

## BAB II

### KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM JUAL BELI BUKU

#### A. Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama konsumen yang memiliki posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.

Hukum perlindungan konsumen menurut Az. Nasution merupakan bagian dari Hukum Konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>14</sup> Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur serta melindungi kepentingan bagi para konsumen agar mereka tidak selalu menderita kerugian akibat ulah para produsen yaitu tidak bertanggungjawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksinya.<sup>15</sup>

Menurut UUPK pengertian perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari

---

<sup>14</sup> Az.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 65.

<sup>15</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 5.

pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu:<sup>16</sup>

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam hal ini termasuk persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya. Apakah sudah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapat penggantian ketika timbul kerugian karena memakai produk yang tidak sesuai.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan peruna jual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

## **2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK Pasal 2. Asas-asas tersebut meliputi yakni:<sup>17</sup>

1. Asas Manfaat: perlindungan konsumen harus memberikan manfaat semaksimal mungkin, baik bagi kepentingan konsumen maupun bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan: memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>16</sup> Janus Sibadak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. CitraAdityaBakti, Bandung, 2014, hlm 8.

<sup>17</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm 83.

3. Asas Keseimbangan: memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: memberikan jaminan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang dan jasa yang diberikan.
5. Asas Kepastian Hukum: para pelaku usaha dan konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan, dimana negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas tersebut dilihat dari substansinya dapat dibagi menjadi 3 asas yaitu:<sup>18</sup>

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan;
- c. Asas kepastian hukum.

### **3. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen menurut UUPK Pasal 3 bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm 26.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Mumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan melalui upaya-upaya berikut:<sup>19</sup>

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat.
- c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.

Tujuan penyelenggara, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran dan mertabat konsumen agar konsumen tidak selalu mengalami kerugian serta mendorong pelaku usaha untuk mengadakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggungjawab.

---

<sup>19</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 27.

#### 4. Pengertian Konsumen

Menurut UUPK 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. Adapun beberapa batasan tentang konsumen, sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa atau diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen-akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

#### 5. Hak-Hak Konsumen

Menurut Pasal 4, ada sembilan hak dari konsumen, delapan di antaranya hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:<sup>21</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa;
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;

---

<sup>20</sup> Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm 29.

<sup>21</sup> N.H.T. Siahaan, *op.cit*, 2005, hlm 84.

6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diberlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Hak informasi sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal cacat intruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan.<sup>22</sup>

Adapun hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak tersebut disuarakan oleh John F.Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962 melalui "A special Message for the Protection of Consumer Interest" atau yang lebih dikenal dengan "Declaration of Consumer Right". Hak-hak konsumen yang dideklarasikan meliputi:<sup>23</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan/memperoleh keamanan ( the right to safety).
- b. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas keamanan produk dan jasa.
- c. Hak untuk memilih (the right to choose).
- d. Konsumen memiliki hak untuk mengakses dan memilih produk/jasa dengan tingkat harga yang wajar tanpa adanya tekanan atau paksaan untuk melakukan suatu pilihan yang merugikan dirinya.
- e. Hak untuk memperoleh informasi (the right to be informed).

---

<sup>22</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm 41.

<sup>23</sup> Rosumawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Grup Jakarta, 2018, hlm 52.

- f. Konsumen memilih hak untuk memperoleh informasi yang jelas tentang suatu produk yang dikonsumsi.
- g. Hak untuk didengarkan (the right to be heard).
- h. Konsumen memiliki hak untuk didengarkan kebutuhan dan klaim, dimana hak ini berkaitan dengan hak untuk mendapatkan informasi.

## **6. Kewajiban Konsumen**

Selain memperoleh hak, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:<sup>24</sup>

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

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

## **5. Tinjauan tentang Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha

---

<sup>24</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm 30.

yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

## **2. Hak-Hak Pelaku Usaha**

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad 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.

## **3. Kewajiban Pelaku Usaha**

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK adalah:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan 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 jasa garansi 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 jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **4. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha**

- (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 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/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- 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 memberi informasi secara lengkap dan benar atas barang yang 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.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu.<sup>25</sup>

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk merupakan "standar minimum" yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tertentu sebelum barang dan/atau jasa tersebut dipedagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Untuk itu, informasi menjadi hal yang penting bagi konsumen sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan.

Karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Dengan mempergunakan hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan "cocok tidaknya" barang dan/atau jasa yang

---

<sup>25</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op Cit*, hlm 39.

ditawarkan/diperdagangkan tersebut dengan “kebutuhan” dari diri masing-masing konsumen. Untuk itu, pelaku usaha yang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya. Pelaku usaha seharusnya tidak hanya memberikan informasi mengenai “kelebihan” dari barang dan/atau jasa tersebut, tetapi termasuk juga “kekurangan” yang masih ada pada barang/atau jasa tersebut.<sup>26</sup>

### **C. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha**

#### **1. Dasar Hubungan Hukum**

Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum. Hubungan hukum yang diatur oleh hukum itu adalah hak dan kewajiban pribadi yang satu dan pribadi yang lain dalam hidup bermasyarakat. Hak dan kewajiban tersebut apabila tidak terpenuhi dapat dikenakan sanksi menurut hukum.

Syarat untuk terjadinya hubungan hukum:

1. Adanya dasar hukum yaitu peraturan hukum yang mengatur hubungan tersebut.
2. Peristiwa hukum yaitu kejadian yang membawa akibat yang diatur oleh hukum, yaitu perikatan.

Dengan adanya syarat demikian maka suatu hubungan hukum adalah perikatan yang lahir akibat peristiwa hukum, peristiwa hukum terjadi karena undang-undang dan perjanjian. Hubungan hukum yang diatur oleh hukum biasanya disebut dengan perikatan yang lahir karena undang-undang, dan memang perikatan tersebut sudah diatur dan ditentukan sendiri oleh undang-

---

<sup>26</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op cit*, hlm 40.

undang tersebut. Misalnya terikatnya orang tua untuk mendidik dan memelihara anak-anaknya.<sup>27</sup>

Hubungan hukum menurut perjanjian yaitu hubungan antara konsumen (pembeli) buku dengan pelaku usaha (penjual) buku diawali dari proses jual beli, yang di dalamnya terdapat perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) adalah sebagai berikut: Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Pasal tersebut menjelaskan secara sederhana mengenai pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang mengikatkan diri. Pengertian tersebut sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.<sup>28</sup>

Definisi perjanjian menurut beberapa pakar hukum adalah sebagai berikut:

1. R. M. Sudikno Mertokusumo mengemukakan bahwa perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum dua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan, kaidah, atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan.
2. Abdulkadir Muhammad, perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan.

---

<sup>27</sup> H. Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm 66.

<sup>28</sup> Ahmad Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW)*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 63.

3. Menurut R. Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal.

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 KUHPer. Menurut Pasal 1457, jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual yang berjanji menyerahkan sesuatu barang/benda, dan pihak yang bertindak sebagai pembeli mengikatkan diri berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati.

Dari pengertian yang diberikan Pasal 1457 KUHPer tersebut, persetujuan jual beli sekaligus membebaskan dua kewajiban yaitu:

1. Kewajiban pihak penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
2. Kewajiban pihak pembeli membayar harga barang yang dibeli kepada penjual.

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pihak pembeli. Di dalam perjanjian ini, pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga. Pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek jual beli tersebut. Unsur yang terkandung dalam pengertian tersebut adalah:

- a. Adanya subjek hukum yaitu penjual dan pembeli;
- b. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga;
- c. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara penjual dan pembeli.

Adanya sifat konsensual dari perjanjian jual beli ditegaskan dalam Pasal 1458 yang berbunyi “jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harga belum dibayar”.

Apabila terjadi kesepakatan mengenai harga dan barang namun ada hal lain yang tidak sepakati yang terkait dengan perjanjian jual beli, jual beli tetap tidak

disepakati yang terkait dengan perjanjian jual beli tersebut, jual beli tetapi tidak terjadi karena tidak terjadi kesepakatan.

