

BAB III

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM

JUAL BELI BUKU

A. Gambaran Umum Pelaksanaan Jual Beli Buku di Yogyakarta

Jual beli buku merupakan transaksi yang diadakan antara pelaku usaha dan konsumen untuk saling memenuhi kebutuhan, dimana barang dalam objek jual beli ini adalah buku. Upaya masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan kehidupan sehari-hari dalam transaksi jual beli diantaranya adalah diwujudkan dalam bentuk perjanjian jual beli. Jual beli termasuk perjanjian konsesuil yaitu suatu perjanjian yang sah, mengikat kekuatan hukum pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur pokok (*essentialia*) yaitu barang dan harga, biarpun jual beli mengenai barang yang tidak bergerak.³⁵

Di masyarakat terdapat peringatan yang ditunjukkan kepada konsumen dengan kata-kata “teliti sebelum membeli”. Ini bermakna bahwa konsumen diberi kebebasan untuk memilih dengan hati-hati dan cermat ketika membeli sehingga benar-benar merasa puas dengan pilihannya. Dalam hal ini pelaku usaha juga tidak boleh menutup-nutupi segala informasi yang ingin diketahui konsumen mengenai barang yang diperjualbelikan tersebut.

Di Yogyakarta terdapat beberapa toko buku yang melarang membuka segel buku agar kondisinya tetap terjaga. Buku-buku tersebut dibungkus dalam sampul plastik transparan. Apabila diamati dari satu sisi, hal ini sangat membantu pelaku usaha dalam mengurangi risiko kerugian. Dengan demikian,

³⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm 79.

dapat dipahami bahwa tujuan pelaku usaha melarang membuka segel plastik adalah agar kondisi buku tetap terjaga dari berbagai pengaruh eksternal seperti kerusakan *cover* , menghindari buku agar tidak terlihat lusuh dan hal lainnya yang dapat mengurangi nilai material buku tersebut.³⁶ Namun dari sisi yang lain, praktik yang demikian dapat menimbulkan kekecewaan dan kerugian terhadap konsumen, karena tujuan utama konsumen adalah untuk memperoleh ketepatan referensi, kesesuaian isi buku serta mendapatkan kepuasan.³⁷ Umumnya penjelasan mengenai abstrak sebagai gambaran umum isi sebuah buku yang dicantumkan pada bagian belakang buku tidak sepenuhnya mewakili isi buku.³⁸

Penjelasan pada abstrak tersebut juga merupakan salah satu bagian dari promosi sebuah buku, sehingga tidak heran apabila bahasa yang digunakan pada bagian abstrak dapat menarik minat konsumen. Hal ini sebagai alternatif yang ditawarkan pelaku usaha sebagai ganti tidak diperbolehkan membuka segel buku, maksudnya adalah konsumen tidak harus membuka segel buku untuk menemukan informasi mengenai isi sebuah buku tetapi hanya dengan membaca penjelasan pada abstrak saja. Larangan membuka segel secara tidak langsung telah membatasi hak-hak pembeli, ruang gerak pembeli seakan-akan dipersempit untuk melihat dan menemukan informasi mengenai buku yang akan dibeli. Selain itu pelaku usaha bahkan tidak menyediakan buku yang serupa untuk dilihat konsumen sebagai *sample*. Menurut keterangan yang diberikan oleh pegawai toko buku, bahwa jenis buku yang dibolehkan membuka segel hanya jenis buku tiruan saja, sedangkan buku asli tidak diperbolehkan membuka segel. Pengembalian buku dapat dilakukan apabila terdapat cacat fisik seperti halaman

³⁶ Wawancara dengan Bpk Heri, pemilik toko buku MP, pada 14/06/2019.

³⁷ Wawancara dengan Astri, konsumen toko buku MP, pada 14/06/2019.

³⁸ Wawancara dengan Dita, konsumen toko buku MP, pada 14/06/2019

buku sobek maupun kurangnya halaman buku, sementara pengembalian tidak dibolehkan dalam hal ketidaktepatan isi.³⁹ Sangat disayangkan praktik-praktik tersebut sudah sangat lazim terjadi saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen toko buku MP, konsumen merasa tidak sepenuhnya mendapatkan haknya yaitu terkait dengan pemberian informasi barang yang diberikan pelaku usaha. Adanya ketidakjelasan mengenai informasi produk yang harusnya diberikan oleh pelaku usaha mengenai isi buku yang ingin di beli. Tentunya memberi informasi yang jelas dan benar mengenai produk menjadi sangat penting karena dengan adanya kejelasan tentang spesifikasi isi buku tersebut otomatis akan menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual beli di toko buku MP.

Pasal 4 ayat 3 UUPK menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”, sebagai pelaku usaha sudah seharusnya bertindak benar, jelas dan jujur dalam memberikan kondisi serta jaminan barang kepada konsumen. Misalnya informasi kondisi barang apakah barang tersebut lengkap atau sekedar barang tiruan. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur tersebut tentu nantinya juga akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pemilihan maupun pembelian barang. Dengan bersikap jujur kepada konsumen, maka konsumen akan memiliki kepercayaan yang lebih kepada pelaku usaha. Apabila memperhatikan sudut pandang konsumen, ada beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat membeli suatu produk diantaranya:

- 1) Diperoleh informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;

³⁹ Wawancara dengan Dewi, pegawai toko buku MP, pada 14/06/2019.

- 2) Produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginan konsumen, baik dari segi harga maupun spesifikasi serta kualitas barang;
- 3) Konsumen mengetahui cara penggunaannya;
- 4) Jaminan bahwa apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan maka konsumen memperoleh pengganti baik berupa produk ataupun pengembalian dalam bentuk uang.

