

## BAB IV

### ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengetahuan Hukum Masyarakat Yogyakarta terhadap Perjanjian Jual Beli Online

Hukum dibuat oleh manusia dengan tujuan untuk terciptanya masyarakat yang aman, tentram dan damai dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Fictie hukum apabila suatu ketentuan hukum sudah diundangkan maka sebagai konsekuensi yuridisnya semua orang dianggap tahu tentang hukum tersebut dan di negara Indonesia ada dalam Lembaran Negara Republik Indonesia. Meski sebenarnya tidak semua orang mengetahui akan hukum. Masyarakat Indonesia yang heterogen yang terdiri dari berbagai macam budaya yang berbeda-beda dan tersebar dalam seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia tentu saja tidak terlepas dari latar belakang yang juga berbeda-beda. Perbedaan yang ada tersebut antara lain dipengaruhi oleh faktor ekonomi yang dapat berimbas pada tingkat pendidikan seseorang.

PENDIKAN SARJANA S1-S2

NO	Nama	Tahu	Tidak Tahu
1.	Anton	9	1
2.	Heri	9	1
3.	Erik	3	7
4.	Yudha	8	2
5.	Tama	3	7
6.	Yohanes	10	0
7.	Rosita	9	1
8.	Tri	7	3
	JUMLAH	$58/8 = 7,25$	$22/8 = 2,75$

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
 الجامعة الإسلامية  
 الجاهلية الإسلامية

PENDIDIKAN D1-D3

NO	Nama	Tahu	Tidak Tahu
1.	Dimas	4	6
2.	Wahyu	7	3
3.	Murni	7	3
4.	Eri	3	7
	JUMLAH	21/4=5,25	19/4=4,75

PENDIDIKAN SMA

NO	Nama	Tahu	Tidak Tahu
1.	Adipta	3	7
2.	Sahit	3	7
3.	Suratno	3	7
4.	Hendra	0	10
5.	Sariman	1	9
6.	Roni	2	8
7.	Ersan	2	8
8.	Dian	3	7
9.	Sisilia	8	2
10.	Dito	3	7
11.	Sigit	3	7
12.	Ana	4	6
	JUMLAH	35/12=2,92	85/12=7,08

PENDIDIKAN SD-SMP

NO	Nama	Tahu	Tidak Tahu
1.	Jamiatun	1	9
2.	Samini	2	8
3.	Sinta	2	8
4.	Heri	3	7
5.	Agung	1	9
6.	Supri	2	8
	JUMLAH	11/6=1,83	49/6=8,17

Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh pada pengetahuan seseorang dan tidak menutup kemungkinan adalah pengetahuan dalam bidang hukum. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah bahkan mungkin sama sekali tidak pernah mengenyam dunia pendidikan tentu saja akan mempunyai pengetahuan hukum yang berbeda tingkatannya dengan seseorang yang berpendidikan tinggi apalagi yang secara khusus mempelajari bidang hukum. Kondisi ini juga tidak jauh berbeda dengan masyarakat Yogyakarta. Yogyakarta yang dikenal dengan kota budaya dan juga kota pelajar adalah sebagai tempat tujuan utama bagi para budayawan dan juga para pelajar dari seluruh Indonesia untuk dapat mengenyam pendidikan di kota Yogyakarta, namun demikian tidak serta merta semua orang mempunyai pengetahuan tentang hukum yang sama oleh karena latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