Syarat sahnya sesuatu perjanjian seperti yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPer merupakan syarat sahnya perjanjian jual beli dimana perjanjian jual beli merupakan salah satu jenis dari perjanjian. Pasal 1320 KUHPer menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah:

1. Adanya kata sepakat

Syarat pertama untuk sahnya suatu perjanjian adalah adanya suatu kesepakatan atau konsesus pada para pihak. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah penyesuaian kehendak antara paruh pihak dalam perjanjian. Dalam hal ini kedua belah pihak mehendaki sesuatu yang sama secara timbul balik. Ada 5 (lima) cara terjadinya penyesuaian kehendak, yaitu dengan:

- a) Bahasa yang sempurna dan tertulis;
- b) Bahasa yang sempurna secara lisan;
- c) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan;
- d) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawan;
- e) Diam atau membisu, tetapi asal dapat dipahami atau diterima oleh pihak lawan.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa terjadinya kesepakatan dapat terjadi secara tertulis dan tidak tertulis. Seseorang yang melakukan kesepakatan secara tertulis, biasanya dilakukan dengan akta otentik maupun akta di bawah tangan. Akta di bawah tangan adalah akta yang dibuat oleh pihak tanpa melibatkan pejabat yang berwenang membuat akta. Sedangkan akta otentik adalah akta yang dibuat oleh atau dihadapan pejabat yang berwenang. Menurut

Pasal 1321 KUHPer, kata sepakat tidak berdasarkan atas kemauan bebas/ tidak sempurna apabila didasarkan:

- a) Kekihilafan (dwaling);
- b) Paksaan (geveld);
- c) Penipuan (bedrog).

Dengan adanya kesepakatan maka perjanjian tersebut telah ada dan mengikat bagi kedua belah pihak serta dapat dilakukan.

## 2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum

Cakap berarti memiliki suatu kemampuan untuk melakukan suatu perbuatan hukum yang dalam hal ini adalah membuat suatu perjanjian. Perbuatan hukum adalah segala perbuatan yang menimbulkan akibat hukum. Orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah berumur 21 tahun sesuai dengan Pasal 1330 KUHPer bahwa orang yang tidak cakap untuk melakukan perbuatan hukum adalah:

- a) Orang yang belum dewasa
- b) Orang yang di bawah pengampuan
- c) Seorang istri, namun berdasarkan fatwa Mahkamah Agung melalui Surat Edaran Mahkamah Agung No. 31/1963 tanggal 5 September 1963, orang-orang perempuan tidak lagi digolongkan sebagai yang tidak cakap. Mereka berwenang melakukan perbuatan hukum tanpa bantuan atau izin suaminya.

## 3. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu disebut juga dengan onjek perjanjian. Objek perjanjian harus jelas dan ditentukan oleh para pihak yang dapat berupa barang dan/atau jasa namun juga dapat berupa tidak berbuat sesuatu. Objek perjanjian juga disebut dengan Prestasi. Prestasi terdiri atas:



- a) Memberikan sesuatu, misalkan membayar harga, menyerahkan barang.
- b) Berbuat sesuatu, misalnya memperbaiki barang yang rusak.
- c) Tidak berbuat sesuatu, misalnya perjanjian untuk tidak menggunakan merek dagang tertentu.

Prestasi dalam suatu perikatan harus memenuhi syarat-syarat:

- a) Suatu prestasi harus merupakan suatu prestasi yang tertentu, atau sedikitnya dapat ditentukan jenisnya.
- b) Prestasi harus dihubungkan dengan suatu prestasi yang tertentu, atau kepentingan orang tidak dapat mengadakan tuntutan
- c) Prestasi harus diperbolehkan oleh Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.
- d) Prestasi harus mungkin dilaksanakan.