Kenyataan yang muncul adalah seringkali konsumen tidak memperoleh haknya secara maksimal, hal ini dilihat dari pemberian informasi mengenai kondisi barang yang diperjualbelikan. Penjelasan mengenai praktik jual beli buku bersegel pada toko buku di Yogyakarta sebagai berikut:

- a. Pemberian segel pada buku

Ketika mengunjungi toko buku mungkin tidak heran bagi konsumen saat mengamati buku-buku yang dipajang di sepanjang rak buku rata-rata sudah dalam kondisi tersampul plastik (tersegel). Tentu saja tujuan penyegelan tersebut tak lain adalah menjaga kondisi buku agar terhindar dari kerusakan.

Buku yang dalam keadaan tersegel tentu lebih menarik dibandingkan buku yang tidak tersegel, karena konsumen yakin bahwa buku yang tersegel bukanlah buku bekas. Sebaliknya, buku yang dalam keadaan tanpa segel akan menimbulkan keraguan untuk konsumen sehingga menyebabkan buku tersebut tidak terjual dan pelaku usaha akan menanggung kerugian.

Di toko buku MP, konsumen tidak dibenarkan melihat isi buku dengan membuka segel tanpa seizin pelaku usaha, pada dasarnya membuka segel buku di toko ini merupakan suatu pantangan, namun sewaktu-waktu juga akan diperbolehkan sesuai dengan kondisi tertentu. Sebagai contoh, apabila seseorang hendak membeli 3 buku yang berbeda-beda, baik itu buku yang

berbeda jenisnya maupun buku yang sejenis namun berbeda judul. Dalam hal ini, konsumen tidak mengetahui secara pasti mengenai judul dan isi dari buku yang ingin dibeli, apabila kemudian konsumen meminta untuk melihat terlebih dahulu kondisi fisik buku serta melihat kesesuaian isi buku dengan kebutuhan, pihak pelaku usaha tidak akan mengizinkan konsumen membuka segel dari ketiga buku yang berbeda tersebut, namun pemberian izin hanya terbatas untuk satu buku saja, baik itu yang berbeda jenisnya maupun yang sejenis namun berbeda judul. Konsumen dapat memilih sendiri buku mana yang menurutnya menjadi prioritas utama.⁴⁰

Toko buku tidak membolehkan membuka segel untuk jenis buku yang terdapat CD di dalamnya, buku pelajaran sekolah, buku cerita anak-anak, novel, dan buku-buku kedokteran yang harganya sangat mahal.⁴¹ Sedangkan selain dari jenis buku tersebut diperbolehkan membuka segel alasan tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa buku yang telah dibuka segelnya dikhawatirkan akan berdebu dan rusak sehingga tidak menarik konsumen untuk membelinya.

b. Penyebab dilarangnya membuka segel

Seperti telah dijelaskan di atas, bahwa dari sekian banyak jenis buku yang diperjualbelikan di toko buku tidak semua buku dilarang membuka segel. Adanya aturan yang melarang membuka segel tentu karena adanya beberapa sebab. Sebab yang paling utama yaitu, risiko kerugian akan ditanggung oleh pihak penjual karena buku telah rusak dan tidak ada yang membeli. Seluruh buku yang telah masuk ke toko sepenuhnya menjadi milik penjual, karena pelaku usaha memesan buku dari penerbit dengan sistem jual

⁴⁰ Wawancara dengan Anin, pegawai toko buku MP, pada 14/06/2019.

⁴¹ Wawancara dengan Eko, pemilik toko buku JP, pada 14/06/2019.

beli biasa yaitu pembayarannya secara *cash* maupun angsuran, tidak menggunakan sistem agen. Sedangkan apabila kerusakan disebabkan oleh perbuatan konsumen atau ketika barang sedang berada di tangan konsumen dan besar kemungkinan tidak ditemukan kerusakan sebelumnya, maka pembeli wajib melakukan ganti rugi atas kerusakan tersebut.

Sebab lain yang membuat pelaku usaha melarang membuka segel adalah sikap konsumen yang tidak sepenuhnya berniat untuk membeli. Terkadang konsumen hanya melihat-lihat atau bertanya-tanya saja mengenai informasi buku, padahal belum tentu konsumen ingin membelinya. Memang hal yang dilakukan konsumen tersebut bukanlah suatu kesalahan, namun pihak pelaku usaha tidak dapat mengikuti semua kemauan konsumen dengan mengizinkan membuka segel pada setiap buku, biasanya penjual hanya membolehkan membuka satu atau dua jenis buku saja.

Larangan membuka segel juga berlaku karena harga buku yang tergolong mahal, sehingga risiko kerugian juga akan lebih besar. Selain itu juga disebabkan karena buku tersebut memiliki kualitas yang bagus. Sebagai contoh, apabila terdapat dua buku sejenis, namun memiliki kualitas yang berbeda, seperti jenis buku “Perlindungan Konsumen” yang memiliki kualitas kertas bagus dijual dengan harga seratus dua puluh ribu rupiah, sedangkan buku “Perlindungan Terhadap Konsumen” dengan kualitas kertas yang kurang bagus hanya dijual dengan harga tujuh puluh ribu rupiah. Kedua buku tersebut sama-sama dalam keadaan tersegel, namun apabila konsumen meminta izin untuk melihat isi buku, maka yang akan diperbolehkan membuka segel adalah buku dengan kualitas kertas yang kurang bagus.⁴²

⁴² Wawancara dengan Dewi, pegawai toko buku MP, pada 22/06/2019.