Perkembangan kota Yogyakarta yang saat ini semakin pesat mengalami kemajuan tentu saja berdampak pada tingkat pengetahuan hukum masyarakatnya antara lain pengetahuan hukum dalam hal jual beli secara online, yakni penjual dan pembeli tidak saling bertemu untuk melakukan aktifitas jual beli akan tetapi jual beli yang dilakukan menggunakan sarana dan prasarana elektronik atau yang lebih dikenal dengan istilah *E-commerce*. Semakin tinggi tingkat intensitas seseorang, maka jual beli secara online merupakan salah satu alternative lain bagi seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dan peluang ini tidak disia-siakan begitu saja oleh para pelaku usaha. Merebaknya bisnis online membuat para pelaku usaha saling bersaing dalam memasarkan hasil produksinya. Berbagai upaya dan usaha dilakukan oleh para pelaku usaha untuk menarik para konsumen agar membeli barang hasil produksinya. Ibarat gayung bersambut jual beli secara online tidak hanya dilakukan oleh orang yang berpendidikan dan tahu akan hukum yang berlaku akan tetapi sudah merambah ke pelosok desa yang tersebar di seluruh Kota Yogyakarta. Satu sisi merupakan kemajuan dalam bidang ekonomi perdagangan, akan tetapi disisi lain tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan masalah di kemudian hari apabila tidak diimbangi dengan pengetahuan masyarakat dibidang hukum khususnya yang berkaitan dengan perjanjian jual beli secara online, oleh karena ketidaktahuan masyarakat dalam hal jual beli secara online akan dimanfaatkan oleh segolongan orang terutama para pelaku usaha yang hanya semata-mata mendapatkan keuntungan tanpa mempertimbangkan hal-hal lain yang dapat mendatangkan kerugian bagi pihak lain. Ketidaktahuan masyarakat akan perjanjian jual beli online menjadi titik rawan bagi para konsumen.

Perkembangan pemakaian alat-alat promosi canggih, sungguh meletakkan konsumen pada kondisi rawan, bahkan zaman sekarang konsumen dihadapkan pada apa yang dikenal

dengan *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menyeleksi informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan, sehingga hal ini dapat saja disalahgunakan oleh para pelaku usaha.<sup>37</sup>

Berdasarkan wawancara dengan responden-responden dari kalangan pegawai dapat diambil kesimpulan bahwa pembelian barang secara online sering dilakukan karena mengingat intensitas pekerjaan mereka yang tinggi dan tidak mempunyai banyak waktu untuk sekedar jalan-jalan belanja memenuhi kebutuhan hidup mereka, sehingga mereka lebih memilih belanja secara online. Mereka juga menceritakan pengalaman dalam melakukan pembelian barang secara online yaitu melalui tokopedia dan juga bukalapak antara lain barang-barang elektronik berupa handphone, laptop, dan juga barang-barang lain berupa fashion, peralatan rumah tangga, acesoris mobil dan lain sebagainya. Prosedur pembelian barang dilakukan dengan cara calon pembeli membuat akun terlebih dahulu dan selanjutnya baru melakukan pemesanan barang secara online baik melalui toko pedia, buka lapak, lazada maupun akun lainnya dan selanjutnya sebelum barang yang dipesan dikirim ke alamat pembeli maka pembeli harus terlebih dahulu mengirimkan uang pembayaran melalui atm ataupun internet banking untuk ditampung sementara oleh toko pedia, selanjutnya barang akan dikirim ke alamat pemesan. Apabila barang yang dikirim kondisinya baik dan sesuai dengan pesanan maka pemesan dapat menerima barang yang dipesan, dengan penerimaan barang yang dipesan oleh pembeli atau pemesan maka proses selanjutnya adalah pembayaran yang dilakukan oleh tokopedia. Selama melakukan transaksi pembelian online kebanyakan dari belum pernah mengalami kerugian yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha. Pada proses jual beli secara online menurut mereka yang seharusnya dilakukan oleh konsumen adalah mengetahui dan memahami benar-benar apa yang menjadi

---

<sup>37</sup> Muhammad dan Alimin, *Op.Cit*, hlm.197

hak dan kewajibannya, serta harus berhati-hati dan selektif dalam menentukan pilihan terhadap akun yang menawarkan barang dalam kaitannya dengan berbagai bujuk rayu yang ditawarkan untuk menarik konsumen agar konsumen tertarik menggunakan hasil produksinya. Tidak kalah pentingnya adalah barang yang ditawarkan oleh akun harus benar-benar memenuhi standar SNI dan adanya jaminan dari pihak produsen untuk mengganti barang ataupun mengembalikan uang apabila barang yang dipesan terdapat cacat barang ataupun tidak sesuai dengan yang dipesan.<sup>38</sup>