#### 4. Suatu sebab yang halal

Pasal 1320 KUHPer tidak menjelaskan pengertian sebab hal yang halal. Yang dimaksud dengan sebab yang halal adalah bahwa isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan Perundang-Undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kedua syarat pertama dinamakan syarat subjektif, karena kedua syarat tersebut mengenai subyek perjanjian. Sedangkan kedua syarat terakhir disebutkan syarat objektif, karena mengenai objek perjanjian.<sup>29</sup> Apabila syarat pertama dan kedua tidak terpenuhi, maka perjanjian itu dapat dimintakan pembatalannya, pihak yang dapat meminta pembatalan itu adalah pihak yang tidak cakap atau pihak yang memberikan ijinnya secara tidak bebas. Sedangkan apabila syarat ketiga dan

---

<sup>29</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Komplikasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 73.

keempat tidak terpenuhi, maka akibatnya adalah perjanjian tersebut batal demi hukum artinya perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada sehingga para pihak tidak dapat menuntut apapun apabila terjadi masalah di kemudian hari. Pasal 1338 KUHPer mengatur bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Dasar hubungan hukum yang terjadi antara konsumen toko buku dengan pelaku usaha adalah perjanjian jual beli. Hal ini dikarenakan kedua belah pihak telah sepakat dan mengikatkan dirinya. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sepakat adalah persesuaian kehendak antara pihak konsumen toko buku dan pelaku usaha toko buku, tidak adanya paksaan antara para pihak. Disini antara konsumen dan pelaku usaha juga telah cakap untuk membuat suatu perjanjian, cakap yang dimaksud adalah cakap membuat suatu perjanjian.

Dalam hal ini hubungan hukum antara para pihak disebut perjanjian jual beli karena adanya objek perjanjian. Objek perjanjian yang dimaksudkan adalah pelaku usaha memberikan barang yaitu buku dan konsumen membayar barang sesuai dengan perjanjian. Perjanjian yang dilakukan para pihak ini tidak bertentangan dengan Peraturan Perundang-Undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Jadi, bentuk hubungan hukum yang terjadi adalah hubungan hukum perjanjian jual beli.

## **2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 19 UUPK tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- b. 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. 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.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan Pasal 19 ayat 1 dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Maka produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

#### **D. Tinjauan tentang Hak atas Informasi Konsumen**

##### **1. Pengertian Informasi**

Hak atas informasi merupakan Hak Asasi Manusia (HAM) sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis. Hak atas

informasi dapat dipahami sebagai wujud pertanggungjawaban penuh informan kepada penerima informasi, dalam hal ini pelaku usaha terhadap pembeli.

Secara umum, pengertian informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya. Pengertian informasi menurut beberapa para ahli, sebagai berikut:

1. George R. Terry berpendapat bahwa informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna.
2. Lani Sidharta berpendapat bahwa informasi adalah data yang disajikan dalam bentuk yang berguna untuk membuat keputusan.
3. Azhar Susanto berpendapat bahwa informasi adalah suatu hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat bagi penerimanya.

Berdasarkan pengertian informasi menurut para ahli telah disebutkan diatas disimpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang dapat dioleh menjadi bentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya menjelaskan bahwa hak informasi sangat penting karena apabila tidak tersedia dan tidak memadainya informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terkait produk yang diperdagangkannya, maka hal ini juga merupakan salah satu bentuk cacat produk yaitu dikenal dengan cacat intruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.

Informasi dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan kepercayaan dari konsumen dalam memilih produk sehingga akan memberikan

keuntungan bagi pelaku usaha. Dan adanya fungsi informasi bagi konsumen, sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengetahuan atau kemampuan pengguna.
2. Mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan.
3. Menggambarkan keadaan sesuatu hal atau peristiwa yang terjadi.

## **2. Pengaturan Hak Informasi Konsumen**

Indonesia sudah memberikan pengakuan atas hak informasi sebagaimana diatur dalam perubahan kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 F yang menyatakan bahwa: “Setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.<sup>30</sup> Melalui Pasal 4 UUPK menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- j. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- k. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- l. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- m. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/atau jasa yang digunakan;
- n. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;

---

<sup>30</sup> Penjelasan atas *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, hlm 50.