c. Pelayanan terhadap pembeli

Pelaku usaha sangat menyadari bahwa sudah seharusnya konsumen mengetahui kondisi dan isi buku sebelum membeli karena hal tersebut sudah merupakan hak konsumen. Namun karena pertimbangan resiko sebagaimana telah disebutkan di atas, pelaku usaha tidak dapat mengizinkan membuka semua buku yang telah dalam kondisi tersegel. Maka sebagai antisipasi untuk mencegah kekeliruan di kemudian hari, kewajiban pelaku usaha adalah mengingatkan konsumen untuk memastikan terlebih dahulu nama pengarang, judul buku, dan penerbitnya sebelum membeli.⁴³

Dibolehkannya membuka segel untuk satu atau dua buku juga merupakan kebijakan dari masing-masing toko buku, yang dianggap sebagai bentuk pelayanan karena tidak menyediakan *sample* buku. Alasan pelaku usaha tidak menyediakan *sample* yaitu karena saat pemesanan buku dari penerbit memang tidak disediakan *sample* khusus. Meskipun demikian, menurut keterangan konsumen, umumnya pelaku usaha tetap memberikan pelayanan yang semestinya kepada para konsumen, salah satunya konsumen tetap mendapatkan penjelasan mengenai berbagai informasi tentang buku yang akan dibelinya, seperti tentang perbedaan-perbedaan isi buku, kualitas bahan, stok buku dan informasi lainnya yang dibutuhkan konsumen.⁴⁴ Konsumen juga diperbolehkan membaca abstrak yang terdapat di bagian belakang buku sebagai gambaran umum suatu buku.

B. Analisis Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Buku

1. Pelaksanaan Perjanjian Pengikatan Jual Beli Buku

⁴³ Wawancara dengan Dewi, pegawai toko buku MP, pada 22/06/2019.

⁴⁴ Wawancara dengan Fajar, konsumen toko buku MP, pada 22/06/2019.

Pada saat konsumen akan membeli buku antara konsumen buku dengan pelaku usaha diawali dari proses jual beli, yang di dalamnya terdapat perjanjian. Menurut Pasal 1457 KUHPer, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam Pasal 1458 pengertian bahwa jual beli adalah suatu perjanjian konsensual dimana secara sederhana dapat dikatakan pada dasarnya setiap penerimaan yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan penerimaan, baik yang dilakukan secara lisan maupun dibuat dalam bentuk tertulis menunjukkan saat lahirnya perjanjian.

Berdasarkan cara pembentukan kontrak atau perjanjian, perjanjian dapat dibedakan antara perjanjian konsensual dan kontrak rill. Perjanjian konsensual pada kontrak yang dibentuk semata-mata berdasarkan konsensual (kata sepakat) para pihak dan dalam kontrak, kontrak telah ada sejak adanya kata sepakat para pihak. Perjanjian atau kontrak rill adalah kontrak yang pembentukannya tidak hanya didasarkan pada kesepakatan para pihak, tetapi juga mensyaratkan adanya atau penyerahan yang menjadi objek perjanjian⁴⁵ Unsur yang terkandung dalam perjanjian jual beli adalah:

- d. Adanya subjek hukum yaitu penjual dan pembeli;
- e. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga;
- f. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara penjual dan pembeli.

Dalam perjanjian mempunyai periode atau fase yang dapat di bagi tiga, yaitu

.46

1. Periode Prakontrak

⁴⁵ Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, FH UII Press, Yogyakarta, 2016, hlm 21.

⁴⁶ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan (bagian pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm 70.

Periode ini merupakan masa sebelum para pihak mencapai kesepakatan mengenai rencana transaksi yang mereka adakan. Pada periode ini dilakukan negosiasi atau perundingan antara para pihak, dimana para pihak harus ada kata sepakat mengenai harga dan barang objek jual beli walaupun dalam pembentukan kontrak seringkali penawaran itu tidak langsung diterima begitu saja, tetapi harus dilakukan negosiasi yang berulang-ulang.

2. Periode Pelaksanaan Kontrak

Periode ini adalah ketika para pihak yang mengadakan kontrak melaksanakan isi kesepakatan. Pelaksanaannya dimulai sejak para pihak mencapai kesepakatan dan berakhir seiring dengan berakhirnya kontrak. Seketika setelah para pihak mencapai kata sepakat maka saat itulah melahirkan kewajiban dan hak masing-masing untuk para pihak untuk memberikan sesuatu, dalam bentuk pelaku usaha menyerahkan sejumlah barang kepada konsumen dan penyerahan uang oleh konsumen kepada pelaku usaha.

3. Periode Pascakontrak

Periode terakhir ini adalah periode setelah berakhirnya kontrak. Dikarenakan dalam kontrak ini merupakan kontrak lisan yaitu kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh para pihak cukup dengan lisan atau dengan kesepakatan para pihak. Dengan adanya konsensus ini, maka perjanjian telah terjadi dan berakhir.

Syarat sah dari perjanjian dapat menentukan apakah perjanjian yang dibuat sah menurut hukum atau batal demi hukum. Dalam Pasal 1320 KUHPer menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah:

1. Adanya kata sepakat;
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;

3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif yang harus dipenuhi dalam perjanjian, artinya bahwa syarat subjektif merupakan suatu hal menyangkut orang yang melakukan perjanjian atau membuat perjanjian terlebih dahulu bersepaatan untuk membuat perjanjian menyangkut harga, barang dan lainnya sebagaimana dan cakap dalam melaksanakan perjanjian, baik berucap dan perilaku sehingga apabila di kemudian hari diketahui subjek hukum yang mengikatkan dirinya pada perjanjian cacat dan tidak dapat lagi dipertanggungjawabkan hak dan kewajibannya, maka dapat dilakukan pembatalan perjanjian menurut hukum dan kesepakatan kedua belah pihak yang bersangkutan.