Wawancara juga dilakukan terhadap responden-responden dari kalangan yang berprofesi sebagai pegawai negeri di instansi pemerintah di Kota Yogyakarta. Berdasarkan keterangan mereka, dapat diambil kesimpulan bahwa pada transaksi jual beli online yang perlu dicermati adalah aturan-aturan atau ketentuan atas jual beli online yang ditawarkan oleh akun. Menurut mereka, permasalahan akan muncul apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan ataupun terdapat cacat barang. Apabila terjadi keadaan demikian maka ada dua solusi pemecahan yang dapat dilakukan oleh pembeli yaitu yang pertama pembeli dapat melakukan komplain dengan cara mengembalikan barang yang dipesan dan meminta ganti dengan barang lain dengan cara terlebih dahulu mengirimkan kembali barang yang telah diterima ke alamat toko pemesanan dan selanjutnya dari pihak toko pemesanan akan mengirimkan barang yang lain sebagaimana yang dipesan, selain itu apabila pembeli menghendaki uang kembali maka uang yang sudah pembeli transfer ke alamat akun, oleh akun akan ditransfer kembali ke nomor rekening pembeli sebagaimana yang telah ditulis atau tercantum dalam akun yang pertama kali dibuat oleh pembeli. Penjelasan dari mereka

---

<sup>38</sup> Berdasarkan wawancara dengan responden dari kalangan pegawai, pada tanggal .....

ini didasarkan pada pengalaman mereka saat melakukan pembelian atas barang elektronik berupa kamera di salah satu toko pedia.<sup>39</sup>

Sebagai perbandingan penulis juga melakukan wawancara terhadap responden-responden dari kalangan pelajar di Kota Yogyakarta. Mereka pernah melakukan pembelian barang secara online, akan tetapi baru dipakai beberapa kali, barang tersebut sudah rusak padahal kurun waktu penggunaan belum lama, dan karena tidak mengetahui secara detail terhadap jual beli yang ditawarkan oleh produsen maka barang dibiarkan begitu saja, padahal kalau sebelumnya mereka membaca, memahami ketentuan-ketentuan jual beli yang ditawarkan oleh pelaku usaha maka tidak menutup kemungkinan akan mendapatkan ganti dengan barang yang baru ataupun bentuk perlindungan hukum lainnya.<sup>40</sup> Lain halnya dengan responden-responden dari kalangan yang berprofesi sebagai seorang petani dan hanya sempat mengenyam dunia pendidikan hanya sampai pada tingkat sekolah dasar, berdasarkan keterangan mereka dapat diambil kesimpulan bahwa mereka tidak tahu menahu seputar jual beli online dan tidak pernah melakukannya oleh karena mereka biasa membeli dan menjual hasil kebun di warung dekat rumah atau juga di pasar tradisional.<sup>41</sup> Wawancara juga dilakukan kepada responden-responden yang berprofesi sebagai juru parkir dan buruh kasar lainnya disalah satu sudut kota Yogyakarta. Berdasarkan keterangan mereka, dapat diambil kesimpulan bahwa mereka tidak tahu menahu tentang apa dan bagaimana perjanjian jual beli yang dilakukan secara online. Sejauh pengetahuan yang dimiliki oleh mereka, jual beli dilakukan dengan bertemunya penjual dan pembeli yang bisa dilakukan di warung, toko,

---

<sup>39</sup> Berdasarkan wawancara dengan responden dari kalangan instansi Pemerintahan pada tanggal...bertempat di komplek Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta

<sup>40</sup> Berdasarkan wawancara dengan responden dari kalangan pelajar, pada tanggal.....

<sup>41</sup> Berdasarkan wawancara dengan responden dari kalangan petani, pada tanggal.....

pasar maupun tempat-tempat lain yang menyediakan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh pembeli atau konsumen.<sup>42</sup>

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut diatas, dapat ditarik benang merah bahwa pengetahuan hukum masyarakat khususnya terhadap perjanjian jual beli secara online sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan seseorang dan pengetahuan hukum seseorang sangat berpengaruh terhadap tingkat kesadaran hukum masyarakat. Semakin tinggi pengetahuan hukum masyarakat maka kesadaran hukum masyarakat juga dipastikan akan meningkat dan dengan kesadaran hukum yang meningkat maka ketaatan dan kepatuhan masyarakat akan hukum juga bertambah. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, pengetahuan hukum masyarakat kota Yogyakarta terhadap jual beli online masih rendah atau kurang, akan tetapi daya beli masyarakat Yogyakarta melalui transaksi jual beli online sudah tinggi, namun tingginya daya beli secara online tersebut belum diimbangi dengan pengetahuan dan pemahaman hukum tentang perjanjian jual beli online dan akan berdampak pula pada rendahnya kesadaran hukum masyarakat terhadap perjanjian jual beli online itu sendiri, atau dengan kata lain memang sudah banyak masyarakat kota Yogyakarta baik anak-anak, dewasa maupun orang tua yang melakukan transaksi jual beli secara online akan tetapi transaksi yang dilakukan tidak diimbangi dengan pengetahuan dan pemahaman secara detail mengenai seluk beluk perjanjian jual beli online, oleh karena apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen maka konsumen cenderung diam dan bersikap pasif akibat ketidaktahuan mereka dalam hal kemana dan kepada siapa kerugian tersebut harus dimintakan ganti rugi. Sebelum membeli sudah seharusnya seseorang konsumen tentu akan mencari informasi tentang berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Kelengkapan suatu informasi, daya tarik dan kelebihan suatu barang dan/atau jasa menjadi