- o. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- p. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- q. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- r. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen di atas, hak informasi tentang barang dan/atau jasa, memiliki arti yang sangat penting bagi konsumen. Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar mengenai suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.<sup>31</sup>

### **3. Akibat Hukum tidak Terpenuhinya Hak Informasi Konsumen**

Akibat hukum jika hak atas informasi jual beli tidak diberikan kepada pembeli dapat menyebabkan kerugian terutama bagi pembeli yang ingin membeli buku yang sesuai dengan yang diinginkan. Dalam suatu perjanjian jual beli antara konsumen dan pelaku usaha terdapat hak dan kewajiban yang seharusnya dipenuhi oleh kedua belah pihak, dan hal ini sudah diatur dalam KUHPer. Perbuatan melanggar hukum menimbulkan kerugian yang diderita tidak hanya berupa harta benda melainkan dapat juga kepentingan-kepentingan lain seseorang/masyarakat. Tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya itu harus mengganti kerugian tersebut. Sehingga akibat hukum adalah akibat yang

---

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm 1.

ditimbulkan dari perbuatan hukum dan atau perbuatan yang melanggar hukum dan atau tidak melakukan perbuatan hukum sesuai dengan kesepakatan maupun aturan yang berlaku.

Permasalahan yang dihadapi oleh pembeli adalah minimnya informasi mengenai kondisi barang yang sesuai. Pelaku usaha tidak menginformasikan atau tidak menerangkan hal yang sesuai dengan kondisi barang tersebut.

Dengan adanya permasalahan sedemikian rupa tentu harus ada perangkat hukum yang melindungi semua kepentingan didalamnya. Hukum yang berlaku diwujudkan oleh ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan hukum yang saling berhubungan dan saling menentukan. Hukum itu adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat.<sup>32</sup>

Dalam hal menawarkan barang pelaku usaha tidak menerangkan atau menginformasikan hal yang sesuai dengan kondisi barang tersebut. Pelaku usaha tidak menginformasikan kalau barang yang ditawarkan atau dijual adalah barang yang sesuai dengan kondisi barang tersebut. Ini berarti bertentangan dengan Pasal 4 dan Pasal 7 mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam UUPK.

Dengan adanya kerugian dari hak yang dilanggar akibat perbuatan yang tidak dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka hal ini dalam Pasal 1365 KUHPer yang berkaitan dengan perbuatan melawan hukum yang menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu

---

<sup>32</sup> C.S.T Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2013, hlm 3.

mengganti kerugian itu''. Dalam pasal ini terdapat unsur-unsur yaitu sebagai berikut:

1. Unsur perbuatan yang melawan hukum;

Perbuatan melawan hukum berarti adanya perbuatan atau tindakan dari pelaku yang melanggar atau melawan hukum. Pengertian melanggar hukum ini ditafsirkan sempit hanya hukum tertulis saja yaitu undang-undang. Jadi seseorang atau badan hukum hanya bisa digugat apabila melanggar hukum tertulis (undang-undang). Tetapi sejak tahun 1919 adanya putusan Mahkamah Agung Belanda dalam kasus Arrest Cohen-Lindenbaum (H.R. 31 January 1919) yang kemudian memperluas pengertian melawan hukum yang tidak hanya terbatas pada undang-undang saja tetapi juga hukum yang tidak tertulis, yaitu sebagai berikut:

- a. Melanggar undang-undang artinya perbuatan yang dilakukan jelas-jelas melanggar undang-undang;
- b. Melanggar hak subjektif orang lain artinya jika perbuatan yang dilakukan telah melanggar hak-hak orang lain yang dijamin oleh hukum (termasuk tapi tidak terbatas pada hak yang bersifat pribadi, kebebasan, hak kebendaan, kehormatan, nama baik ataupun hak perorangan lainnya.);
- c. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku artinya kewajiban hukum baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, termasuk hukum publik;
- d. Bertentangan dengan kesusilaan yaitu kaidah moral (Pasal 1335 Jo sampai dengann Pasal 1337 KUHPer);
- e. Bertentangan dengan sikap kehati-hatian yang sepatutnya dalam masyarakat.

Hal ini bersumber dari hukum tidak tertulis (bersifat relatif), yaitu perbuatan



yang dilakukan bertentangan dengan sikap yang baik atau kepatutan dalam masyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain.

Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan dan kepatutan dalam pergaulan masyarakat. Dengan tidak memberikan informasi yang baik dan benar kepada konsumen, maka pelaku usaha sudah melanggar hak subjektif orang lain.