Sementara itu syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif yang berkaitan dengan objek perjanjian yang disepakati oleh para pihak dan akan dilaksanakan sebagai prestasi atau utang dari para pihak.⁴⁷ Objek tersebut akan terwujud dalam prestasi yang mengakibatkan perjanjian harus dipenuhi atau utang harus dibayar salah satu pihak kepada pihak lainnya. Sebab yang halal dapat diartikan bahwa apa yang dimaksud dalam isi perjanjian tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan. Apabila isi dalam perjanjian bertentangan dengan hukum tanpa sebab atau telah dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan hukum dengan kata lain dapat batal demi hukum.

1. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Jual Beli

⁴⁷ Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, *Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*, RajaGrafindo Perkasa, Jakarta, hlm 53.

Hak dari penjual menerima harga barang yang telah dijualnya dari pihak pelaku usaha sesuai dengan kesepakatan harga antara kedua belah pihak. Begitu pula hak dari pembeli menerima barang yang telah dibelinya dari pihak penjual dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Kewajiban yang ditimbulkan dari suatu perikatan baik dari perikatan yang lahir dari perjanjian maupun perikatan yang lahir dari undang-undang disebut juga kewajiban hukum.

Kewajiban hukum adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebab apabila tidak dipenuhi akan menimbulkan akibat hukum, yaitu adanya tuntutan yang berhak agar yang mempunyai kewajiban itu memenuhi kewajibannya dan melahirkan putusan hakim pengadilan dapat memaksa agar kewajibannya dipenuhi.⁴⁸

a) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga diberi hak sebagai bentuk usaha untuk menciptakan kenyamanan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikann kepada konsumen, maka pelaku usaha juga memiliki hak yang diatur dalam Pasal 6 UUPK, sebagai berikut:

- f. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau yang diperdagangkan;
- g. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- h. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁴⁸ Bachsan Mustafa, *Sistem Hukum Indonesia Terpadu*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 41.

- i. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- j. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

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 diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.⁴⁹ Dan bagi pelaku usaha mempunyai kewajiban utama, yaitu:

- 1) Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan. Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengahlikan hak milik atas barang yang diperjualbelikan itu dari si penjual kepada si pembeli. Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, sebagai berikut:
 - a. Beritikad 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;

⁴⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm 50-51.

- 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 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 penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha di dalam UUPK diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik untuk melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan melakukan iktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen atau pelaku usaha, sedangkan

bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat dirugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Dan mengenai kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan karena informasi merupakan hak dari konsumen. Apabila pelaku usaha memberikan informasi atau penjelasan yang kurang memadai kepada konsumen, maka hak tersebut merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang dapat merugikan konsumen.

Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha agar produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha tersebut tidak dianggap cacat karena ketiadaan informasi maupun informasi yang kurang. Sebaliknya konsumen juga memiliki kewajiban untuk membaca lalu mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dari suatu produk agar konsumen dapat memakai atau memanfaatkannya secara baik dan benar demi keamanan konsumen.⁵⁰

2) Berdasarkan Pasal 1491 KUHP, ada dua hal yang wajib ditanggung atau dijamin oleh pelaku usaha terhadap barang yang dijualnya, yaitu:

1. Menjamin penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram;
2. Menjamin cacat tersembunyi atas barang tersebut, yang sedemikian rupa dapat diminta pembatalan.

Menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi.⁵¹ Konsekuensi dari jaminan oleh pelaku usaha diberikan kepada konsumen bahwa barang yang dijual adalah sungguh-sungguh

⁵⁰ *Ibid*, hlm 55.

⁵¹ Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 1982, hlm 8.

miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari suatu pihak. Dan mengenai cacat tersembunyi maka pelaku usaha menanggung cacat-cacat yang tersembunyi itu pada barang yang dijualnya meskipun penjual tidak mengetahui ada cacat yang tersembunyi dalam objek jual beli kecuali telah diperjanjikan sebelumnya bahwa penjual tidak diwajibkan menanggung suatu apapun. Tersembunyi berarti bahwa cacat itu tidak mudah dilihat oleh pembeli yang normal.

b) Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Abdulkadir Muhammad, kewajiban pokok konsumen itu ada dua yaitu menerima barang-barang dan membayar harganya sesuai dengan perjanjian dan jumlah pembayaran biasanya ditetapkan dalam perjanjian.

Sebagai pengguna barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangatlah penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya apabila terjadi suatu tindakan yang tidak adil terhadapnya, maka secara spontan konsumen akan dapat menyadari hal tersebut lalu segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, konsumen tidak hanya akan berdiam diri ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, hak-hak yang dimiliki oleh konsumen adalah sebagai berikut:

10. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
11. Hak untuk memilih barang dan jasa;

12. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
13. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
14. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
15. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
16. Hak untuk diberlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
17. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
18. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Sebelumnya pada tahun 1962, hak-hak konsumen pertama kalinya dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962, melalui pidato kenegaraan di hadapan Kongres Amerika Serikat yang berjudul “Special Message for the Protection of the Consumer Interest” atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsumen” (Declaration of Consumer Right). Kemudian menurut Bob Widyahartono menyebutkan bahwa deklarasi tersebut menghasilkan empat dasar hak konsumen (the four consumer basic rights) yaitu terdiri atas:

1. Hak untuk memperoleh keamanan atau The Right To Be Secured;
2. Hak untuk memperoleh informasi atau The Right To Be Informed;
3. Hak untuk memilih atau The Right To Choose; dan
4. Hak untuk didengarkan atau The Right To Be Heard.⁵²

Berdasarkan beberapa uraian mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, terdapat hak yang sering disebutkan dan merupakan hak yang penting bagi

⁵² Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2005, hlm 21.

konsumen, yaitu hak untuk memperoleh jaminan atas keamanan dan kesehatan dari penggunaan barang atau produk yang dijual oleh pelaku usaha, dimana hal ini berkaitan dengan hak konsumen yang lain, yaitu hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan memadai mengenai tata cara penggunaan barang atau produk tersebut.

