna *eksonenasi* didalamnya yang mau tidak mau konsumen harus menerima isi dari perjanjian tersebut. Dengan adanya *disclaimer*, ini jelas telah menempatkan posisi pelaku usaha diatas dari pada konsumen, dan telah mengenyampingkan syarat sah suatu perjanjian yaitu kesepakatan kedua belah pihak, karena perjanjian ini hanya dibuat oleh pelaku usaha sendiri.

#### 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.

Bentuk perjanjian baku atau standar yang dibuat oleh salah satu pihak adalah berbentuk tertulis. Isinya ditentukan secara sepihak oleh pihak ekonomi kuat. Isinya dituangkan dalam klausula baku.<sup>55</sup> Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang pengertian klausula baku, yaitu 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.<sup>56</sup>

Permasalahan yang timbul akibat perdagangan barang dan/atau jasa perlu mendapatkan perhatian serius, sebab berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen. Konsumen sebagai salah satu pihak yang dalam kegiatan transaksi sering merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dan konsumen yang masih enggan untuk memperjuangkan hak-hak nya. Kerugian yang sering dialami oleh konsumen selaku pengguna jasa internet dalam melakukan transaksi elektronik ini diantaranya karena adanya perjanjian baku yang bersifat mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha.

Banyak sekali dari pelaku usaha yang menjual produk dagangannya melalui situs internet, kemudian membatasi dengan ketat atau bahkan melepaskan tanggung jawab mereka. Sehingga konsumen yang masih awam mengenai hak-hak dan kewajibannya selaku konsumen dan mengenai

<sup>55</sup> Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar Kuhperdata*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 158

<sup>56</sup> Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

ketentuan-ketentuan baku yang dibuat oleh pelaku usaha, mereka membeli dan menyetujui syarat-syarat *disclaimer* yang telah ditetapkan oleh pelaku usah. Banyak konsumen yang tidak menyadari mengenai pernyataan pengalihan tanggung jawab (*disclaimer*), dan baru menyadari ketika terjadi kerugian terhadap konsumen, dan pelaku usaha menolak untuk bertanggung jawab atas kerugian tersebut dengan alasan konsumen telah menyepakati pernyataan-pernyataan dalam syarat dan ketentuan yang telah diterapkan oleh pelaku usaha dalam websitenya.

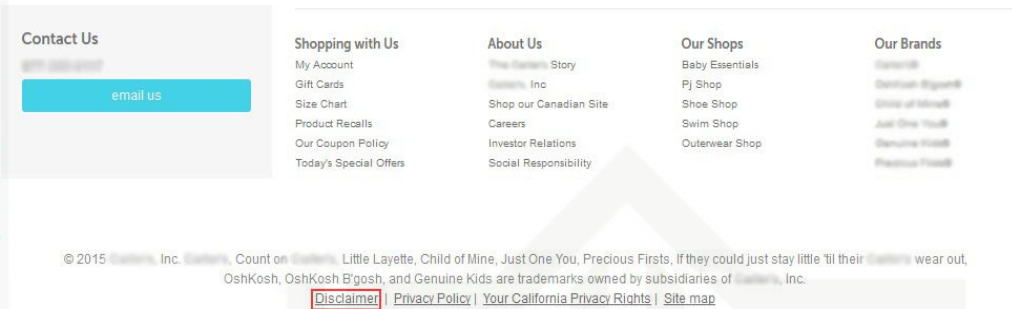
Sebagai contoh, berikut beberapa gambar mengenai syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha online:



Gambar 3.1 Pencantuman Kalimat *Disclaimer* didalam *Term and Condition*

Pada gambar 3.1 diatas dapat dilihat bahwasannya pelaku usaha online yang mencantumkan klausula *disclaimer* mereka dalam sebuah *term and condition* yang mereka buat. Diantara *term and condition* yang mereka buat terdapat kalimat yang berbunyi “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar dengan barang lain” dan “kami tidak menjamin akan ketepatan data produk yang tertera pada website, termasuk spesifikasi gambar dan warna asli produk”. Kalimat seperti inilah yang disebut sebagai *disclaimer*

yang digunakan oleh pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen.



Gambar 3.2 Pencantuman Kalimat *Disclaimer* Pada Bagian Bawah Website

Pada gambar 3.2 diatas dapat dilihat bahwa peletakan kalimat *disclaimer* itu terletak pada bagian bawah daripada website tersebut. Tentu ini menjadikan konsumen terutama konsumen yang tidak mengetahui apa itu *disclaimer* tidak akan memperhatikan kalimat *disclaimer* yang posisinya berada pada bagian yang tidak mudah terlihat oleh mata secara langsung. Karena prinsip pencantuman *disclaimer* yang tujuannya untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha dapat dilaksanakan, menurut *common law* adalah pencantuman klausula tersebut harus diketahui oleh pihak lainnya (konsumen).<sup>57</sup>

Dalam pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit dilihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti. Namun demikian mengenai letak dan bentuknya tersebut hanya bersifat relative.

<sup>57</sup> Arthur Lewis, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis Introduction to Bussines Law*

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.

Dengan kata lain, sekalipun kalimat *disclaimer* itu ditulis dengan huruf yang cukup jelas dan peletaknya mudah untuk ditemui oleh konsumen, namun hal ini tidak mengurangi makna bahwasannya konsumen berada pada posisi yang seimbang dengan pelaku usaha. Karna substansi dari pernyataan *disclaimer* itulah yang yang menjadi pokok dari permasalahan yang terjadi dewasa ini.<sup>58</sup>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kam 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.



<sup>58</sup> Wawancara Oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, Tanggal 05 Desember 2016