---

<sup>42</sup> Berdasarkan wawancara dengan responden dari kalangan tukang parker dan buruh kasar pada tanggal.....

faktor yang sangat menentukan konsumen untuk menentukan pilihannya. Oleh karena itu informasi merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan oleh seorang konsumen.

Wawancara juga dilakukan dengan Yohanes Widiyantoro yang merupakan salah satu karyawan pada Lembaga Konsumen Yogyakarta, memberikan penjelasan bahwa Lembaga Konsumen Yogyakarta yang berdiri pada tanggal 12 April 1978 yang sebelumnya bernama Yayasan Lembaga Konsumen Perwakilan Yogyakarta menginduk pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta dalam bentuk yayasan dan baru pada tanggal 20 Mei 1999 melepaskan diri dari YLKI. Lembaga Konsumen Yogyakarta bentuk kelembagaannya berupa organisasi kemasyarakatan sehingga merupakan organisasi konsumen yang terbuka bagi siapapun yang ingin bergabung memperjuangkan kepentingan dan hak-hak konsumen. Lembaga Konsumen Yogyakarta hadir sebagai bagian dari perjuangan dan usaha mewujudkan keadilan pasar sehingga konsumen memperoleh tempat yang layak sebagai pelaku ekonomi. Berdasarkan pandangan dari Lembaga Konsumen Yogyakarta ketidakadilan pasar sekarang ini jelas memosisikan konsumen hanya sebagai “obyek” perdagangan yang terus didorong dan dipengaruhi untuk mengkonsumsi aneka produk barang dan jasa, termasuk yang tidak mereka butuhkan yang berakibat banyak sekali praktik usaha negative atau tidak sehat yang hanya berorientasi pada pencarian keuntungan dan mengabaikan hak-hak dan kepentingan konsumen. Ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku bisnis ini seringkali berdampak pada kerugian ditingkat konsumen. Lebih lanjut Yohanes Widiyantoro menjelaskan bahwa lemahnya daya tawar konsumen dan dominannya pelaku usaha menuntut kesadaran masyarakat konsumen untuk terlibat langsung dalam berbagai upaya perlindungan konsumen. Sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok memberdayakan konsumen dan mengadvokasi kepentingan

konsumen di hadapan pelaku usaha dan pemerintah, serta senantiasa mendorong agar para pelaku usaha menyadari dan selalu berupaya untuk memperhatikan kepentingan konsumen dalam setiap usaha yang dijalankan dan mendorong serta meminta pemerintah untuk selalu membuat kebijakan yang berpihak pada kepentingan konsumen maka Yohanes Widiyantoro mengajak kepada semua konsumen tanpa kecuali untuk turut serta peduli terhadap upaya pemberian perlindungan konsumen. Sebagai dasar hukum atau pedoman Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam upaya pemberian perlindungan konsumen adalah mengacu pada ketentuan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan peraturan perundangan lain yang terkait dengan permasalahan hukum yang terjadi. Meskipun Lembaga Konsumen Yogyakarta sudah berusaha membuka diri untuk selalu bersikap terbuka dalam upaya membantu tugas pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan, akan tetapi menurut penjelasan dari Yohanes Widiyantoro, kesadaran masyarakat Yogyakarta terutama terhadap perjanjian jual beli secara online masih kurang, hal ini dibuktikan dengan masih minimnya masyarakat Yogyakarta yang memanfaatkan Lembaga Konsumen Yogyakarta untuk membantu memperoleh hak-haknya. Pada kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir hanya terdapat 2 (dua) kasus yang dilaporkan ke Lembaga Konsumen Yogyakarta, padahal berbagai sumber data menyebutkan bahwa konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online di kota Yogyakarta itu sangat banyak sekali. Kondisi ini sungguh sangat memprihatinkan karena disatu sisi pengetahuan hukum masyarakat terhadap jual beli online sudah bagus bahkan dari anak-anak sampai orang dewasa rata-rata pernah melakukan transaksi jual beli online, dan dari transaksi tersebut tidak menutup kemungkinan pasti ada konsumen yang menderita kerugian akan tetapi tidak tahu kemana akan mengadu dan kepada siapa serta bagaimana nantinya.