Hak selanjutnya yang paling dibutuhkan oleh konsumen adalah hak untuk didengarkan keluhan dimana pihak pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, ataupun penggantian terhadap produk atau barang tersebut apabila produk atau barang tersebut tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, karena hal tersebut dapat menyebabkan kerugian pada konsumen. Untuk itu, sangatlah penting dan perlu bagi konsumen untuk memperhatikan hal-hal yang harus diperjuangkan apabila hak-haknya dilanggar. Seorang konsumen harusnya tidak hanya tinggal diam dan tidak berbuat apa-apa ketika hak-hak yang ia miliki jelas-jelas dilanggar oleh pelaku usaha.

Selain hak-hak diatas, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. Sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu:

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

Kewajiban-kewajiban tersebut haruslah dilakukan oleh konsumen, sebab hal-hal tersebut sangatlah berguna bagi konsumen agar konsumen dapat selalu berhati- hati ketika melakukan transaksi ekonomi dan hubungan perdagangan.

Dengan cara seperti itu, setidaknya konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan- kemungkinan masalah yang akan menghampirinya. Untuk itu, memperhatikan kewajiban-kewajiban konsumen sama pentingnya dengan memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

Semakin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen, perlindungan konsumen yang dimaksud adalah perlindungan terhadap rendahnya informasi yang harus didapatkan oleh konsumen dari pelaku usaha pada barang dan/atau jasa yang dipasarkan, sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen atas produknya sebagai salah satu perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dilihat dari sisi keabsahan jual beli dan hak konsumen penulis mencoba menganalisa jual beli buku yang disegel berdasarkan kesesuaian dengan aturan yang berlaku. Konsumen yang berada dalam posisi yang lemah tidak memiliki akses yang cukup untuk mendapatkan hak-haknya mengakibatkan lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen. Dengan disahkan UUPK diharapkan upaya perlindungan konsumen dapat lebih diperhatikan lagi, karena perlindungan konsumen merupakan upaya menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan konsumen sebagai hak setiap konsumen dalam menggunakan suatu barang atau jasa.

Di Kota Yogyakarta ada beberapa pelaku usaha toko buku yang tidak membolehkan konsumen untuk mengetahui isi buku dengan membuka segel. Misalnya toko buku MP yang berada di kawasan Taman Pintar Yogyakarta, terdapat larangan untuk pembeli, yaitu "*Dilarang membuka segel buku*", dengan adanya larangan tersebut konsumen tidak memperoleh hak untuk mendapatkan informasi pada pelayanan di toko buku tersebut. Karena adanya larangan buka

segel pada buku, membuat konsumen tidak memperoleh informasi terkait dengan isi buku secara jelas. Setelah membeli buku ternyata di dalamnya tidak terdapat bab hak dan kewajiban tersebut.

Adanya pelarangan ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, kerugian yang ditimbulkan adalah isi buku tidak sesuai dengan judul pada *cover* (sampul) buku, adanya cacat isi pada buku, kurangnya informasi apakah isi buku dalam kondisi baik atau rusak, isi buku tidak sesuai dengan referensi yang dibutuhkan, dan adanya batasan untuk menilai kualitas isi buku. Hal ini dapat membatasi ruang gerak bagi pembeli selaku konsumen untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. secara tidak langsung sudah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha dan sudah melanggar Pasal 4 huruf c UUPK. Pada Pasal tersebut ditentukan bahwa konsumen mempunyai "hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yaitu:

- s. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- t. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- u. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- v. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/atau jasa yang digunakan;
- w. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- x. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

- y. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- z. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- aa. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

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.

Pelaku usaha juga memiliki kewajiban. Kewajiban tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 7 UUPK, sebagai berikut:

- 8. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 9. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 10. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 11. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau yang berlaku;
- 12. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 13. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat

penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;

14. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tidak jelasnya suatu informasi yang diperoleh konsumen akan barang dan/ atau jasa yang digunakan untuk kebutuhannya dapat menimbulkan suatu kerugian. Kerugian tersebut menandakan adanya suatu kelemahan atau kekurangan dalam barang dan/ atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha.

Dalam hal terjadinya kerugian pada konsumen ini tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 7 ayat (2) UUPK. Pelaku usaha tentu sangat memahami tentang barang dan / atau jasa yang diproduksinya, sedangkan konsumen tidak mengetahui dan memahami sama sekali barang dan/ atau jasa yang diproduksi, sehingga posisi konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu sudah semestinya pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas barang dan/ atau jasa yang diproduksinya.

2. Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Informasi Konsumen dalam Jual Beli Buku

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas bahwa pada dasarnya konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya untuk mendapatkan barang dan/atau jasa secara yuridis normatif telah memperoleh suatu jaminan kepastian hukum menyangkut hak-hak dasar konsumen berdasarkan pada UUPK, ini bertujuan untuk membantu konsumen mempertahankan hak-hal dasarnya, akan tetapi pada faktanya sejauh ini belum dapat dikatakan telah sesuai dengan apa

yang diharapkan di dalam ketentuan UUPK, padahal telah diatur secara efektif, lengkap dan detail.