## 2. Unsur harus ada kesalahan;

Kesalahan ada 2 (dua), bisa karena kesengajaan atau karena kealpaan. Kesengajaan artinya ada kesadaran yang dilakukan oleh orang normal pasti akan tahu konsekuensi dari perbuatannya itu akan merugikan orang lain. Sedangkan kealpaan berarti adanya perbuatan mengabaikan sesuatu yang semestinya dilakukan atau tidak berhati-hati atau tidak teliti sehingga menimbulkan kerugian bagi orang lain.<sup>33</sup> Dapat diukur secara objektif dan subjektif, secara objektif dilihat dari orang yang secara normal bahwa ia dapat menduga timbulnya akibat dan kemungkinan ini akan mencegah orang lain untuk tidak berbuat. Secara subjektif dilihat bahwa pelaku usaha dengan pengetahuannya dapat menduga bahwa akibat dari perbuatannya dapat merugikan konsumen.

Mengenai adanya unsur kesalahan, harus diperhatikan pula adanya unsur-unsur yang menjadi alasan pembenar atau yang dapat meniadakan unsur kesalahan. Namun ada kalanya suatu keadaan tertentu dapat menuadajan unsur kesalahan, misalnya dalam hal keadaan memaksa atau pelaku tidak sehat pikirannya (gila).

## 3. Unsur harus ada kerugian yang ditimbulkan;

Akibat perbuatan pelaku menimbulkan kerugian. Kerugian dibagi jadi 2 (dua) yaitu Materil dan Imateril. Kerugian materil misalnya kerugian karena tabrakan

---

<sup>33</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm 73.

mobil, hilangnya keuntungan, ongkos barang, biaya-biaya, dan lain-lain. Sedangkan kerugian imateril misalnya ketakutan, kekecewaan, penyesalan, sakit, dan kehilangan semangat hidup yang pada prakteknya akan dinilai dalam bentuk uang. Dalam hal pelaku usaha tidak memberikan informasi dengan menjelasakannya dengan baik dan benar kepada konsumen, disini terjadi suatu kerugian materil yang nyata-nyata diderita oleh konsumen. Konsumen tidak memperoleh informasi yang diinginkan mengenai barang yang ditawarkan dan dengan terpaksa harus membelinya dengan harga yang sudah ditentukan walaupun tidak memperoleh informasi terkait dengan isi buku secara jelas.

Adapun pemberian ganti kerugian menurut KUHPer sebagai berikut:<sup>34</sup>

- a. Ganti rugi untuk semua perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata);
- b. Ganti rugi untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain (Pasal 1367 KUHPerdata). Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata, seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dalam pengawasannya (*vicarious liability*);
- c. Ganti rugi untuk pemilik binatang (Pasal 1368 KUHPerdata);
- d. Ganti rugi untuk pemilik gedung yang ambruk (Pasal 1369 KUHPerdata);
- e. Ganti rugi untuk keluarga yang ditinggalkan oleh orang yang dibunuh (Pasal 1370 KUHPerdata);
- f. Ganti rugi karena telah luka tau cacat anggota badan (Pasal 1371 KUHPerdata);

---

<sup>34</sup> Ibid, hlm 137.

g. Ganti rugi karena tindakan penghinaan (Pasal 1372 KUHPerdara).

4. Unsur adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Dalam Pasal 1365 KUHPer dapat diketahui bahwa suatu perbuatan tertentu dapat disebut sebagai sebab (*causa efficiens*) dari suatu peristiwa tertentu. Hubungan kausal menjadi persyaratan penting karena untuk membuktikan antara perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan kerugian yang dialami harus terhubung dalam suatu kerangka kausalitas.

Sehingga maksud dari unsur ini adalah ada hubungan sebab akibat antara perbuatan yang dilakukan dengan akibat yang muncul. Misalnya, kerugian yang terjadi disebabkan perbuatan si pelaku atau dengan kata lain, kerugian tidak akan terjadi jika pelaku tidak melakukan perbuatan melawan hukum tersebut. Mengingat adanya teori *adequate veroorzaaking* dari Von Kries, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul dari perbuatan melawan hukumnya, yaitu bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat perbuatannya tidak memberikan informasi yang baik dan jelas mengenai isi buku yang diperjualkan.