Lebih lanjut Yohanes Widiyantoro menjelaskan bahwa sebenarnya terdapat banyak kasus jual beli online akan tetapi kesadaran masyarakat atau pengetahuan hukum masyarakat di Kota Yogyakarta tentang prosedur atau tata cara pelaporan kasus tersebut masih rendah. Hal yang membuat konsumen cenderung memilih merugi daripada ribet melaporkan antara lain karena jumlah nominal kerugian yang masih terhitung kecil dan tidak mau menanggung resiko apabila terjadi pelaporan balik atas dugaan pencemaran nama baik. 2 (dua) kasus yang dilaporkan di Lembaga Konsumen Yogyakarta adalah kasus penipuan tiket jamaah haji online dan penipuan tiket pesawat online. Pada kasus penipuan tiket pesawat online, konsumen menderita kerugian oleh karena situs web online palsu tiket pesawat tersebut. Pada kasus ini pelaku tidak bisa ditemukan oleh karena web yang dipasang dari situs yang dibeli konsumen tersebut web palsu dan bukan web asli atau resmi milik Garuda Indonesia. Oleh karena web palsu atau tidak resmi maka konsumen akan mengalami kesulitan dalam menuntut ganti kerugian, oleh karena pelaku usaha tidak diketahui alamat dan juga keberadaannya, sehingga sudah seharusnya para konsumen lebih berhati-hati dan selektif mungkin dalam menentukan pilihan untuk belanja memenuhi kebutuhan hidupnya yang dilakukan secara online. Dalam kasus transaksi elektronik, Lembaga Konsumen Yogyakarta juga pernah mendampingi namun menurut penjelasan dari Yohanes Widiyantoro semuanya tergantung pada pelaku usahanya apakah bisa dijangkau dan merespon ajakan dari Lembaga Konsumen Yogyakarta untuk menyelesaikan masalahnya, dan apabila pelaku usaha tidak bisa dijangkau atau tidak merespon maka konsumen disarankan untuk menyelesaikan masalah melalui mekanisme atau lembaga lain.<sup>43</sup>

Wawancara juga sempat penulis lakukan terhadap salah satu karyawan dari Otorisasi Jasa Keuangan Kota Yogyakarta mengingat Otorisasi Jasa Keuangan juga berperan dalam

---

<sup>43</sup> Berdasarkan wawancara dengan Yohanes Widiyantoro, tanggal.....

perlindungan konsumen, namun setelah kami melakukan wawancara diperoleh penjelasan bahwa dalam kaitannya dengan perjanjian jual beli online tidak berada dibawah pengawasan otorisasi jasa keuangan oleh karena yang berada dibawah pengawasan otorisasi jasa keuangan hanya industri jasa keuangan antara lain perbankan, pasar modal, finance, reksadana, pegadaian dan asuransi, sehingga wawancara tidak dilanjutkan.

## **B. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pengetahuan hukum masyarakat Yogyakarta**

Banyaknya pelanggaran hukum yang terjadi di masyarakat salah satunya disebabkan oleh karena rendahnya pengetahuan dan pemahaman hukum masyarakat. Tingkat kesadaran hukum masyarakat akan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan hukum masyarakat terhadap ketentuan dan aturan yang berlaku oleh karenanya diperlukan peran serta dari pihak lain yang dalam hal ini adalah pemerintah dalam upaya peningkatan pengetahuan hukum masyarakat agar masyarakat dapat menyadari arti penting dari pentaatan dan kepatuhan atas hukum yang berlaku dan tercapainya perlindungan hukum terhadap masyarakat.