Adapun hambatan-hambatan yang terjadi di dalam masyarakat, sebagaimana hasil penelitian, yaitu:

1. Masih kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk melakukan suatu bentuk upaya perlindungan sebagai tanggung jawab dengan memberikan ganti rugi yang seimbang dengan apa yang diderita oleh konsumen.
2. Beban pembuktian yang harus dilakukan oleh konsumen sangat sulit dilakukan karena konsumen harus membuktikan terlebih dahulu.
3. Pengetahuan serta pemahaman konsumen dan pelaku usaha tentang UUPK masih kurang sehingga mengakibatkan konsumen tidak dapat mengadukannya ke lembaga konsumen dan hanya menerima dengan apa yang dideritanya sedangkan bagi pelaku usaha, lebih mementingkan usaha yang dijalankannya memperoleh keuntungan. Padahal dalam UUPK sudah mengatur hak serta kewajiban masing-masing antara konsumen dan pelaku usaha yaitu dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK.

Informasi mengenai isi atas buku tersebut yang tidak diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen mengharuskan pelaku usaha bertanggungjawab atas perbuatannya itu sebagaimana kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam UUPK. Terkait kasus ini pihak konsumen mendapat perlindungan dari UUPK mengacu pada ketentuan:

1. Pasal 4 huruf b mengenai hak konsumen, hak yang dilanggar pelaku usaha dalam hal ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi barang serta jaminan yang dijanjikan.

2. Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas, benar dan jujur mengenai isi objek jual beli kepada konsumen.
3. Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen untuk dilayani secara benar dan jujur tidak diskriminatif. Pelaku usaha tidak melakukan pelayanan secara benar dan jujur kepada konsumen.
4. Pasal 4 huruf h mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana semestinya.
5. Pasal 7 huruf a mengenai kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dalam hal ini pelaku usaha tidak beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
6. Pasal 7 huruf b mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dalam hal ini pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya tersebut dengan benar, jelas dan jujur.
7. Pasal 7 huruf g tentang kewajiban pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada Pasal 19 UUPK dijelaskan lebih lanjut tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

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

- g. 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.
- h. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- i. 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.
- j. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan produk, baik berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan. Dapat dituntut ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melawan hukum.

1. Tuntutan berdasarkan wanprestasi

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (pelaku usaha dengan konsumen) terikat suatu perjanjian, sehingga pihak ketiga (bukan sebagai pihak yang terkait dalam perjanjian) yang dirugikan, tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Pada tanggungan gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat klasula dalam perjanjian yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua

pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Bukan undang-undang yang menentukan apabila harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar dan apa telah diperjanjikan tersebut, mengingat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Wanprestasi timbul karena salah satu pihak yang terikat dalam perjanjian tidak dapat memenuhi prestasinya. Di dalam pada kontrak jual beli, konsumen jika dilihat dari sisi kewajiban untuk melakukan pembayaran, konsumen berkedudukan sebagai debitur. Sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang dijualnya kepada konsumen, dalam hal ini pelaku usaha juga berkedudukan sebagai debitur. Wanprestasi terjadi jika debitur (pelaku usaha) dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya atau debitur tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa. Maka berdasarkan Pasal 1267 KUHPer kreditur dapat memilih tuntutan haknya berupa pemenuhan perjanjian, pemenuhan serta ganti kerugian, ganti kerugian saja dan pembatalan perjanjian serta pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian, kewajiban membayar ganti kerugian apabila telah memenuhi syarat-syarat seperti, tidak adanya tangkisan dari debitur untuk melumpuhkan tuntutan ganti kerugian dan kreditur telah melakukan somasi/peringatan.

Wanprestasi di dalam perjanjian jual beli berarti merupakan keadaan dimana tidak tercapainya prestasi yang terdapat pada isi perjanjian yang disepakati pihak pelaku usaha dan konsumen, baik itu karena murni kesalahan debitur yang disengaja maupun karena kelalaiannya, yang menimbulkan kerugian. Namun

dalam hal ini menurut penulis wanprestasi tidak hanya suatu keadaan yang terjadi karena debitur tetapi bisa karena kesalahan atau kelalaian kreditur.

2. Tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan adanya perjanjian antara para pihak, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang merasa dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Apabila ingin menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum. Bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPer harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

a. Perbuatan yang melawan hukum

Perbuatan yang melawan hukum ini dapat terjadi bila pelaku usaha melanggar hak subjektif orang lain dalam hal ini konsumen atau bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha atau bertentangan dengan kesusilaan dan kepatutan dalam masyarakat. Dengan tidak memberikan informasi yang baik dan benar kepada konsumen, maka pelaku usaha sudah melanggar hak subjektif orang lain. Konsumen sudah sepatutnya mendapatkan informasi yang baik, benar dan sebenarnya mengenai kondisi barang yang dijual oleh pelaku usaha. Pelaku usaha sudah melanggar kewajiban hukum bahwa sebagai pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang baik, benar dan jujur. Hal ini berdasarkan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK. Pelaku usaha sebagai pihak dianggap sebagai pihak yang paling bertanggungjawab atas

kerugian yang di derita konsumen. Sebagai pihak yang bertanggungjawab atas kenyamanan dan kepercayaan dari konsumen, pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab untuk memberikan iktikad baik atas barang yang ditawarkan dan tentunya harus menjelaskan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang tersebut.

b. Harus ada kesalahan

Kesalahan yang timbul disini dapat diukur secara objektif dan subjektif. Secara objektif dapat dilihat oleh orang secara normal bahwa ia dapat menduga timbulnya akibat dan kemungkinan ini akan mencegah orang lain untuk tidak berbuat. Pelaku usaha secara normal dapat menduga bahwa dengan tidak memberikan informasi secara baik dan benar kepada konsumen akan mengakibatkan kerugian bagi konsumen, namun pelaku usaha tidak mencegah dirinya untuk tidak berbuat. Secara subjektif dapat dilihat bahwa pelaku usaha dengan pengetahuannya dapat menduga bahwa akibat dari perbuatannya itu dapat merugikan konsumen. Disamping itu, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban, karena pelaku usaha bukanlah orang yang berada dalam pengampun atau dinyatakan tidak cakap oleh undang-undang.

Mengenai adanya unsur kesalahan, harus diperhatikan pula adanya unsur-unsur yang menjadi alasan pembenar atau yang dapat meniadakan unsur kesalahan. Pelaku usaha harus dapat membuktikan bahwa perilaku tersebut terjadi karena adanya suatu keadaan memaksa, keadaan darurat atau ketentuan undang-undang bila pelaku usaha ingin dianggap memiliki alasan pembenar. Penempelan tulisan "*Dilarang membuka segel buku*" tidak bisa dianggap sebagai alasan pembenar atau alasan yang meniadakan unsur kesalahan tanpa diajukannya bukti kepada pembeli bahwa pelaku usaha beriktikad baik dan

berusaha untuk menjelaskan mengenai kondisi barang dengan benar dan baik kepada pembeli atau konsumen.

c. Harus ada kerugian yang ditimbulkan

Dalam hal pelaku usaha tidak memberikan informasi dengan menjelaskannya 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. Meskipun demikian, tetaplah seorang konsumen harus bisa membatasi kerugiannya, selama hal itu dimungkinkan dan selayaknya dapat diharapkan dari pelaku usaha.

d. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian

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.

UUPK memberikan ganti kerugian memberikan ganti kerugian kepada konsumen atau sanksi administrasi yang hanya berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Hukum memberi upaya agar konsumen dapat memperoleh ganti rugi, upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yaitu melalui penyelesaian damai atau melalui lembaga atau instansi yang berwenang, sebagai berikut:

1. Melalui penyelesaian damai

Penyelesaian damai dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha melalui musyawarah dan mufakat. Mengenai perdamaian yang diatur dalam KUHPer buku ketiga Bab 18 Pasal 1851 sampai Pasal 1864. Dalam prakteknya upaya damai ini banyak dilakukan konsumen yang mengalami kerugian mengajak musyawarah pelaku usaha untuk mendapatkan ganti rugi. Hasil penelitian pada umumnya konsumen jarang mengumpulkan bukti seperti mengambil gambar dari penempelan tulisan "*Dilarang membuka segel*" dan mengumpulkan nota pembayaran dari pelaku usaha. Para konsumen sulit untuk membuktikan kesalahan dari pelaku usaha.

2. Melalui lembaga atau Instansi yang berwenang

Instansi yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY). Keduanya berperan penting dalam melindungi kenyamanan masyarakat akan berbagai produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Adapun cara yang dilakukan oleh konsumen untuk mengupayakan hak-haknya baik kepada lembaga konsumen atau badan penyelesaian sengketa, bisa dengan cara datang langsung, melalui telepon, dengan email ataupun dengan akses media.

Keuntungan melalui penyelesaian damai bukan saja konsumen tetapi juga bagi masyarakat luas, pelaku usaha maupun pemerintah. Keuntungannya yaitu:

a. Bagi Konsumen

Memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Selain itu juga melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama.

b. Bagi Pelaku usaha

Agar menjadi tolak ukur untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang diperjualbelikan agar tetap memiliki standar kualitas yang sudah ditetapkan.

3. Perspektif Hukum Islam tentang Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Buku

1. Pengertian Jual Beli

Pengertian jual beli secara syara' adalah tukar menukar harta dengan harta untuk memiliki dan memberi kepemilikan. Jual beli atau perdagangan dalam istilah etimologi berarti menjual atau mengganti.⁵³ Adapun pengertian jual beli menurut istilah yaitu tukar menukar barang atau barang dengan uang yang dilakukan dengan jalan melepaskan hak milik dari satu kepada yang lain dasar saling merelakan.⁵⁴

Dalam pengertian istilah syara' terdapat beberapa definisi yang dikemukakan oleh ulama mazhab, yaitu:

- a. Hanafiah, sebagaimana yang dikemukakan oleh Ali Fikri dalam buku Ahmad Wardi Muslich yang berjudul *Fiqh Muamalat* menyatakan bahwa jual beli memiliki dua arti, pertama arti khusus: jual beli adalah menukar benda dengan dua mata uang (emas dan perak) dan semacamnya, atau tukar-menukar barang dengan uang atau semacamnya menurut cara yang khusus. Kedua, arti umum: jual beli adalah tukar menukar harta dengan harta menurut cara yang khusus, harta mencakup zat (barang) atau uang.⁵⁵
- b. Malikiyah menyatakan bahwa jual beli mempunyai dua arti, yaitu arti umum dan khusus. Pengertian jual beli yang umum adalah akad mu'awadhah (timbang balik) atau selain manfaat dan bukan pula untuk menikmati kesenangan.

⁵³ Abdul Rahman Ghazali, Ghufon Ihsan, Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm 67.

⁵⁴ Ruf'ah Abdulah, *Fikih Muamalah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, hlm 65.

⁵⁵ Ahmad Wardi Muslieh, *Fiqh Muamalat*, AMZAH, Jakarta, 2015, hlm 175.

c. Syafi'iyah memberikan definisi jual beli menurut syara' adalah suatu akad yang mengandung tukar menukar harta dengan syarat yang akan diuraikan nanti untuk memperoleh kepemilikan atas benda atau manfaat untuk waktu selamanya.

2. Dasar Hukum Jual beli

a. Al-Quran

1) Surat Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ الْحَيُّ الْقَيُّومُ لَا تَأْخُذُهُ سِنَةٌ وَلَا نَوْمٌ لِمَا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ لَئِنْ سَأَلْتَهُ عَنِ السَّاعَةِ لَوَجَدَهُ يَكْفُرًا لَئِنْ سَأَلْتَهُ لَمَنْ خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ لَقَالَ اللَّهُ الَّذِي يُدْعَى بِالرَّبِّ وَالرَّبُّ وَاحِدٌ

Artinya: "Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba".

b. Hadist

Dalam kitab Shahih Bukhari hadits No. 1937 ketentuan mengenai jual beli yang dilakukan dua orang harus saling menerangkan dan tidak menutupi terhadap objek jual belinya, dapat dilihat dari hadist berikut:

حَدَّثَنَا سُلَيْمَانُ بْنُ حَرْبٍ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ صَالِحِ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ رَفَعَهُ إِلَى حَكِيمِ بْنِ جَزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَلْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا حَتَّى يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا

Artinya: "Telah menceritakan kepada kami (Sulaiman bin Harb) telah menceritakan kepada kami (Syu'bah) dari (Qatadah) dari (Shalih Abu AL Khalil) dari ('Abdullah bin Al Harits) yang dinisbatkannya kepada (Hakim bin Hizam radiallahu 'anhu) berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan khiyar (pilihan untuk melangsungkan atau membatalkan jual beli) selama keduanya belum berpisah", Atau sabda Beliau: "hingga keduanya berpisah. Jika keduanya jujur dan

menampakkan dagangannya maka keduanya diberkahi dalam jual belinya dan bila menyembunyikan dan berdusta maka akan dimusnahkan keberkahan jual belinya''.

Hadis di atas mengandung pengertian bahwa dalam Islam, perdagangan dan perniagaan selalu dihubungkan dengan nilai-nilai keterbukaan, tidak ada unsur tipu-menipu. Transaksi bisnis dalam Islam harus terhindar dari nilai-nilai yang bertentangan dengan kebijakan dan bersifat Islami sehingga transaksi tersebut menjadi berkah bagi para pelakunya.

C. Ijma

Ulama' muslim sepakat (ijma') atas kebolehan akad jual beli. Ijma' ini memberikan hikmah bahwa, kebutuhan manusia berhubungan dengan sesuatu yang ada dalam kepemilikan orang lain, dan kepemilikan sesuatu itu tidak akan diberikan dengan begitu saja, namun terdapat kompensasi yang harus diberikan. Dengan disyariatkannya jual beli merupakan salah satu cara untuk merealisasikan keinginan dan kebutuhan manusia, karena pada dasarnya manusia tidak bisa hidup tanpa hubungan dan bantuan orang lain.⁵⁶ Disimpulkan hukum jual beli dalam Islam:⁵⁷

- a. Haram jika tidak memenuhi syarat dan rukun jual beli yang terlarang;
- b. Mubah, jual beli secara umum memang hukumnya adalah mubah;
- c. Wajib, jual beli menjadi wajib hukumnya tergantung situasi dan kondisi, seperti menjual harta anak yatim dalam keadaan terpaksa.

3. Rukun Jual Beli

⁵⁶ Neneng Nurhasanah, *Mudharabah dalam Teori dan Praktif*, PT Refika Adima, Bandung, 2015, hlm 21.

⁵⁷ Ash Siddieqy & Muhammad Tengku, *Fiqh Muamalah*, Pustaka Rizki Putra, Semarang, 1997, hlm 45.

Rukun jual beli menurut Hanafiah adalah ijab dan qabul yang menunjukkan sikap saling rukar-menukar atau saling memberi. Atau dengan maksud lain, ijab qabul adalah perbuatan yang menunjukkan kesediaan dua pihak untuk menyerahkan milik masing-masing kepada pihak lain dengan menggunakan perkataan atau perbuatan.⁵⁸ Menurut jumhur ulama, rukun jual beli ada empat yaitu penjual, pembeli, shighat dan ma'qud'alah (objek akad).⁵⁹

4. Syarat Sah Jual Beli

Ada empat syarat yang dipenuhi dalam akad jual beli, yaitu:

- a. Syarat in'iqad (terjadinya akad);
- b. Syarat sahnya akad jual beli;
- c. Syarat kelangsungan jual beli (*syarat nafadz*);
- d. Syarat mengikat (*syarat luzum*).

Maksud diadakannya syarat-syarat ini adalah untuk mencegah terjadinya perselisihan diantara manusia, menjaga kemaslahatan pihak-pihak yang melakukan akad, dan menghilangkan sifat gharar (penipuan). Apabila syarat *in'iqad* (terjadinya akad) rusak (tidak terpenuhi) maka akad menjadi batal. Apabila syarat sah yang tidak terpenuhi, maka menjadi batal. Apabila syarat sah yang tidak terpenuhi, maka menurut Hanafiah akad menjadi fasid.

Apabila syarat nafadz (kelangsungan akad) tidak terpenuhi maka akad menjadi mauquf (ditangguhkan), dan apabila syarat luzum (mengikat) yang tidak terpenuhi, maka akad menjadi mukhayyar (diberi kesempatan memilih) antara diteruskan atau dibatalkan.

⁵⁸ Ahmad Wardi Muslich, *op.cit*, hlm 179.

⁵⁹ *Ibid*, hlm 180.