Dewasa ini pengaturan dan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan sebagai berikut :

Hak konsumen konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut, sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain mengatur tentang hak konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur apa yang menjadi kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha yaitu sebagaimana ditegaskan pada Pasal 7 yang menegaskan sebagai berikut :

Kewajiban pelaku usaha adalah ;

- a. beritikad baik dalam melakukan usahanya
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garasi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Lebih lanjut Pasal 8 mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu :

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
  - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
  - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
  - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
  - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
  - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
  - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
  - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
  - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Lebih lanjut mengenai larangan bagi pelaku usaha juga diatur dalam ketentuan pasal 9 sampai dengan pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kesemuanya sebagai bentuk antisipasi agar dalam perjanjian jual beli tidak ada pihak yang dirugikan terutama konsumen.

Selain kewajiban dan larangan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, untuk lebih terjaminnya perlindungan terhadap konsumen, pemerintah juga memberikan tanggungjawab

kepada para pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam ketentuan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Terhadap para pelaku usaha yang tidak memenuhi apa yang menjadi tuntutan dari konsumen yang dirugikan diatur lebih lanjut pada pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam kaitannya dengan pengetahuan hukum masyarakat pemerintah berupaya melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dari pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tersebut sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi upaya untuk terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, serta meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen dan dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Pasal 6 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa dalam upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen, menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal :

- a. Peningkatan kualitas aparat penyidik pegawai negeri sipil di bidang perlindungan konsumen,
- b. Peningkatan kualitas tenaga peneliti dan penguji barang dan/atau jasa,
- c. Pengembangan dan pemberdayaan lembaga pengujian mutu barang dan,
- d. Penelitian dan pengembangan teknologi pengujian dan standar mutu barang dan/atau jasa serta penerapannya. Menteri dalam kaitannya dengan tugas ini adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi bidang perdagangan.

Selain upaya berupa pembinaan, pemerintah juga melakukan pengawasan sebagaimana ditegaskan dalam ketentuan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang melibatkan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang juga dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Pengawasan dilakukan oleh pemerintah terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label dan klausa baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam ketentuan pasal 7 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Pelayanan purna jual dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen misalnya tersedianya suku cadang dan jaminan atau garansi. Pengawasan dimaksud dilakukan oleh pemerintah dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan dan penjualan barang dan/atau jasa, sedangkan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar pengawasannya dilakukan oleh masyarakat dan juga lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Sebagai bentuk penjabaran lebih lanjut dari adanya ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- (1) Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional. Ketentuan tersebut mengatur tentang standar mutu suatu produk.
- (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 62 Tahun 2009 juncto Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Kewajiban Pencantuman Label pada

barang. Ketentuan ini menyangkut pengaturan pencantuman label pada suatu barang dengan tujuan mengefektifitaskan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin diperolehnya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.

- (3) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 14 Tahun 2007 tentang Standarisasi Jasa Bidang Perdagangan dan Pengawasan SNI wajib terhadap barang dan jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini untuk mengatur terhadap barang produksi baik dalam negeri maupun impor yang diperdagangkan di dalam negeri.
- (4) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa. Ketentuan ini merupakan perangkat hukum yang dijadikan dasar pedoman dalam melakukan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar maupun peredaran barang beserta ruang lingkup pengawasannya.
- (5) Peraturan Kepala Badan Standarisasi Nasional Nomor 1 Tahun 2001 tentang Pedoman Standarisasi Nasional Nomor 301 Tahun 2001 tentang Pedoman Pemberlakuan SNI secara wajib. Merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk mengatur tentang penetapan karakteristik barang dan/atau jasa atau metode dan proses yang terkait dengan barang dan/atau jasa yang bersangkutan termasuk persyaratan administratif yang pemenuhannya bersifat wajib, regulasi teknis, symbol, pengemasan, penandaan atau pelabelan yang digunakan pada barang dan/atau jasa, serta proses atau metode produksi.

Keberadaan berbagai produk hukum diatas adalah merupakan kebijakan pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen, sedangkan dalam kaitannya dengan peningkatan pengetahuan hukum masyarakat tidak hanya serta merta

merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah saja, akan tetapi juga para pihak yakni antara lain masyarakat sendiri yang harus sadar diri dan berusaha untuk selalu mengembangkan diri, meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya terutama pemahaman terhadap hukum yang berlaku dan dengan pengetahuan dan pemahaman terhadap hukum akhirnya akan diperoleh kesadaran hukum, demikian juga dengan keberadaan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang diatur berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, di Kota Yogyakarta adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta. Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam upaya meningkatkan pengetahuan hukum masyarakat Yogyakarta sudah tidak diragukan lagi.

Sebagai wujud nyata upaya Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan pengetahuan hukum masyarakat Yogyakarta adalah adanya bentuk kerjasama antara pemerintah daerah Kota Yogyakarta dengan Lembaga Konsumen Yogyakarta yakni dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan konsumen melalui pelatihan-pelatihan, workshop, seminar, diskusi publik dan juga menyelenggarakan advokasi kebijakan melalui forum lokakarya, diskusi terbatas, talk show dan lain-lain. Dalam bentuk lainnya Lembaga Konsumen Yogyakarta juga menyelenggarakan penelitian diberbagai bidang seperti ketahanan dan keamanan pangan, layanan kesehatan, pelayanan publik, konsultasi, penanganan aduan dan penyelesaian sengketa konsumen serta menyelenggarakan kampanye publik di bidang pangan lokal, peningkatan kesadaran kritis dan melakukan kajian terhadap kebijakan pemerintah dan praktik usaha yang berpotensi merugikan konsumen agar kebijakan pemerintah menjadi lebih baik dan lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri juga menyelenggarakan program yang bersifat informal seperti penyuluhan hukum, penerangan hukum, sosialisasi, seminar, simposium, lokakarya, terhadap permasalahan-permasalahan hukum yang kompleks yang sering terjadi dalam lingkungan masyarakat yang diantaranya adalah mengenai perjanjian jual beli secara online, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, sosialisasi keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan dan produk hukum lainnya.

Penyuluhan hukum adalah kegiatan untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat berupa penyampaian dan penjelasan peraturan hukum kepada masyarakat dalam suasana informal agar setiap masyarakat mengetahui dan memahami apa yang menjadi hak, kewajiban dan wewenangnya, sehingga tercipta sikap dan perilaku berdasarkan hukum, yakni disamping mengetahui, memahami, menghayati sekaligus mematuhi/mentaati. Penyuluhan hukum dapat dilakukan melalui dua cara yaitu baik sifatnya langsung maupun tidak langsung. Langsung yaitu kegiatan penyuluhan hukum berhadapan dengan masyarakat yang disuluh dapat berupa dialog, sambung rasa seperti ceramah, diskusi, temu muka, simulasi dan sebagainya, sedangkan yang sifatnya tidak langsung adalah kegiatan yang dilakukan tidak berhadapan langsung dengan masyarakat yang disuluh akan tetapi melalui media/perantara seperti radio, televisi, video, majalah, surat kabar, film dan lain sebagainya. Peningkatan pengetahuan hukum juga dapat dilaksanakan dengan menyelenggarakan kampanye dan pameran. Kampanye dan pameran mempunyai fungsi yang informatif edukatif dalam rangka peningkatan pengetahuan hukum masyarakat. Selain upaya yang

bersifat informal, pemerintah juga menyelenggarakan kegiatan yang bersifat formal berupa penyelenggaraan pendidikan dari Taman Kanak-kanak hingga perguruan tinggi khususnya fakultas hukum yang mempunyai peranan penting dalam hal peningkatan kesadaran hukum masyarakat oleh karena dengan mengenyam pendidikan di fakultas hukum diharapkan menjadi orang yang memiliki pengetahuan dan pemahaman hukum yang tinggi.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan hukum masyarakat dan dengan bertambahnya pengetahuan hukum masyarakat maka akan meningkat pula kesadaran hukum masyarakat hingga akhirnya masyarakat sadar diri untuk taat dan patuh pada aturan hukum yang berlaku, dan selanjutnya tujuan dari dibentuknya hukum yaitu asas kemanfaatan, keadilan dan kepastian hukum bisa terwujud.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan upaya pemerintah terhadap peningkatan pengetahuan hukum masyarakat Yogyakarta sudah bagus, namun demikian sudah seharusnya upaya-upaya tersebut dilakukan secara berkesinambungan dan terus menerus sehingga sumber daya manusia khususnya masyarakat Yogyakarta khususnya pengetahuan dan pemahaman dalam bidang hukum dapat berkembang dengan pesat menyesuaikan perkembangan hukum yang selalu berubah seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat.