

**PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NOMOR.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA**

SKRIPSI



Oleh:

FADLY ALFIANSYAH

No. Mahasiswa: 13410484

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

**PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NOMOR.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh:

FADLY ALFIANSYAH

No. Mahasiswa: 13410484

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN



**PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NOMOR.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA**

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
Pada Tanggal 17 Januari 2018



Yogyakarta, 17 Januari 2018

Dosen Pembimbing, I

Dosen Pembimbing, II

(Ery Arifudin, SH., M.H.)

NIP/NIK. 904100104

(Umar Hafis Sanjaya, SH., MH)

NIP/NIK.134101106

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PENDADARAN



**PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NOMOR.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir/ Pendaran

Pada tanggal 6 Februari 2018 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 6 Februari 2018

Tim Penguji

- | | |
|------------|--------------------------------|
| 1. Ketua | : Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum |
| 2. Anggota | : Ery Arifudin, S.H., M.H |
| 3. Anggota | : H.Nurjihad, S.H., M.H |

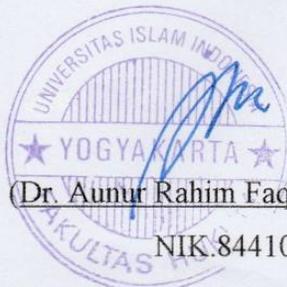
Tanda Tangan

Mengetahui :

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan



(Dr. Aunur Rahim Faqih, S.H.,M.Hum)

NIK:844100101

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/ TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Fadly Alfiansyah

Nomor Mahasiswa : 13410484

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan Judul :

Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya nyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (Orisinal), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan penjiplakan karya ilmiah (Plagiat);
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan menyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani. Berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, didepan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/ terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia . Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 11 Februari 2018



FADLY ALFIANSYAH

CURRICULUM VITAE

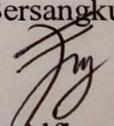
- 1
2
1. Nama Lengkap : Fadly Alfiansyah
2. Tempat Lahir : Pekanbaru
3. Tanggal Lahir : 5 Januari 1995
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl. Cendrawasih no.194.B Manukan Condong
Catur Depok Sleman Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jl. Rawa Bening. Tangkerang Labuai
Pekanbaru Riau
8. Identitas Orang /Wali
a. Nama Ayah : Damri SM
Pekerjaan Ayah : Pegawai Bank BNI
b. Nama Ibu : Eni Martha
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Wali : Jl. Rawa Bening. Tangkerang Labuai
Pekanbaru Riau
9. Riwayat Pendidikan
a. SD : SD Kartika 1-9 Pekanbaru
b. SLTP : SMPN 13 Pekanbaru
c. SLTA : SMAN 9 Pekanbaru
10. Organisasi : 1. Media Komunikasi UKM Basket Fakultas
Hukum UII sebagai Ketua
11. Prestasi : 1. Juara 1 Basket Liga Mahasiswa UII tahun
2013 dan 2014
2. Juara 2 Kejuaraan Nasional Fakultas Hukum
se-Indonesia tahun 2014
12. Hobby : Bola Basket

1

1

1

Yogyakarta, 17 Januari 2018
Yang Bersangkutan,


(Fadly Alfiansyah)

13410484

\
MOTTO

JANGAN BELAJAR UNTUK MENDAPATKAN KESUKSESAN, TAPI
BELAJARLAH UNTUK MENDAPATKAN ILMU.

KARENA DENGAN ILMU MAKA KESUKSESAN ITU AKAN
MENGHAMPIRIMU.

JUST DO IT.

HALAMAN PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRROHMANIRROHIM

Dengan Rahmat Allah Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Orangtuaku Tercinta yang tiada henti selalu mendoakan, memberiakan dukungan, dan kasih sayangnya kepadaku.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya dengan segala petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya dengan segala petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ini. Kesyukuran yang tiada henti atas limpahan nikmat dan rahmat-Nya sehingga hingga saat ini Allah SWT masih memberikan kesehatan dan terlebih masih diberi kesempatan untuk menjalin hidup ini.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul :

PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NOMOR.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

Tugas akhir ini disusun bukan hanya untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan derajat Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Namun ada hikmah yang lebih besar yaitu dimana Allah selalu menjaga hamba-hambaNya dengan kesusahan agar selalu bersabar dan berjuang serta kemudahan agar selalu bersyukur, sehingga umat-Nya selalu mendekatkan diri pada Allah SWT.

Terselesaikannya skripsi ini ternyata tidak terlepas dari bantuan. Bimbingan, maupun dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Kedua orangtua saya yang saya cintai, Ayahanda Damri dan terutama teruntuk Ibunda saya Eni Martha yang telah membesarkan dan mendidik sampai saat ini serta selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan doa yang tiada henti kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr.Aunur Rahim Faqih, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ery Arifudin, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing I dan Bapak Umar Haris Sanjaya, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing II yang keduanya dalam kesibukannya masih meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat disebut satu persatu oleh penulis.
6. Sahabat-sahabatku di kampus Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia terutama teruntuk Unit Kegiatan Mahasiswa Basket Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Terimakasih atas segala dukungan, perjuangan saat pertandingan dan rasa kekeluargaannya selama ini kepada penulis.

7. Sahabat-sahabatku, Rafi, Bhacty, Althaf, Dio, Fawzy, Hernawan, Della, Kevin, Moammar, Satrio, yang sampai saat ini masih selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu hingga terselesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah membantu penulis, dengan balasan yang lebih baik.
Amien

Setiap manusia akan mempunyai kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis akan selalu membuka diri dan mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun sehingga skripsi ini akan lebih bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb

Yogyakarta, 17 Januari 2018

Penulis

(Fadly Alfiansyah)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PENDADARAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS.....	v
LEMBAR CURRICULUM VITAE.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Perlindungan hukum.....	7
2. Efektivitas hukum.....	8
3. Perlindungan Konsumen dan Hak-Hak Konsumen.....	11
4. Tinjauan tentang Pasal 4 huruf h Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.....	14
E. Metode Penelitian.....	15
F. Sistematisasi Penulisan.....	18

**BAB II : EFEKTIVITAS HUKUM, PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN,
DAN CACAT KEHENDAK..... 19**

A. Tinjauan Umum Tentang Efektivitas Hukum.....	19
1. Pengertian Efektivitas.....	19
2. Pengertian Efektivitas Hukum.....	20
3. Faktor-faktor Efektivitas Hukum.....	23
4. Efektivitas Hukum Dalam Islam.....	30
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen.....	33
1. Pengertian Konsumen.....	33

2. Perlindungan Konsumen.....	36
3. Kewajiban Dan Hak Konsumen.....	39
4. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (liability based on fault).....	44
5. Perlindungan Konsumen Dalam Islam.....	51
C. Tinjauan Umum Tentang Cacat Kehendak.....	54
1. Pengertian Cacat Kehendak.....	54
2. Kesesatan atau Kekeliruan.....	56
3. Paksaan.....	59
4. Penipuan.....	60
5. Penyalahgunaan Keadaan.....	63
6. Cacat Kehendak Dalam Islam.....	64
a. Ikrah (Paksaan).....	64
b. Tadlis (Penipuan).....	66
c. Ghalat (Kekeliruan).....	67

**BAB III : PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NO.8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI
KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA 69**

A. Fakta Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Hasil Penelitian.....	69
1. Pengetahuan konsumen tentang pasal 4 undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berdasarkan hasil penelitian.....	70
2. Kerugian yang dialami oleh konsumen setelah melakukan perjanjian dengan pelaku usaha berdasarkan hasil penelitian.....	71
3. Fakta penyebab konsumen tidak menggunakan hak untuk menuntut rugi berdasarkan hasil penelitian.....	74
B. Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa.....	84
C. Penggunaan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa.....	99
BAB IV : PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data prariset responden sebagai konsumen yang dirugikan.....	5
Tabel 2 : Rangkuman Hasil Riset Terhadap Konsumen Yang Tidak Menggunakan Haknya.....	78
Tabel 3 : Rangkuman data responden berdasarkan hasil penelitian.....	83
Tabel 4 : Sisi baik dan buruk dari lembaga peradilan.....	96
Tabel 5 : Rangkuman data responden berdasarkan hasil penelitian.....	97
Tabel 6 : Rangkuman data responden yang tidak menggunakan haknya berdasarkan hasil penelitian.....	101

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa. Rumusan masalah yang diajukan yaitu Bagaimanakah Penerapan Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen dalam Penyelesaian Sengketa? Apakah konsumen mau menggunakan haknya sebagaimana Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?. Penelitian ini termasuk tipologi penelitian yuridis empiris. Data penelitian dikumpulkan dengan cara wawancara dan studi dokumen/pustaka. Analisa dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil studi ini menunjukkan sejauh mana masyarakat akan Menerapkan Pasal 4 Huruf (h) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa belum dapat berjalan efektif. Dalam perjanjian jual beli dengan adanya unsur cacat kehendak, kurangnya kesadaran konsumen dan lemahnya peran aparat penegak hukum menjadi dua indikator bahwa perlindungan hak konsumen belum efektif. konsumen belum sepenuhnya menggunakan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keaktifan dari konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya, diantaranya pertama, Tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang memang masih kurang. Penelitian ini merekomendasikan hendaknya LKY terus memberikan sosialisasi dan advokasi kepada konsumen terutama dalam menumbuhkan kesadaran akan hak-haknya sehingga adanya cacat kehendak yang terjadi dalam perjanjian jual beli dapat diminimalisir dengan baik. Hendaknya aparat penegak hukum lebih meningkatkan peran dan fungsinya dalam hal penegakan hukum bagi konsumen yang dirugikan agar pelanggaran hukum yang dilakukan oleh penjual dalam transaksi jual beli yang mengandung cacat kehendak dapat diatasi dengan baik

Kata Kunci : Efektivitas Hukum, Hukum Perlindungan Konsumen, Penerapan Hukum

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya, mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.¹ Tujuan penyelenggaraan perlindungan penyelenggaraan, pengembangan, dan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggungjawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa

¹ Nasution AL, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1945 sebagaimana dikutip oleh Erman Rajagukguk, At. Al, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7

4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari preaktek usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.²

Menurut A.Z Nasution definisi hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.³

Masalah kenyamanan, keamanan, dan keamanan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan

² Ibid.

³ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm 104.

yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁴

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya, konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi demi pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.⁵

Adapun hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 29

⁵ Abdulkadir, Muhammad, Hukum Acara Perdata Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 58

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Jika dilihat dari ketentuan mengenai hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf h maka apabila konsumen mengalami kerugian akibat barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya maka konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi dan jalan hukum yang ditempuh hanyalah berdasarkan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdara). Pasal 45 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.⁶

⁶ Abdul halim Barkatullah, Hak-hak Konsumen, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 85

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh penulis dari 50 (limapuluh) responden di Kota Yogyakarta, didapatkan data sebagaimana dalam tabel dibawah ini

Tabel 1. Data prariset responden sebagai konsumen yang dirugikan⁷

No	Alasan enggan menggunakan haknya	Jumlah
1	Biaya transaksi lebih kecil daripada biaya untuk melakukan proses hukum (penyelesaian) sengketa	24
2	Tidak mengerti bagaimana proses hukum (penyelesaian) dalam sengketa perlindungan konsumen	19
3	Tidak ingin menggunakan haknya	7
Jumlah		50

Dari hasil pra riset penulis menyimpulkan bahwa konsumen mengalami berbagai macam kerugian seperti barang yang dijual rusak/tidak sempurna, barang yang diperjanjikan tidak datang, barang yang diperjanjikan tidak sesuai dengan yang sudah dipesan, barang yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan iklannya (palsu).

Adapun barang yang dibeli konsumen bermacam-macam mulai dari perlengkapan sehari-hari seperti sepatu, baju, tas dan sebagainya maupun barang elektronik seperti Laptop, Handphone, kamera dan sebagainya. Bentuk

⁷ Hasil Pra riset didaerah Yogyakarta tanggal 17–20 Mei 2017

cacat kehendak yang dilakukan oleh penjualpun bermacam-macam paling banyak adalah penipuan produk yang tidak sebagaimana ditawarkan oleh penjual. Sedangkan nilai kerugian yang diderita konsumen berkisar Rp. 100.000,00 sampai dengan Rp. 4.000.000,00

Keengganan dan ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya membuat konsumen berada dalam posisi yang lemah. Idealnya, konsumen mendapatkan pemenuhan akan hak-haknya dalam perjanjian jual beli, namun realitanya hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang kurang disadari oleh konsumen, sehingga konsumen dirugikan atas cacat kehendak yang ditimbulkan dalam suatu perjanjian jual beli. Hal ini juga membuat penjual diuntungkan sepihak dengan adanya cacat kehendak yang timbul atas jual beli produk tersebut. Kesesuaian antara kehendak dan pernyataan merupakan dasar dari terbentuknya kesepakatan. Meskipun terdapat kesesuaian antara kehendak dan pernyataan, suatu tindakan hukum masih dapat dibatalkan. Cacat pada kehendak terjadi apabila seseorang telah melakukan suatu perbuatan hukum, padahal kehendak tersebut terbentuk secara tidak sempurna, yang dapat terjadi karena adanya paksaan, kekeliruan/kesesatan, penipuan dan penyalahgunaan keadaan.

Oleh karena itu, maka penulis meneliti ini dan mencari tahu mengenai Penerapan Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen dalam Penyelesaian Sengketa.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah Penerapan Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen dalam Penyelesaian Sengketa?
2. Apakah konsumen mau menggunakan haknya sebagaimana Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Sejauh mana Penerapan Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen dalam Penyelesaian Sengketa.
2. Untuk mengetahui konsumen mau atau tidak menggunakan haknya sebagaimana Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan hukum

Awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral

adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.⁸ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.⁹

2. Efektivitas hukum

Efektivitas adalah, "*A measuring interm of attaining prescribed goal or objective*". Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁰ Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan.

Suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut telah sesuai dengan apa yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tertentu. Efektivitas dapat dikatakan juga sebagai suatu proses pencapaian

⁸ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

⁹ Ibid, hlm.55.

¹⁰ Basri Zein dan Nelly Dickyfianna, 2008, *Korelasiantara aspek motivasi dalam penyusunan anggaran dengan efektivitas pelaksanaan program kegiatan pada pemerintahan provinsi Nagroe Aceh Darussalam*, hlm 129

suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila sebuah lembaga mempunyai suatu tujuan tertentu maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan program dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas, dan fungsi lembaga tersebut.

Menurut Soerjono Soekanto efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh adanya beberapa faktor yaitu:¹¹

a Faktor hukumnya sendiri (Undang-Undang)

Ukuran efektivitas penegakan suatu hukum atau Peraturan Perundang-Undangan adalah yang pertama peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis, yang kedua peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan, yang ketiga adalah secara kualitatif dan kuantitatif peraturan perundang-undangan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi, yang keempat penerbitan peraturan perundang-undangan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

b Faktor Penegak hukum

Untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu kinerja hukum tertulis salah satunya adalah harus ada aparat penegak hukum. Aparat penegak hukum harus mempunyai kehandalan yang meliputi profesionalitas dan mempunyai suatu mental yang baik. Masalah yang berpengaruh terhadap suatu efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat dan

¹¹ Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum, PT.Raja Grafindo Persada, Bandung, 2007, hlm 8

tergantung pada hal sejauh mana petugas terikat oleh peraturan-peraturan yang ada, sampai batas mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan, sampai sejauh mana derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas ketegasan pada wewenangnya.

c Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum

Soerjono Soekanto berpendapat bahwa sarana dan prasana haruslah secara jelas dan memang menjadi bagian yang memberikan kontribusi untuk kelancaran tugas-tugas aparat ditempat atau lokasi kerjanya. Elemen-elemen yang ada di dalamnya adalah prasarana yang telah ada sudah terpelihara dengan baik atau belum, prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya, prasarana yang kurang perlu di lengkapi, prasarana yang rusak harus segera diperbaiki, prasarana yang macet perlu dilksanakan fungsinya, prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya.

d Faktor masyarakat

Pengukur efektivitas bergantung pada masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mematuhi peraturan dan proses hukum walaupun sebenarnya peraturan itu dilakukan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa. Derajat kepatuhan hukum masyarakat menjadi salah satu tolak ukur tentang efektif tau tidaknya hukum itu.

Jadi, efektivitas penerapan hukum di kota Yogyakarta dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai apa yang menjadi tujuan dengan diadakannya sosialisasi hukum tersebut.

3. Perlindungan Konsumen dan Hak-Hak Konsumen

Hukum (perlindungan) konsumen merupakan salah satu bidang dari ilmu hukum. Kedudukannya cenderung bercorak *cross sectoral*. Hukum konsumen digabungkan dengan hukum persaingan dengan nama *anti trust and consumers protection*. Jadi, hukum konsumen hanya ranting kecil dari pohon hukum yaitu merupakan bagian dari hukum dagang III dengan cabang besarnya hukum dagang. Dalam ilmu hukum sering dikacaukan antara hukum konsumen (*consumers law, consumers protection law*) dan hukum persaingan (*competition law, anti trust law*). Kekacauan itu dapat dipahami karena setiap ada persaingan yang tidak sehat (*unfair competition*) akan berakibat timbulnya kerugian bagi pihak pesaing maupun tersaing dan juga konsumen.¹²

Mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy pernah memngemukakan empat dasar hak konsumen, yaitu:¹³

- a. *The right to safe product*
- b. *The right to be informed about product*
- c. *The right to be heard regarding consumers interest*

¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op.Cit, hlm. 22-23

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op.cit., hlm. 27

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat identik dengan tujuannya yang menjamin hak-hak konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha, dan berkaitan dengan hal tersebut sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak-hak apa saja yang harus dimiliki oleh konsumen.¹⁴ Selanjutnya, berkaitan dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur hak-hak konsumen, yaitu:

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

¹⁴ Eri Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 16

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
- i. Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak-hak dalam mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Hak konsumen yang paling utama menurut Pasal 4 sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hal tersebut dimaksudkan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumen ketika dikonsumsi.

Konsumen juga berhak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang/jasa, hak dimaksudkan agar pelaku usaha selalu terbuka dan transparan atas informasi kondisi produk serta jaminan atas barang yang diedarkannya kepada konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan karena informasi yang didapatkan tidak sesuai dengan kondisi produk barang yang ditawarkan. Hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan, maksudnya adalah pelaku usaha harus bersedia mendengarkan keluhan dan komplain yang diajukan oleh konsumen,

ketika barang dan/atau jasa yang ditawarkan serta diedarkannya tidak sesuai dengan yang dipromosikan.¹⁵

4. Tinjauan tentang Pasal 4 huruf h Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Sebagaimana telah dibahas bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen yaitu dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang/jasa. Pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi merupakan salah satu hak pokok konsumen dalam hukum perlindungan konsumen. Hak atas ganti rugi ini bersifat universal disamping hak-hak pokok lainnya. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pada hakikatnya berfungsi sebagai:¹⁶

- a. Pemulihan hak-haknya yang telah dilanggar
- b. Pemulihan atas kerugian materiil maupun immateriil yang telah dideritanya
- c. Pemulihan pada keadaan semula.

¹⁵ Ibid., hlm. 18

¹⁶ Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 37

Kerugian yang dapat diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi itu dapat diklasifikasikan ke dalam :¹⁷

- a. Kerugian materiil, yaitu berupa kerugian pada barang-barang yang dibeli;
- b. Kerugian immateriil yaitu kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif empiris. Penelitian normatif empiris adalah penelitian hukum yang mengkonsepsikan hukum sebagai pola perilaku konstan dan/atau hukum sebagai aksi-interaksi sosial.

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian hukum sosiologis.

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang akan diteliti atau dikaji berupa Penerapan Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen dalam Penyelesaian Sengketa.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak atau orang-orang yang dipilih oleh peneliti untuk memberikan informasi atau keterangan tentang masalah yang

¹⁷ Ibid.

diteliti berdasarkan pengetahuan atau kompetensinya. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah :

- a. Pengurus Lembaga Konsumen Yogyakarta
- b. Konsumen (pakaian, alat elektronik, kosmetik, dan makanan) di Kota Yogyakarta

5. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini bertempat di Kota Yogyakarta.

6. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian berupa hasil kuesioner (angket) dan wawancara.
- b. Data sekunder yaitu berupa data yang diperoleh dari studi dokumen dan kepustakaan yang terdiri atas :
 - 1) Bahan hukum primer, terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 2) Bahan hukum sekunder, berupa literatur - literatur yang terdiri dari buku-buku, makalah, jurnal.
 - 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti: kamus hukum dan kamus besar bahasa Indonesia.

c. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Teknik pengumpulan data primer dengan Kuesioner (angket) dan Wawancara. Angket adalah suatu alat pengumpul data yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan pada responden untuk mendapat jawaban.¹⁸ Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada subyek penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan obyek penelitian. Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.¹⁹
- 2) Teknik pengumpulan data sekunder dengan studi pustaka yaitu mengumpulkan data dari berbagai peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan obyek penelitian.

7. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil penelitian kemudian disusun secara sistematis dan analisis secara deskriptif kualitatif.

- a. Analisis kualitatif yaitu pengolahan data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas. Metode kualitatif digunakan untuk analisis deskriptif terhadap variable penelitian dengan memberikan standar jawaban berupa skor yang selanjutnya dikategorikan ke dalam tingkatan rendah sekali, rendah, cukup/sedang, tinggi dan tinggi sekali.²⁰

¹⁸http://www.academia.edu/7367637/Angket_adalah_suatu_alat_pengumpul_data_yang_berupa_serangkaian_pertanyaan_yang_diajukan_pada_responden_untuk_mendapat_jawaban
Diakses tanggal 06 September 2017

¹⁹ S.Nasution, *Metode research: Penelitian Ilmiah*, Bumi aksara, Jakarta, 1995, hlm. 113

²⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 226

- b. Analisis deskriptif yaitu penulis berusaha menjelaskan dan menggambarkan secara tepat dan jelas sesuatu yang diperoleh dari teori maupun dari hasil penelitian lapangan yang kemudian diambil kesimpulannya.

F. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan bab yang membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, dan metodologi penelitian.

Bab II : Tinjauan Umum Tentang perlindungan hukum, efektivitas hukum, Hukum Perlindungan Konsumen, Cacat Kehendak

Bab III : Bab yang berisi tentang pembahasan penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa dan penggunaan hak konsumen sebagaimana Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Bab IV : Adalah bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

EFEKTIVITAS HUKUM, PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN, DAN CACAT KEHENDAK

A. Tinjauan Umum Tentang Efektivitas Hukum

1. Pengertian Efektivitas

Dalam penjelasan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berasal dari kata efek artinya akibat (hasil daya pengaruh dari sesuatu) dan efektif ini memiliki makna suatu keberhasilan dari suatu maksud yang diinginkan.

Efektivitas adalah perbandingan positif antara hasil yang dicapai dengan masukan yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktunya untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditetapkan.²¹

Menurut Soerjono Soekanto kata efektivitas digunakan untuk menentukan apakah sesuatu yang digunakan sudah tepat penggunaannya dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan atau yang diharapkan sebelumnya.²²

Dari pengertian tersebut, menurut penulis bahwa pada dasarnya, efektivitas adalah ketika suatu hal tersebut terbentuk atau ada, dapat berguna sesuai dengan tujuan yang dimaksud dan menghasilkan hasil akhir yang sesuai dengan yang diinginkan. Dan juga efektivitas dapat diartikan sebagai sebuah tingkatan untuk mengukur sejauh mana sebuah kegiatan dapat berjalan sesuai dengan konsep atau tujuan awal yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga

²¹ Sondang Siagi, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1991, Hlm. 71

²² Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Bandung, 2007, Hlm. 9

dari hal tersebut dapat diambil pengukuran akan keefektivitasan akan suatu hal tertentu.

Namun apabila kita mengartikan sejauh mana keefektivitasan suatu hukum maka pertama kita harus dapat mengukur “sejauh mana aturan hukum itu ditaati dan diterapkan atau tidak ditaati”. Menurut penjelasan Achmad Ali bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu hukum adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi para penegak hukum, baik dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan hukum tersebut.²³

2. Pengertian Efektivitas Hukum

Manusia di dalam pergaulan hidup, pada dasarnya mempunyai pandangan-pandangan tertentu mengenai apa yang baik dan apa yang buruk. Pandangan-pandangan tersebut senantiasa terwujud dalam hubungan tertentu, contohnya adalah hubungan antara nilai ketertiban dengan nilai ketentraman, hubungan nilai kepentingan umum dengan nilai kepentingan pribadi, dan hubungan nilai kelestarian dengan nilai inovativisme, dan seterusnya. Di dalam penegakan hukum, nilai-nilai tersebut perlu diserasikan; umpamanya, perlu penyerasian antara nilai ketertiban dengan nilai keterikatan. Sebab nilai ketertiban bertitik tolak pada keterikatan, sedangkan nilai tentraman titik tolaknya kebebasan.²⁴

²³ Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Penelitian Vol.1*, Jakarta: Kencana, 2010, Hlm. 375

²⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Bandung, 2007, Hlm.5

Setelah adanya persamaan dari hubungan yang telah diserasikan tersebut, memerlukan penjabaran secara konkrit lagi, oleh karena itu nilai-nilai lazimnya bersifat abstrak. Penjabaran secara lebih konkrit terjadi dalam bentuk kaidah-kaidah, dalam hal ini kaidah-kaidah hukum, mungkin berisikan suruhan, larangan, atau kebolehan.²⁵

Kaidah-kaidah tersebut kemudian menjadi pedoman atau patokan bagi pelaku atau sikap tindakan yang dianggap serius pantas, atau yang seharusnya. Perilaku atau sikap tindakan tersebut bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian. Demikianlah kejelasan daripada penegakan hukum secara konseptual.²⁶

Gangguan terhadap penegakan hukum mungkin terjadi apabila ada ketidakserasian antara “tritunggal” nilai, kaidah, dan pola perilaku. Gangguan tersebut terjadi apabila terjadi ketidakserasian antara nilai-nilai yang berpasangan, yang menjelma didalam kaidah-kaidah yang simpang siur, dan pola perilaku tidak terarah yang mengganggu kedamaian pergaulan hidup.²⁷

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penegakan hukum bukanlah semata-mata berarti pelaksanaan perundang-undangan, walaupun di dalam kenyataan di Indonesia kecenderungannya adalah demikian sehingga pengertian *law enforcement* begitu populer. Selain itu, ada kecenderungan yang kuat untuk mengartikan penegakan hukum sebagai pelaksanaan keputusan-keputusan hakim. Pendapat-pendapat yang agak sempit tersebut mempunyai kelemahan-kelemahan, apabila pelaksanaan perundang-undangan atau

²⁵ Ibid., Hlm.6

²⁶ Ibid.,

²⁷ Ibid., Hlm.7

keputusan-keputusan hakim tersebut malahan mengganggu kedamaian di dalam pergaulan hidup.²⁸

Bronislaw Malinowski dan Soerjono Soekanto. Bronislaw Malinowski (1884-1942) menyajikan teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum. Bronislaw Malinowski menyajikan teori efektivitas hukum dengan menganalisis tiga masalah yang meliputi:²⁹

- 1) Dalam masyarakat modern, tata tertib kemasyarakatan dijaga antara lain oleh suatu sistem pengendalian sosial yang bersifat memaksa, yaitu hukum, untuk melaksanakannya hukum didukung oleh suatu sistem alat-alat kekuasaan (kepolisian, pengadilan dan sebagainya) yang diorganisasi oleh suatu negara.
 - 2) Dalam masyarakat primitif alat-alat kekuasaan serupa itu kadang-kadang tidak ada.
 - 3) Dengan demikian apakah dalam masyarakat primitif tidak ada hukum
- Menurut penulis efektivitas hukum dapat berhasil yang terutamanya adalah terletak pada niat seseorang yang ingin memperjuangkan hak dan keadilan, lalu adanya peran yang kuat dari penegak hukum yang tidak memandang sebelah mata setiap kasus yang terjadi mau sekecil apapun kasusnya. Dan tidak lupa hukum yang dibentuk harus terus mengikuti perubahan zaman dan perlindungan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

²⁸ Ibid., Hlm. 7-8

²⁹ Koentjaraningrat dalam H. Halim HS, Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, Hlm.305

3. Faktor-faktor Efektivitas Hukum

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas dapatlah ditarik kesimpulan sementara, bahwa masalah pokok efektivitas hukum sebenarnya terletak pada faktor-faktor yang mungkin mempengaruhinya. Dalam efektifnya suatu hukum ada beberapa faktor yang akan mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut mempunyai arti yang netral, sehingga dampak positif atau negatifnya terletak pada isi faktor-faktor tersebut. Faktor- faktor tersebut adalah:³⁰

- a. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang)
- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
- e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya cipta, dan yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Kelima faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain, karena esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolok ukur daripada efektivitas penegakan hukum.³¹

Dari penjelasan tersebut menurut penulis faktor utama dari efektifnya suatu hukum tersebut adalah dari masyarakatnya sendiri dan barulah pihak-pihak yang bertugas dalam penegakan hukumnya. Selain faktor-faktor

³⁰ Soerjono Soekanto, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Op. Cit, Hlm.7-8

³¹ Ibid., Hlm.9

efektivitas hukum untuk dilakukannya penegakkan suatu hukum ada juga beberapa elemen yang mempengaruhi efektivitas suatu hukum tersebut.

Menurut Soerjono Soekanto tingkatan efektivitas pada elemen pertama, yang menentukan dapat berfungsinya hukum tertulis tersebut dengan baik atau tidak adalah tergantung aturan hukum itu sendiri. melainkan: ³²

- a. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis
- b. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan
- c. Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi
- d. Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

Pada elemen kedua yang menentukan efektif atau tidaknya kinerja hukum tertulis adalah aparat penegakan hukum. Dalam hubungan ini dikehendaki adanya aparatur yang handal sehingga aparat tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik. Keandalan dalam kaitannya disini adalah meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik.

Memurut Soerjono Soekanto, bahwa masalah yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat akan tergantung pada hal berikut: ³³

- a. Sampai sejauh mana tugas terkait oleh peraturan-peraturan yang ada

³² Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Bandung, 1983, Hlm.80

³³ *Ibid.*, Hlm.82

- b. Sampai batasan mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan
- c. Teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat
- d. Sampai sejauh mana derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batasan-batasan yang tegas pada wewenangnya.

Pada elemen ketiga, tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan prasarana bagi aparat pelaksana di dalam melakukan tugasnya. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai efektivitas hukum. Sehubungan dengan sarana dan prasarana yang dikatakan dengan istilah fasilitas ini, Soerjono Soekanto memprediksi patokan efektivitas elemen-elemen tertentu dari prasarana, dimana prasarana tersebut harus secara jelas memang menjadi bagian yang memberikan kontribusi untuk kelancaran tugas-tugas aparat di tempat atau lokasi kerjanya. Adapun elemen-elemen tersebut adalah:³⁴

- a. Prasarana yang telah ada apakah telah terpelihara dengan baik
- b. Prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya
- c. Prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi
- d. Prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki
- e. Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya

³⁴ Ibid., Hlm.82

f. Prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya

Kemudian ada beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat, yaitu:³⁵

- a. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik
- b. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa
- c. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan baik, petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas mencukupi.

Dari penjelasan empat elemen diatas memberikan pemahaman bahwa disiplin dan kepatuhan masyarakat tergantung dari motivasi yang secara internal muncul. Internalisasi faktor ini ada pada tiap individu yang menjadi elemen terkecil dari komunitas sosial. Oleh karena itu pendekatan paling tepat dalam hubungan disiplin ini adalah melalui motivasi yang ditanamkan secara individual. Dalam hal ini, derajat kepatuhan hukum masyarakat menjadi salah satu parameter tentang efektif atau tidaknya hukum itu diberlakukan sedangkan kepatuhan masyarakat tersebut dapat dimotivasi oleh berbagai penyebab, baik yang ditimbulkan oleh kondisi internal maupun eksternal.

Kondisi internal muncul karena ada dorongan tertentu baik yang bersifat positif ataupun negatif. Dorongan positif dapat muncul karena adanya

³⁵ Ibid., Hlm.80

rangsangan yang positif yang menyebabkan seseorang tergerak untuk melakukan sesuatu yang positif. Dorongan negatif dapat muncul karena adanya rangsangan yang sifatnya negatif seperti perlakuan tidak adil dan sebagainya.

Sedangkan dorongan yang sifatnya eksternal karena adanya semacam tekanan dari luar yang mengahruskan atau bersifat memaksa agar warga masyarakat tunduk kepada hukum. Pada takaran umum, keharusan warga masyarakat untuk tunduk dan menaati hukum disebabkan karena adanya sanksi atau *punishment* yang menimbulkan rasa takut atau tidak nyaman sehingga lebih memilih taat hukum daripada melakukan pelanggaran yang pada gilirannya dapat menyusahkan mereka. Motivasi ini biasanya bersifat sementara.

Teori efektivitas hukum yang dikemukakan Soerjono Soekanto tersebut relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Romli Atmasasmita³⁶ yaitu bahwa faktor-faktor yang menghambat efektivitas pengakan atau penerapan hukum tidak hanya terletak pada sikap mental aparaturnya penegak hukum (hakim, jaksa, polisi dan penasihat hukum) akan tetapi juga terletak pada faktor sosialisasi hukum yang sering diabaikan.

Menurut Soerjono Soekanto efektif adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu hukum mencapai

³⁶ Romli Atmasasmita, Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum, Mandar Maju, Bandung, 2001, Hlm.55

sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum.³⁷

Sehubungan dengan persoalan efektivitas hukum, pengidentikkan hukum tidak hanya dengan unsur paksaan eksternal namun juga dengan proses pengadilan. Ancaman paksaan pun merupakan unsur yang mutlak ada agar suatu kaidah dapat dikategorikan sebagai hukum maka tentu saja unsur paksaan inipun erat kaitannya dengan efektif atau tidaknya suatu ketentuan atau aturan hukum. Jika suatu aturan hukum tidak efektif, salah satu penyebab yang dapat muncul adalah apa yang terjadi dengan ancaman paksaannya mungkin tidak efektifin hukum karena ancaman paksaannya kurang berat, mungkin juga karena ancaman paksaan itu tidak terkomunikasi secara memadai pada warga masyarakat.³⁸

Paul dan Dias yang dikutip oleh Esmi warassih mengajukan 5 (lima) syarat yang harus dipenuhi untuk mengefektifkan sistem hukum, yaitu:³⁹

- a. Mudah tidaknya makna aturan-aturan hukum itu untuk ditangkap dan dipahami
- b. Luas tidaknya kalangan di dalam masyarakat yang mengetahui aturan-aturan dan proses hukum yang bersangkutan
- c. Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum

³⁷ Soerjono Soekanto, Efektivitas Hukum dan Penerapan sanksi, Ramadja Karya, Bandung, 1988, Hlm.80

³⁸ Achmad Ali, Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum, Yarsif Watampone, Jakarta, 1998, Hlm.186

³⁹ <http://fandisatria966.blogspot.co.id/2017/01/sejarah-hukum-lembaga-komisi-penyiaran.html> diakses tanggal 4 November 2017

- d. Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya mudah dijangkau dan dimasuki oleh setiap warga masyarakat, melainkan juga harus cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa-sengketa.
- e. Adanya anggapan dan pengakuan yang merata di kalangan warga masyarakat bahwa aturan-aturan dan pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya kemampuan yang efektif.

Sedangkan menurut Hans Kelsen, ketika berbicara mengenai efektivitas hukum, dibicarakan pula tentang Validitas Hukum. Validitas hukum berarti bahwa norma-norma hukum itu mengikat, bahwa orang harus berbuat sesuai dengan yang diharuskan oleh norma-norma hukum. Bahwa orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Efektivitas hukum berarti bahwa orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat, bahwa norma norma itu benar-benar diterapkan dipatuhi.⁴⁰

Dari semua pemaparan tentang efektivitas hukum tersebut menurut penulis dalam membicarakan tentang efektivitas hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. hukum dapat efektif apabila faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat.

⁴⁰ <http://wisuda.unud.ac.id/pdf/1103005053-2-BAB%20I.pdf> diakses pada tanggal 4 November 2017

Jadi suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

4. Efektivitas Hukum Dalam Islam

Jika dibandingkan efektivitas suatu hukum, antara hukum nasional dan hukum islam maka hukum islam memiliki keunggulan dalam penerapannya. Karena hukum islam dasarnya adalah Al-quran dan hadist yang mana sangat efektif dan berguna dalam kehidupan manusia sehari-hari. Di antara keunggulan sistem hukum Islam adalah keefektifannya menekan angka kriminalitas; efektif membuat masyarakat taat dan sadar hukum; mencegah suatu kejadian buruk dan menimbulkan efek jera yang sangat kuat bagi pelaku kejahatan; efektif menciptakan ketertiban masyarakat; efektif mencegah munculnya mafia hukum serta efektif mewujudkan keadilan yang hakiki.

Dalam mewujudkan efektivitas hukum islam dalam salah satu ayat yang menegaskan untuk menegakan hukum yaitu ayat . (QS. An-Nisa': Ayat 135).

إِنْ ط وَالْأَقْرَبِينَ الْوَالِدِينَ أَوْ أَنْفُسِكُمْ عَلَىٰ وَلَوْ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ قَوَّامِينَ كُونُوا أَمْنُوا الَّذِينَ آيَهَا
 اللَّهُ فَإِنَّ تُعْرَضُوا أَوْ تَلُّوا وَإِنْ ۖ تَعْدِلُوا أَنْ الْهَوَىٰ تَتَّبِعُوا فَلَا ۖ بِهِمَا أَوْلَىٰ فَاللَّهُ فَقِيرًا أَوْ يَكُنْغَنِيَا
 خَيْرًا بِمَا تَعْمَلُونَ كَان

Terjemahannya:

"Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka ketahuilah Allah Mahateliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan."

Selain dari individu setiap orang efektivitas hukum islam juga dipengaruhi oleh substansi hukumnya. Hukum ciptaan Allah SWT jelas akan efektif menutup celah bagi siapapun untuk mengganggu ketetapan suatu hukum, yang salah satu dijelaskan pada ayat (QS. An-Nisa' Ayat 59)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Terjemahannya:

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Wahai orang-orang yang beriman kepada ajaran yang dibawa Muhammad, taatilah Allah, rasul-rasul- Nya dan penguasa umat Islam yang mengurus urusan kalian dengan menegakkan kebenaran, keadilan dan melaksanakan

syariat. Jika terjadi perselisihan di antara kalian, kembalikanlah kepada Al-Qur'an dan sunnah Rasul-Nya agar kalian mengetahui hukumnya. Karena, Allah telah menurunkan Al-Qur'an kepada kalian yang telah dijelaskan oleh Rasul-Nya. Di dalamnya terdapat hukum tentang apa yang kalian perselisihkan. Ini adalah konsekuensi keimanan kalian kepada Allah dan hari kiamat. Al-Qur'an itu merupakan kebaikan bagi kalian, karena dengan Al-Qur'an itu kalian dapat berlaku adil dalam memutuskan perkara-perkara yang kalian perselisihkan. Selain itu, akibat yang akan kalian terima setelah memutuskan perkara dengan al-Qur'ân, adalah yang terbaik, karena mencegah perselisihan yang menjurus kepada pertengkaran dan kesesatan.⁴¹

Dari pandangan penulis hukum islam akan menjadi efektif karena dalam masyarakat Islam, warga negara menaati hukum karena menaati perintah dan larangan Allah SWT, bukan sekadar takut terhadap hukuman atau aparat penegak hukum. Dengan demikian, ketertiban masyarakat akan terjaga, karena masyarakat menaati hukum karena dorongan kesadaran, selain tentunya pengawasan dari lembaga penegak hukum. Dengan itu, tentu tidak lagi diperlukan banyaknya anggota polisi untuk mengawasi masyarakat, karena masyarakat sudah merasa diawasi oleh Allah SWT. Tentu hal tersebut akan secara efektif mewujudkan masyarakat yang memiliki kesadaran hukum yang tinggi.

⁴¹ Tafsir Quraish Shihab

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris, yaitu *consumer* dalam kamus Inggris Indonesia, memberikan arti kata bahwa *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁴² Dalam kamus umum Bahasa Indonesia memberikan pengertian konsumen sebagai berikut "konsumen adalah pemakai (barang barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya) lawan dari produsen."⁴³ Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Nomor 39 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines of consumer protection*) menyebutkan: "konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya, tidak untuk diperdagangkan kembali." Pengertian yuridis formal terdapat dalam UUPK pasal 1 angka 2 dinyatakan bahwa: "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."

Pengertian konsumen dalam pasal 1 ayat 2 UUPK mengandung pengertian sebagai berikut:⁴⁴

a. Konsumen adalah setiap orang

Maksudnya adalah orang perseorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum dan non badan hukum).

⁴² Peter salim, *Advance English- Indonesia Dictionary*, Edisi ketiga, Modern Inglis Press, 1991, hlm. 186

⁴³ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hlm. 769

⁴⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 4-8

b. Konsumen sebagai pemakai

Pasal 1 angka 2 UUPK hendak menegaskan bahwa UUPK menggunakan istilah “pemakai” untuk pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (end user). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang memakai barang dan/atau jasa untuk dirisendiri.

c. Barang dan/atau jasa

Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya) untuk diperdagangkan dan dipergunakan oleh konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.

d. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak akan mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

e. Barang dan/atau jasa tersebut digunakan bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/atau jasa.

f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir sehingga maksud dari pengertian ini adalah

konsumen tidak memperdagangkan barang dan/atau jasa yang telah diperolehnya. Namun untuk di konsumsi sendiri.

Pengertian istilah konsumen yang diterima masyarakat secara umum, berbeda dengan pengertian yang diberikan oleh hukum. Dalam pengertian sehari-hari sering dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas pada pembeli karena jika diamati lebih lanjut pada Pasal 1 ayat (2) UUPK, tidak digunakan istilah “pembeli” untuk menunjukkan pengertian konsumen.⁴⁵ Istilah yang digunakan UUPK untuk menjelaskan pengertian konsumen adalah “pemakai barang dan/atau jasa” yang memiliki makna lebih luas daripada pembeli.

Berbagai pengeertian konsumen yang beragam ini akan bermanfaat terhadap pemahaman perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Selanjutnya terhadap berbagai pengertian konsumen tersebut diatas, AZ nasution mengklasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu:⁴⁶

- a. Konsumen dalam arti umum yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/atau jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.

⁴⁵ N.H.T Siahaan, Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab produk, cetakan I, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, hlm. 23

⁴⁶ A.Z. Nasution, Aspek Hukum perlindungan konsumentinjauan singkat UU nomor 8 Tahun 1999, <http://www.pemantauperadilan.com> diakses tgl 28 September 2017

- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga dan rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam UUPK.

2. Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum perlindungan konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁴⁷ Hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyediaan dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.⁴⁸ Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.⁴⁹

Tinjauan pada hukum positif Indonesia menunjukkan bahwa hukum konsumen, yaitu rangkaian peraturan perundang-undangan yang memuat asas dan kaidah yang berkaitan dengan hubungan dan masalah konsumen, tersebar

⁴⁷ A.Z Nasution, *Konsumen dan konsumen; Tinjauan social, Ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*, cetakan 1, pustaka sinar, Jakarta, 1995, hlm. 65

⁴⁸ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Diadit Media cetakan kedua, Jakarta, 2002, hlm. 22

⁴⁹ Ibid.

di dalam berbagai lingkungan hukum acara, hukum administrasi, dalam berbagai konvensi internasional dan lain-lain.⁵⁰

Perlindungan konsumen di Indonesia, diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas pembangunan nasional, yaitu:⁵¹

a. Asas manfaat

Dimaksudkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha keseluruhan.

b. Asas keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

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

⁵⁰ A.Z. Nasution, *Konsumen dan konsumen*, Op. Cit., hlm. 21

⁵¹ Badan perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cetakan kedua, Jakarta, 2005, hlm. 5

e. Asas kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dan keuntungan di kedua belah pihak dari hasil transaksi. Agar dapat tercapai keduanya diperlukan kesadaran dari para pelaku usaha untuk selalu mengedepankan perbuatan yang tidak bertentangan dengan dengan norma hukum dan prinsip syariah secara yuridis formal.⁵²

Perlindungan konsumen dipandang secara materiil maupun formil semakin terasa penting, mengingat ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, maka konsumen akan merasakan dampaknya.⁵³

Dengan adanya UUPK memungkinkan konsumen yang dirugikan oleh produsen melakukan penuntutan melalui jalur hukum sesuai dengan jenis pelanggarannya. Pasal 1 angka 1 UUPK memberikan pengertian, yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Dengan demikian, perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia atau kelompok manusia dengan adanya kaedah-kaedah hukum yang diberlakukan di

⁵² Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS, Malang, 2011, hlm.5-6

⁵³ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, ed. Al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 33

masyarakat dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, berarti dengan mengeluarkan suatu peraturan perundang-undangan yang benar-benar mampu memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen secara optimal.

3. Kewajiban Dan Hak Konsumen

Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam UUPK terkait dengan hubungan pelaku usaha dan konsumen maka garis besar hak dan kewajiban para pihak telah dipisahklan ketetapannya. Khusus untuk hak konsumen adalah sebagai berikut:

Hak Konsumen:⁵⁴

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

Maksudnya adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;

Maksudnya adalah untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk yang diinginkan oleh konsumen tanpa ada

⁵⁴ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

tekanan dari pihak lain, sehingga konsumen berhak membeli produk sesuai dengan keputusan yang dipilihnya.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;

Maksudnya adalah agar konsumen dapat memperoleh informasi dari suatu produk yang akan dibeli, sehingga konsumen bisa menghindari kesalahan dalam pembelian dan penggunaan produk yang dibeli.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;

Maksudnya adalah hak yang dipergunakan oleh konsumen setelah dilakukannya jual beli, agar kedepannya dapat mencegah kerugian bagi konsumen. Hak ini bisa dipergunakan atau disampaikan melalui perorangan dan juga bisa diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan advokat, perlindungan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;

Maksudnya adalah agar konsumen yang telah dirugikan memiliki hak untuk mendapatkan keadilan yang layak, dengan melalui jalur hukum sehingga dapat memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan.

- f. Hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;

Maksudnya adalah untuk memberikan pengetahuan kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang pintar dan kritis dalam memilih suatu produk dan tau akan hak-haknya.

- g. Hak diperlakukan atau dilayani secara benar serta jujur serta tidak diskriminatif ;

Maksudnya adalah adanya pelayanan dari pelaku usaha yang terbuka dan benar tanpa ada unsur penipuan yang untuk menguntungkan dirinya sendiri, dan tidak membeda-bedakan konsumen dalam melakukan pelayanan.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;

Maksudnya adalah hak untuk memulihkan kerugian yang sudah dialami oleh konsumen yaitu melalui mengganti produk/jasa yang telah menjadi rusak. Untuk merealisasikan hak ini tentu memiliki prosedur yaitu bisa melalui secara kekeluargaan atau diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maksudnya adalah adapun hak-hak lain untuk konsumen yang diatur dalam undang-undang lain yang memiliki maksud yang sama yaitu perlindungan konsumen.

Hak-hak tersebut di atas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian adalah merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk dapat mempersentasikan hak-hak tersebut kedalam suatu wadah atau kelompok. Prinsip kebebasan merupakan karakteristik yang penting, baik bagi organisasi konsumen maupun kelompok konsumen.⁵⁵

Dari berbagai macam penjelasan tentang hak-hak konsumen , namun secara garis besar dapat dikatakan ada tiga prinsip dasar dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen, yaitu:⁵⁶

- a. Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi

Oleh karena ketiga hak/ prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen indonesia.⁵⁷

⁵⁵ John pieris, wiwik sri widiarty, negara hukum dan perlindungan konsumen, pelangi cendakia, Jakarta, 2007, hlm 67.

⁵⁶ Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Disertasi, program Pasca sarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm.140

⁵⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Ed 1 cetakan 8, Rajawali Pres, Jakarata, 2014, Hlm.47

Selain konsumen memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu:⁵⁸

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan ;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah di sepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *directive*, pengertian produsen berarti:⁵⁹

1. pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggungjawab atas kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merek ataupun tanda-tanda lain pada produk menampilkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

⁵⁸ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁹ Agus brotosusilo, malakah aspek-aspek perlindungan terhadap konsumen dalam system hukum di Indonesia, dalam percakapan tentang pendidikan konsumen dan kurikulum fakultas hukum, editor Yusuf shofie, YLKI-USAID, Jakarta, 1998 sebagamimana dikutip oleh Celina Tri siwi kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 42

Selanjutnya pasal 3 ayat (2) *Directive* menyebutkan bahwa siapapun yang mengimpor suatu produk ke lingkungan EC adalah produsen. ketentuan ini sengaja dicantumkan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan harus menggugat produsen asing (yang pusat kegiatannya) di luar lingkungan EC. sebagian besar negara anggota EC telah meratifikasi konvensi tentang Jurisdiksi, sehingga berdasarkan Pasal 5 ayat (3) konvensi ini, gugatan atas *product liability* dapat diajukan ke pengadilan yang yurisdiksinya meliputi tempat timbulnya kerugian. hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:⁶⁰

- a. produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. cacat timbul di kemudian hari;
- c. cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi,
- e. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

4. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip

⁶⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., hlm. 42

ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUIHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita,
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Secara *common sense*, asas tanggungjawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR atau Pasal 283 Rbg dan Pasal 1865 KUHPPerdata. disitu dikatakan, barang siapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).⁶¹ Ketentuan ini juga berlaku dengan teori umum dalam hukum acara yaitu asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara.

Latar belakang penerapan prinsip ini adalah konsumen hanya melihat semua dibalik dinding suatu korporasi itu sebagai suatu kesatuan Ia tidak dapat membedakan mana yang berhubungan secara organik dengan korporasi dan mana yang tidak.

⁶¹ Ibid., hlm. 93

4.1 Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) sampai ia tidak dapat membuktikan ia tidak bersalah. jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

4.2 Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua diatas. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4.3. Prinsip tanggungjawab mutlak

Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggungjawab absolute (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminology diatas. Ada yang mengatakan *strict liability* adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiaannya.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas

tanggungjawab itu dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

- a. melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya kasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- b. ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- c. menetapkan tanggungjawab mutlak (*strict liability*)

4.4. Prinsip tanggung jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya ditentukan bahwa bila film yang ingin dicuci atau dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha.

UUPK mengadopsi prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. dalam prinsip ini terkandung beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22 dan 23 UUPK. Dasar pemikiran teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang

dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan yang sebaliknya. Jika diterapkan dalam kasus konsumen asas ini cukup relevan. Pihak yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus mengajukan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak selalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.⁶²

Tanggung jawab produk adalah istilah yang dialih bahasakan dari *product liability*, berbeda dengan ajaran pertanggung jawaban hukum pada umumnya dimana tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu produk (cacat atau membahayakan orang lain) adalah tanggung jawab mutlak produsen yang disebut dengan *strict liability*. Kerugian yang dialami oleh seseorang pemakai produk cacat atau berbahaya, bahkan pemakainya menjadi korban merupakan tanggung jawab mutlak produsen atau dipersamakan dengannya. Dalam hal ini produsen berarti :⁶³

- a. Pembuat produk.
- b. Produsen bahan-bahan mentah atau komponen dari produk.

⁶² Celina tri Siwi kristiyanti, op.cit., hlm. 95

⁶³ Sabarudin juni, *Perlindungan hokum terhadap konsumen dilihat dari segiu kerugian akibat barang cacat dan berbahaya*, www. Usudigital-library.ac.id, diakses tanggal 4 November 2017

- c. Setiap orang yang memasang merek, nama, atau memberi tanda khusus untuk pembeda produknya dengan orang lain.
- d. Tanpa mengurangi tanggung jawab pembuat produk, setiap pengimpor produk untuk dijual, disewakan, atau dipasarkan.
- e. Setiap pemasok produk, apabila produk tidak diketahui atau pembuat produk diketahui tetapi pengimpornya tidak diketahui.

Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak ini, pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian kepada konsumen akibat produk cacat bersangkutan, kecuali apabila ia (pelaku usaha) dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan oleh produsen. Pada umumnya ganti rugi karena adanya cacat barang itu sendiri adalah tanggung jawab penjual. Dengan adanya *product liability* maka terhadap kerugian pada barang yang dibeli, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya kewajiban produsen untuk menjamin kualitas suatu produk.

Tuntutan ini dapat berupa pengembalian barang sambil menuntut kembali harga pembelian, atau penukaran barang yang baik mutunya. Tuntutan ganti rugi ini dapat ditujukan kepada pelaku usaha sebagai pihak yang menyediakan jasa untuk menyalurkan barang/produk dari produsen kepada pihak penjual (penyalur) berkewajiban menjamin kualitas produk yang mereka pasarkan. Yang dimaksud dengan jaminan atas kualitas produk ini adalah suatu jaminan atau garansi bahwa barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standar

kualitas produk tertentu. Sehingga hak seorang konsumen akan terlindungi dan dapat memperoleh ganti rugi dari pihak produsen/pelaku usaha.⁶⁴

Pasal 1504 KUPerdata mewajibkan penjual untuk menjamin cacat yang tersembunyi yang terdapat pada barang yang dijualnya. Cacat itu mesti cacat yang sungguh-sungguh bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu tidak dapat dipergunakan dengan sempurna, sesuai dengan keperluan yang semestinya dihayati oleh benda sendiri. Atau cacat itu mengakibatkan berkurangnya manfaat benda tersebut dari tujuan pemakaian yang semestinya. Terhadap adanya cacat-cacat yang tersembunyi pada barang yang dibeli, pembeli (konsumen) dapat mengajukan tuntutan atau aksi pembatalan jual beli, dengan ketentuan tersebut dimajukan dalam waktu singkat, dengan perincian sebagaimana yang ditentukan Pasal 1508 KUHPerdata :

- a. Kalau cacat tersebut dari semula diketahui oleh pihak penjual, maka penjual wajib mengembalikan harga penjualan kepada pembeli dan ditambah dengan pembayaran ganti rugi yang terdiri dari ongkos, kerugian dan bunga;
- b. Kalau cacat ini benar-benar memang tidak diketahui oleh penjual, maka penjual hanya berkewajiban mengembalikan harga penjualan serta biaya-biaya (ongkos yang dikeluarkan pembeli waktu pembelian dan penyerahan barang);

⁶⁴ Ibid.,

- c. Kalau barang yang dibeli musnah sebagai akibat yang ditimbulkan oleh cacat yang tersembunyi, maka penjual tetap wajib mengembalikan harga penjualan kepada pembeli.

Prinsip tentang tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

5. Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum islam sama persis dengan sumber hukum islam yang umum telah kita ketahui, diantaranya adalah al-quran, sunnah, ijma, dan qiyas. Alquran dan sunnah dapat berdiri sendiri dengan sebagai dalil hukum sedangkan ijma dan qiyas merupakan penyadaran dari al-quran dan sunnah. Dalam islam, perlindungan teradap konsumen tidak hanya mengacu kepada konsep halal dan haram, namun juga berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi islam yang meliputi proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam. Karena Islam melihat, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusi dan Allah SWT Maka

perlindungan terhadap konsumen muslim berdasarkan syariat islam merupakan kewajiban negara.

Sejarah perlindungan konsumen dalam islam telah dimulai pada saat Rasulullah membawa barang dagangan khadijah bintikhuwailid dengan. Kejujuran, keadilan, dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berdagang. Konsumen mendapat perhatian dalam ajaran islam. Setelah Rasulullah hijrah dan berkuasa di Madinah, berbagai prinsip ekonomi yang tidak adil dan menjerus kepada penzaliman telah dihapus dan dilarang. Praktik-praktik perdagangan yang dilarang Rasulullah pada masa pemerintahan di Madinah diantaranya *Talaqqi Rukban*, *Gisyah*, perdagangan *Najasy*, produk haram, riba, dan *Tathfi*⁶⁵

Dalam Islam, hukum perlindungan konsumen mengacu kepada konsep halal dan haram, serta keadaan ekonomi, berdasarkan nilai-nilai atau prinsip prinsip ekonomi Islam. Aktivitas ekonomi Islam dalam perlindungan konsumen meliputi perlindungan terhadap zat, proses produksi, distribusi tujuan produksi, hingga pada akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut. Maka dalam ekonomi Islam, barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat menjadi Islam, barang dan/atau jasa halal dapat dari segi zatnya menjadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan syara.⁶⁶

⁶⁵ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2013, Hlm.45-46

⁶⁶ Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm 24-25

Perlindungan konsumen Muslim sangat penting di Indonesia, karena mayoritas konsumen di Indonesia beragama Islam. Maka sudah selayaknya konsumen Muslim tersebut mendapatkan perlindungan atas barang dan/atau jasa sesuai dengan syariat islam. Pada sisi lain, Pemerintah Indonesia juga dituntut untuk melakukan upaya aktif untuk melindungi konsumen Muslim yang merupakan hak warga negara yang beragama Islam di Indonesia.

Namun kerap sekali, konsumen Muslim di Indonesia menjadi korban dari praktik perdagangan yang tidak fair (*unfair trade*). Variasi barang dan atau jasa yang ditawarkan produsen kepada konsumen Muslim ternyata belum sepenuhnya melindungi hak-hak konsumen Muslim.⁶⁷

Di dalam hukum islam juga memiliki prinsip-prinsip dasar terhadap perlindungan konsumen : ⁶⁸

- a. Prinsip kebenaran, prinsip ini mengatur agar konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa yang diharamkan oleh islam, baik dari segi zat karena dapat berakibat haram apabila melanggar syara', proses produksi, distribusi. hingga tujuan mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut
- b. Prinsip kebersihan, bahwa konsumen berdasarkan ajaran agama islam harus mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang bersih, baik, tidak kotor atau menjijikan, serta tidak bercampur dengan najis
- c. Prinsip kesederhanaan, islam memberikan standarisasi bagi konsumen untuk tidak berlebih lebihan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,

⁶⁷ Ibid., Hlm 10

⁶⁸ Ibid., Hlm 10-11

serta mampu mengekang hawa nafsu dari pemborosan dan keinginan yang berlebihan

- d. Prinsip kemaslahatan, bahwa islam membolehkan konsumen untuk menggunakan barang dan atau jasa selama barang dan/atau jasa tersebut memberikan kebaikan serta kesempurnaan dalam mengabdikan diri kepada Allah SWT di samping itu islam juga membolehkan mengkonsumsi barang yang haram jika berada dalam keadaan terpaksa atau darurat
- e. Prinsip moralitas atau akhlak, seorang muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu dan menyatakan terima kasih kepadaNya setelah melakukan sesuatu selain itu islam juga mengajarkan agar konsumen memenuhi etika, kesopanan, bersyukur, zikir, dan pikir. serta mengenyampingkan sifat tercela dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

C. Tinjauan Umum Tentang Cacat Kehendak

1. Pengertian Cacat Kehendak

Kontrak didasarkan kata sepakat dari para pihak yang membuat kontrak. Kata sepakat harus dibentuk berdasarkan kehendak bebas dan dalam suasana yang bebas pula. Cacat kehendak (*wilsgebreken* atau *defect of consent*) adalah kecacatan dalam pembentukan kata sepakat dalam suatu kontrak atau perjanjian. Cacat kehendak ini adalah tidak sempurnanya kata sepakat. Apabila kesepakatan mengandung cacat kehendak, memang tampak adanya kata

sepakat, tetapi kata sepakat itu dibentuk tidak berdasar kehendak bebas. Cacat kehendak ini terjadi pada periode atau fase prakontrak.

Kesepakatan didalam pembentukan suatu perjanjian seharusnya merupakan kesepakatan yang bulat dan merupakan kesepakatan yang saling menguntungkan. Dalam praktik, seringkali kesepakatan didapat itu merupakan hasil paksaan, penipuan, kekeliruan, atau penyalahgunaan keadaan. Kesepakatan yang terjadi karena adanya salah satu unsur tersebut disebut kesepakatan yang mengandung cacat kehendak. Sehubungan dengan hal itu Pasal 1321 KUHPerdara menyebutkan *geene toesteming is van waarde, indien dezelve door dwaling is gegeven door geweld algeperst, of door bedrog verkregen* (tiada kesepakatan yang memiliki kekuatan jika diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya karena paksaan atau penipuan). Dengan demikian cacat kehendak yang disebutkan dalam Pasal 1321 KUHPerdara tersebut meliputi:

- a. kesesatan atau kekhilafan (*dwaling*);
- b. paksaan (*davang atau bedreiging*);
- c. penipuan (*bedrog*)

Cacat kehendak yang disebutkan oleh Pasal 1321 KUHPerdara tersebut dinamakan cacat kehendak klasik. Selain cacat kehendak yang dimaksud Pasal 1321 Perdata tersebut, di dalam praktik yurisprudensi dikenal pula bentuk cacat

kehendak yang keempat, yakni *penyalahgunaan* keadaan (*misbruik van omstandigheden* atau *undue influence*).⁶⁹

2. Kesesatan atau Kekeliruan

Menurut Herlien Budiono, membuat kekeliruan adalah manusiawi, tetapi tidak semua kekeliruan relevan bagi hukum. Di dalam praktik jual beli dapat terjadi kekeliruan mengenai harga jumlah, mutu, atau jenis benda tertentu yang diperjualbelikan. Sebagai aturan pokok, hukum menetapkan bahwa akibat kekeliruan yang terjadi ditanggung oleh dan menjadi risiko pihak membuatnya. Undang-undang hanya memberikan sedikit peluang bagi hukum untuk melakukan koreksi kesesatan atau kekeliruan yang terjadi.⁷⁰

Kekeliruan atau kesesatan dalam pembentukan kata sepakat dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) klasifikasi yakni:

- a. kesesatan dalam motif
- b. kesesatan semua (*oneigenlijke dwaling*);
- c. kesesatan yang sebenarnya (*eigenlijke dwaling*).

Kesesatan yang pertama berkaitan dengan motif ini adalah kehendak yang muncul karena motif yang keliru. J. Satrio menyebutkan bahwa motif itu di sini adalah faktor yang pertama-tama atau sebab yang paling jauh yang menimbulkan adanya kehendak. Pada dasarnya hukum tidak memperhatikan motif seseorang. Apakah orang yang melakukan tindakan hukum tertentu

⁶⁹ Ridwan Khairandy, hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan (bagian pertama), FH UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm.217-218

⁷⁰ Harlien Budiono, hukum perjanjian dan penerapan dibidang kenotaritan, Citra aditya bakti, Bandung, 2010, hlm.99

dengan motif komersial atau karena cinta kasih, tidak relevan bagi hukum. Demikian juga kalau barang yang dibeli seseorang atas dasar perkiraan bahwa barang itu sangat berguna bagi dirinya, ternyata tidak berguna.

Kesesatan yang kedua adalah kesesatan semua. Ciri utama kesesatan semua adalah antara kehendak dan pernyataan kehendaknya tidak sama. J.Satrio memberikan contoh seseorang yang dipaksa untuk menandatangani kontrak atau pernyataan kehendak dari orang gila. Di dalam hukum, anak di bawah umur dianggap belum sadar tentang apa dia kemukakan. Ada juga orang tertentu dianggap membuat pernyataan kehendak yang tidak didasarkan kehendaknya, misalnya orang yang berada di bawah hipnotis.⁷¹

Menurut J. Satrio, dalam kasus-kasus yang disebut di atas tidak lahir perjanjian karena orang dipaksa secara fisik untuk menandatangani perjanjian tidak memilikiseperti pernyataan kehendak yang dia nyatakan. Demikian juga dengan orang gila, orang mabuk, dan orang berada di bawah pengaruh dianggap tidak memiliki kehendak yang normal dan tidak mengetahui akibat dari perbuatannya.⁷²

Bilamana terjadi kekeliruan semu, pada dasarnya tidak terjadi perjanjian, karena sebenarnya kata sepakat tidak terjadi. Padahal, hukum seperti ketentuan Pasal 1320 Perdata berkaitan dengan adanya kontrak atau perjanjian harus didahului atau didasarkan pada kata sepakat.

Kekeliruan atau kesesatan yang ketiga adalah kesesatan yang sebenarnya. Kesesatan yang sebenarnya menurut J, Satrio kehendak dan pernyataan

⁷¹ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 270

⁷² *Ibid.*, hlm.271

kehendaknya sama.⁷³ Memang betul keduanya sama, sehingga terbentuk kata sepakat, tetapi kesepakatan itu dibentuk oleh gambaran yang keliru. Dengan demikian, kesepakatan itu tidak murni.

Pasal 1322 ayat (1) KUHPerdara menyebutkan kekeliruan tidak mengakibatkan batal suatu perjanjian, kecuali jika kekeliruan itu mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian. Kemudian Pasal 1322 ayat (2) KUHPerdara menyebutkan kekeliruan tidak mengakibatkan batal jika, kekeliruan itu hanya terjadi mengenai diri seseorang yang bermaksud membuat suatu perjanjian, kecuali jika perjanjian itu telah dibuat, terutama karena diri orang yang bersangkutan.

Dari ketentuan Pasal 1322 KUHPerdara di atas, dapat disimpulkan bahwa ada dua kemungkinan terjadinya kesesatan atau kekeliruan atau kekhilafan, yaitu kesesatan mengenai objek perjanjian dan subjek perjanjian. Dengan demikian, kekeliruan dapat terjadi apabila salah satu pihak atau para pihak memiliki gambaran yang keliru atas objek atau subjek yang membuat perjanjian.

Kekeliruan pada objek perjanjian disebut *error in substantia*. Kekeliruan yang masuk dalam kategori adalah kekeliruan yang berkaitan dengan karakteristik suatu benda. Contoh kasusnya adalah ketika seseorang membeli suatu benda dan setelah melakukan perjanjian jual beli ternyata barang yang dibelinya tersebut adalah barang palsu.

⁷³ Ibid., hlm.272

Kekeliruan yang kedua adalah kekeliruan pada subjek yang menjadi lawan pihak dalam perjanjian. Kekeliruan ini disebut *error in persona*. Kekeliruan yang terjadi di sini adalah kekeliruan pada orangnya.⁷⁴ Contoh kasusnya adalah ketika saat melakukan perjanjian dengan seseorang, namun saat pelaksanaannya dilakukan orang yang bersangkutan bukanlah orang yang dimaksud dalam perjanjian walaupun memiliki nama yang sama.

Berdasarkan kasus-kasus tersebut kesesatan dalam pembentukan kata sepakat, berdasar pasal 1322 KUHPerdara tidak mengakibatkan batalnya (*nietig*). Dikaitkan dengan persyaratan sahnya kontrak atau perjanjian berdasar Pasal 1320 KUHPerdara, kesesatan ini berkaitan dengan tidak lengkapnya persyaratan subjektif. Tidak lengkap persyaratan subjektif hanya berakibat pada "dapat dibatalkannya" perjanjian.⁷⁵

3. Paksaan

Menurut J. Satrio, jika diperhatikan Pasal 1324 KUHPerdara, khususnya kata-kata menakutkan dan kekayaannya dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan paksaan tidak hanya yang ditujukan pada seseorang saja, tetapi juga termasuk di dalamnya adanya rasa takut akan adanya kerugian terhadap kekayaan seseorang. Dari tafsiran itu menurut J. Satrio dapat disimpulkan bahwa paksaan di sini tidak berarti tindakan kekerasan saja, tetapi lebih luas lagi, yaitu meliputi juga ancaman terhadap kerugian kepentingan

⁷⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hlm.75

⁷⁵ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, Hlm.221

hukum seseorang.⁷⁶ Contoh kasusnya adalah ketika dalam suatu perjanjian tersebut adanya unsur pemaksaan untuk dilakukan sehingga salah satu pihak terpaksa melakukannya, seperti seorang mahasiswa yang dipaksa untuk membeli buku dari dosennya agar bisa lulus dalam ujian.

Dengan adanya paksaan tersebut di dalam pembentukan kata sepakat, kehendak dan pernyataan kehendak terbentuk secara cacat. Walaupun kehendak seseorang telah dinyatakan, tetapi jika tidak kehendak tersebut dibentuk karena adanya paksaan. Paksaan dimaksud, pernyataan tidak akan lahir.

Pasal 1323 KUHPdata menentukan paksaan yang dilakukan terhadap orang yang membuat perjanjian merupakan alasan untuk batalnya perjanjian, juga apabila paksaan itu dilakukan oleh seseorang pihak ketiga.⁷⁷

4. Penipuan

Pasal 1328 KUHPdata menyebutkan bahwa penipuan merupakan salah satu alasan untuk membatalkan suatu perjanjian. Penipuan itu menurut Pasal 1328 KUHPdata dapat dijadikan alasan pembatalan perjanjian apabila penipuan yang dipakai oleh salah satu pihak sedemikian rupa sehingga secara nyata bahwa pihak lainnya tidak akan mengadakan perjanjian tanpa adanya tipu muslihat.

Menurut R.Susilo menyimpulkan bahwa ada beberapa unsur yang terdapat didalam penipuan.⁷⁸

⁷⁶ J. Satrio, Op.Cit., hlm 339-340

⁷⁷ Ibid., hlm. 342

- a. Kejahatan ini dinamakan penipuan. Penipu itu melakukan tindakan
 - 1) membujuk orang supaya memberikan barang, membuat utang
 - 2) atau menghapuskan piutang; diri maksud membujuk itu adalah hendak menguntungkan sendiri atau orang lain dengan melawan hak;
 - 3) membujuk itu dengan memakai
 - a) nama palsu;
 - b) akal cerdas (tipu muslihat); atau
 - c) karangan perkataan bohong.
- b. "Membujuk" sama dengan kelicikan terhadap orang, sehingga orang itu menuruti berbuat sesuatu yang apabila mengetahui yang sebenarnya, dia tidak akan berbuat demikian.
- c. "Nama palsu" berarti bukan namanya sendiri.
- d. "Keadaan palsu" berarti misalnya mengaku dan bertindak sebagai agen polisi, pegawai negeri dan sebagainya, padahal sebenarnya dia sebenarnya bukan pejabat disebut tersebut.
- e. "Akal cerdas" atau tipu muslihat berarti tipu yang demikian liciknya, sehingga seseorang yang berpikiran normal dapat tertipu di atas seseorang dapat dikualifikasikan.

Dengan penjelasan di atas seseorang dapat dikualifikasikan melakukan penipuan apabila seseorang dengan maksud menguntungkan diri sendiri dengan melakukan salah satu penipuan dengan menggerakkan orang lain untuk memberikan barang, membuat utang atau menghapuskan piutang. Contoh

⁷⁸ R. Susilo, Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) Serta Komentar-komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal, Politeia, Bogor, 1986, hlm 261

kasusnya adalah adanya hasutan dari penjual kepada calon konsumennya dengan maksud awalnya adalah memang untuk menguntungkan dirinya sendiri. Setelah dilakukannya perjanjian dan konsumen sudah melakukan prestasinya, namun benda yang diperjanjikan tidak diberikan oleh penjual.

Penipuan di dalam hukum pidana, rangkaian kebohongan tersebut ditujukan untuk menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu barang kepadanya, atau memberi utang, atau menghapuskan piutang. Penipuan di dalam pembentukan kontrak ditujukan agar salah satu pihak mensepakati perjanjian atau kontrak.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penipuan terdiri dari 4 (empat) unsur yaitu:⁷⁹

- a. merupakan tindakan yang bermaksud jahat, kecuali untuk kasus kelalaian dalam menginformasikan cacat tersembunyi pada suatu benda;
- b. Sebelum perjanjian tersebut dibuat;
- c. dengan niat atau maksud agar pihak lain menandatangani perjanjian, dan
- d. tindakan yang dilakukan semata-mata hanya dengan maksud jahat.

Kontrak yang mempunyai unsur penipuan di dalamnya tidak membuat kontrak tersebut batal demi hukum melainkan kontrak tersebut hanya dapat dibatalkan (*vernietig atau voidable*). Hal ini berarti selama pihak yang dirugikan tidak menuntut ke pengadilan yang berwenang maka kontrak tersebut masih tetap sah.

⁷⁹ Sudargo Gautama, Himpunan Yurisprudensi Indonesia yang penting untuk Praktek Sehari-hari (Landmark Decissions) Berikut Komenta, Jilid 9 , Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm.77

5. Penyalahgunaan Keadaan

Penyalahgunaan keadaan terjadi manakala seseorang di dalam suatu perjanjian dipengaruhi oleh suatu hal yang menghalanginya untuk melakukan penilaian (udgment) yang bebas dari pihak lain sehingga ia tidak dapat mengambil putusan yang independen. Penekanan tersebut dapat dilakukan karena salah satu pihak memiliki kedudukan khusus (misalnya kedudukan yang dominan atau memiliki yang bersifat fiduciary dan confidence).

Pihak yang memiliki kedudukan khusus itu mengambil keuntungan secara tidak pantas dari pihak yang lainnya yang lebih lemah. Hal tersebut dilakukan tanpa adanya paksaan atau penipuan. Di sini terdapat ketidakseimbangan hubungan proses terjadinya kontrak. Doktrin penyalahgunaan keadaan tidak mencari dasar pembedanya pada doktrin kausa hukum yang tidak halal melainkan pada cacat kehendak.⁸⁰ Contoh kasusnya adalah ketika seorang atasan atau seorang bos menawarkan untuk menjual motornya kepada bawahannya, namun karena pengaruh jabatan seorang bawahan itu membeli motor tersebut karena tidak enak untuk menolak tawaran dari atasannya tersebut.

Penyalahgunaan keadaan dapat mengakibatkan suatu perjanjian tidak mempunyai kekuatan hukum, kalau perjanjian itu diadakan dengan bertolak dari suatu penyebab yang bertentangan dengan moralitas yang baik dan

⁸⁰ Ridwan Khairandy, op.cit., Hlm.227-228

penggunaan keadaan yang mengakibatkan pihak lawan tidak dapat mengambil putusan yang bersifat independen.⁸¹

Dalam perkembangan hukum khususnya dalam praktik peradilan di Indonesia adanya penyalahgunaan keadaan dapat dijadikan alasan untuk membatalkan suatu perjanjian, meskipun hal ini secara tegas tidak diatur dalam Perdata, khususnya dalam pasal-pasal yang menyebutkan tentang alasan-alasan kebatalan yaitu Pasal 1322 tentang kekhilafan, Pasal 1323 tentang paksaan dan Pasal 1328 tentang penipuan, sebagai alasan pembatalan perjanjian.

Berkembangnya ajaran penyalahgunaan keadaan di Indonesia telah didukung oleh beberapa putusan hakim melalui lembaga peradilan yang memberikan pertimbangan dalam suatu sengketa perdata mengenai perjanjian antara penggugat dengan tergugat di mana berdasarkan fakta-fakta yang terungkap di persidangan perjanjian tersebut telah dinilai tidak adil (*unfair*), sehingga merugikan pihak yang posisinya lemah.⁸²

6. Cacat Kehendak Dalam Islam

a. Ikhrāh (Paksaan)

Menurut Syamsul Anwar, paksaan dalam hukum Islam diartikan sebagai tekanan atau ancaman terhadap seseorang dengan menggunakan cara-cara menakutkan agar orang itu terdorong untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Ada juga yang mendefinisikannya sebagai penekanan tanpa alasan yang sah terhadap seseorang agar ia melakukan sesuatu tanpa persetujuannya.

⁸¹ Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Bandung, 1992, hlm.84

⁸² *Ibid.*, hlm.185

Menurut Syamsul Anwar, paksaan yang dimaksud dalam konteks cacat kehendak adalah paksaan melalui ancaman, bukan paksaan fisik yang bersifat langsung.⁸³

Syarat terjadi paksaan sebagai cacat kehendak dalam hukum Islam sebagai berikut:⁸⁴

- a. orang yang mengancam memiliki kemampuan melaksanakan ancamannya,
- b. orang yang terancam mengetahui atau menduga bahwa ancaman tersebut pasti akan dilaksanakan apabila jika ia tidak menuruti ancaman tersebut;
- c. ancaman itu adalah sedemikian rupa di mana dirasa berat sehingga tidak sanggup dipikul atau kalau sanggup dipikul, tetapi sangat memberatkan;
- d. ancaman itu bersifat segera dimana pihak yang terancam merasa tidak memiliki kesempatan untuk lepas dari ancaman tersebut dan
- e. ancaman itu adalah tanpa hak dan merupakan perbuatan yang tidak dibenarkan hukum.

Pihak yang menyatakan atau menuduh mitra atau lawan kontraknya atau pihak ketiga melakukan paksaan harus membuktikan bahwa orang yang dituduh melakukan paksaan itu mampu melaksanakan ancaman tersebut. Berikutnya korban paksaan harus memberikan bukti yang cukup bahwa pihak yang mengancamnya tersebut melakukan intimidasi terhadap korban.

⁸³ Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Teori Akad dalam Fiqih Muamalat, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm.163

⁸⁴ Ibid., hlm.165

b. Tadbis (Penipuan)

Tadbis berarti bahwa seseorang dengan sengaja menipu orang lain ketika mereka mengadakan kontrak. Penipuan terjadi ketika satu pihak dengan sadar membuat suatu pernyataan yang salah mengenai fakta material yang lalu dan sekarang dengan maksud agar pihak lain mengadakan perjanjian dan pihak lainnya itu menderita kerugian.

Ada tiga bentuk *tadbis*, yakni *tadbis fi'li* (penipuan yang sesungguhnya), *tadbis qawli* (penipuan secara verbal), dan *tadbis bi kitman al-haqiqah* (penipuan yang terselubung).

Tadbis fi li adalah pernyataan sesuatu yang berkaitan dengan objek untuk memberikan suatu gambaran yang tidak nyata. Dengan perkataan lain, *tadbis fi'li* ini adalah suatu deskripsi palsu mengenai objek. *Tadbis qawli* adalah kebohongan yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam kontrak terhadap pihak lainnya agar menutup atau mengadakan suatu kontrak. Misalnya penjual menyatakan "benda ini adalah yang terbaik", padahal sejatinya tidak demikian adanya. Adapun *tadbis bi kitman al-haqiqah* atau penipuan yang terselubung adalah menyembunyikan cacat mengenai objek.⁸⁵

Di dalam Islam, kesepakatan yang bebas dan kejujuran para pihak dalam membuat kontrak adalah suatu kewajiban moral yang ditekankan hukum Islam berkaitan dengan kontrak dan penipuan. Dengan demikian, kesepakatan para pihak merupakan persyaratan dasar keabsahan kontrak. Kesepakatan harus didasarkan kesukarelaan dan harus bebas dari kekhilafan (kekeliruan),

⁸⁵ Abdurrahman Raden Aji Haqqi, *The Philosophy Of Islamic Law Of Transaction*. Kuala Lumpur, 2009, hlm.107

penipuan, atau paksaan.⁸⁶ Penipuan merupakan pelanggaran yang serius yang bertentangan dengan kejujuran, kehormatan, dan iktikad baik dalam transaksi bisnis yang diatur dijiwai oleh Quran dan Sunnah.⁸⁷

c. Ghalat (Kekeliruan)

Di dalam kontrak islam, kekhilafan dalam pembentukan kata sepakat sebagai elemen substensif yang terjadi selama pembentukan kata sepakat dari suatu kontrak. Ini dapat terjadi melalui ketidaktepatan hubungan diantara para pihak pada tahapan penawaran dan penerimaan seperti pengiriman pernyataan melalui berbagai media. Kekhilafan dapat timbul dari asumsi benda, kualitas dan kuantitas dari objek kontrak atau substansi benda itu sendiri. Kekhilafan dapat juga terjadi pada kekhilafan akan asumsi prinsip hukum yang mengaturnya, kapasitas atau identitas salah satu pihak dalam kontrak, atau dalam suatu motivasi yang didasarkan pada fakta yang keliru.

Menurut Syamsul Anwar, kekhilafan dalam Islam dapat terjadi pada benda dan dapat pula terjadi pada orangnya. Kekhilafan tersebut pada benda mengakibatkan akad batal (demi hukum) dan ada yang mengakibatkan akad dapat dibatalkan, yakni pihak yang berkepentingan (yang khilaf) mempunyai hak *khiyar*.

Syamsul Anwar menambahkan lagi bahwa dalam hukum Islam apabila akad batal karena kekhilafan terjadi pada benda yang berbeda jenis atau sama jenisnya namun terdapat perbedaan besar dalam kegunaannya atau

⁸⁶ Mohd Ali Baharum, *Misrepresentation: A Study of English And Islamic Contract Law*, Al-Rahmaniah, Kuala Lumpur, 1998, hlm.12

⁸⁷ Abdurrahman Raden Aji Haqqi, *op.cit.*, hlm.107

manfaatnya.⁸⁸ Apabila jenis barangnya sama tetapi terdapat perbedaan mengenai hakikat barang, hanya saja perbedaan itu tidak mencolok, melainkan hanya menyangkut sifat yang diinginkan pada barang itu, maka tidak batal, tetapi pihak yang khilaf memiliki khiyar sifat (*khiyar al wasf*)⁸⁹.

⁸⁸ Syamsul Anwar, op.cit., hlm.178

⁸⁹ Ibid., hlm.179

BAB III

PENERAPAN PASAL 4 HURUF (H) UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

A. Fakta Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk menemukan fakta yang terjadi di masyarakat dalam penerapan hak untuk menuntut ganti rugi yang sudah dialami oleh konsumen. Dalam melakukan penelitian penulis menargetkan responden yang tertentu yaitu adalah pihak konsumen yang cenderung tidak menggunakan hak setelah dirugikan oleh pelaku usaha. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan kuesioner (angket) dan Wawancara dengan responden sebanyak 100 orang agar dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat.

Pada penelitian survey, penggunaan kuisisioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Tujuan pokok pembuatan kuisisioner adalah untuk (a) memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei dan (b) memperoleh informasi dengan realibilitas dan validitas setinggi mungkin. Dalam standar penelitian menggunakan kuesioer adalah 30 – 50 responden dan akan lebih baik lebih dari 50 sehingga data yang didapat lebih tinggi standarnya⁹⁰

⁹⁰ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, Metode Penelitian Survei, LP3Es, Jakarta, 1985, hlm. 130

Berdasarkan hasil penelitian di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017 yang telah dihimpun oleh penulis maka didapatkan fakta-fakta yang akan dipaparkan sebagai berikut.

1. Pengetahuan konsumen tentang pasal 4 undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berdasarkan hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian penulis dengan 100 (seratus) orang responden, hanya 13 (tigabelas) orang saja yang mengetahui tentang hak-hak konsumen sebagaimana yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selebihnya tidak mengetahui akan hak-haknya sebagai konsumen. Dan juga penulis mendapatkan fakta bahwa pengetahuan konsumen tentang penyelesaian sengketa hukum masih sangat rendah.⁹¹

Menurut data dari Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), konsumen yang pernah mengalami kerugian adalah sebesar 89% dari jumlah responden 100 orang. Ini artinya dari 100 orang sebanyak 89 orang konsumen pernah mengalami kerugian. Konsumen seringkali berada pada posisi yang kurang menguntungkan dan lemah daya tawarnya. Salah satunya disebabkan karena mereka belum memahami hak-hak dan penyelesain sengketa hukum, bahkan tidak jarang konsumen menganggap itu adalah persoalan yang biasa saja.⁹²

⁹¹ Hasil angket (kuesioner) di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

⁹² Wawancara dengan Dwi Priyono, S.H Jabatan Sekretaris (pengurus lembaga konsumen Yogyakarta) Tgl wawancara: 21 November 2017

Dari penjelasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa dalam masyarakat masih banyaknya yang kurang tahu akan haknya dan bagaimana menerapkan pasal 4 terutama huruf h yang berisikan tentang hak mendapatkan ganti rugi dan kompensasi yang ada dalam undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen untuk menggugat ganti rugi sampai ketinggian pengadilan. Sehingga membuat konsumen berada dalam posisi yang lemah. Idealnya, konsumen mendapatkan pemenuhan akan hak-haknya dalam perjanjian jual beli, namun realitanya hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang kurang disadari oleh konsumen, sehingga masih banyak kasus konsumen dirugikan atas suatu perjanjian yang mengandung cacat kehendak cacat kehendak.

2. Kerugian yang dialami oleh konsumen setelah melakukan perjanjian dengan pelaku usaha berdasarkan hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden konsumen yang sudah dirugikan, penulis menemukan fakta tentang kerugian-kerugian apa saja yang sudah dialami oleh konsumen dari suatu perjanjian.

Kerugian yang dialami konsumen dalam jual beli yang dilakukan pembeli dengan pelaku usaha antara lain: ⁹³

- a. Adanya kasus barang yang sudah diperjanjikan ternyata tidak dikirim dan tidak sampai ke konsumen
- b. Adanya kasus barang yang diperjanjikan ternyata palsu

⁹³ Hasil angket (kuesioner) di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

- c. Adanya kasus barang yang diperjanjikan ternyata tidak sesuai dengan yang dimaksud oleh konsumen dan adanya kasus tidak sesuai dengan iklannya
- d. Adanya kasus barang yang baru dibeli mengalami kerusakan atau kecacatan

Perbuatan pelaku usaha tersebut dalam hukum perjanjian jual beli telah memenuhi unsur adanya wan prestasi. Wanprestasi terjadi apabila debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya. Wanprestasi seorang debitur dapat berupa :

- a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- c. melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Apabila debitur berada dalam kondisi wanprestasi tersebut, maka pihak kreditur dapat menuntut kepada pihak debitur salah satunya adalah ganti rugi.

Pasal 1243 KUH Perdata, berbunyi :

Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Menurut ketentuan pasal diatas terdapat suatu asas umum untuk lahirnya kewajiban ganti rugi debitur harus lebih dahulu dikatakan dalam keadaan lalai

dan sudah adanya peringatan kreditur terhadap debitur. Peringatan tersebut dilakukan sesaat setelah batas waktu yang ditentukan lewat.⁹⁴

Dari hasil wawancara dengan narasumber LKY⁹⁵ diketahui bahwa, LKY pernah menerima pengaduan konsumen mengenai cacat kehendak yang terjadi dalam transaksi jual beli baik berupa penipuan, keadaan barang yang tidak sesuai dengan yang diiklankan dan keterlambatan pengiriman barang. Namun laporan tersebut tidak disampaikan secara formal. Artinya konsumen tersebut tidak mengikuti prosedur pengaduan konsumen sebagaimana yang telah ditetapkan oleh LKY. Konsumen hanya menyampaikan secara informal saja. Kerugian tersebut dilaporkan secara lisan tanpa diikuti kesediaan dari konsumen untuk menyelesaikan kasus tersebut sampai ke tingkat pengadilan umumnya dikarenakan faktor utamanya adalah biaya penyelesaian sengketa.

Atas adanya kasus pengaduan konsumen tersebut, upaya penyelesaian yang dilakukan oleh LKY hanya sebatas mediasi antara konsumen dengan penjual dan belum sampai ke tingkat Pengadilan. Padahal disisilain negara sudah memfasilitasikan konsumen dalam penyelesaian sengketa yang tidak memakan biaya banyak yaitu adalah melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK).

Namun pada faktanya dikarenakan pemahaman konsumen yang menganggap dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah hanya melalui pengadilan yang membutuhkan biaya besar konsumen menjadi enggan

⁹⁴ M.Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Bandung, 1982, Hlm.61-62

⁹⁵ Wawancara dengan Dwi Priyono, S.H Jabatan Sekretaris (pengurus lembaga konsumen yogyakarta) Tgl wawancara: 21 November 2017

menerapkan hak ganti rugi yang terdapat dalam Pasal 4 huruf H Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Artinya, untuk sesuatu hal yang sebetulnya merupakan permasalahan yang harus diselesaikan justru tidak ditindaklanjuti. Tidak jarang konsumen sebetulnya mengetahui apa yang harus dilakukan, namun ia menganggap bahwa kerugian yang demikian bukanlah masalah atau menganggap itu adalah hal yang biasa. Padahal, penyelesaian permasalahan menjadi bagian dari peningkatan kesadaran konsumen atas hak-haknya. Hal tersebut menunjukkan bahwa keaktifan konsumen untuk peduli dan mempertahankan haknya masih kurang.

3. Fakta penyebab konsumen tidak menerapkan haknya untuk menuntut rugi sampai ketingkat pengadilan berdasarkan hasil penelitian

Secara umum gugatan perdata terbagi atas gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melawan hukum (PMH). Suatu gugatan wanprestasi diajukan adanya pelanggaran kontrak dari salah satu pihak, selain gugatan wan prestasi dalam hukum acara dikenal pula gugatan perbuatan melawan hukum (Gugatan PMH) yaitu gugatan ganti rugi karena adanya suatu perbuatan melawan hukum (PMH) yang mengakibatkan kerugian pada orang lain. Pasal 1365 KUHPerduta telah mengakomodasi ketentuan tersebut: bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi atas suatu perbuatan melawan hukum yang merugikannya. Sebagaimana halnya Konsumen yang dirugikan

atas adanya perjanjian jual beli maka konsumen berhak menuntut ganti kerugian kepada penjual.⁹⁶

Setelah terkumpulnya hasil penelitian yang dilakukan di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017 penulis menemukan fakta bahwa dari 100 responden pada dasarnya setiap konsumen yang mengalami kerugian ingin menggunakan haknya sebagai konsumen.

Namun karena ada beberapa faktor tertentu yang membuat konsumen menjadi cenderung tidak menggunakan haknya yaitu adalah sebagai berikut:⁹⁷

- a. Tidak ingin menggunakan haknya : 10 orang

Yaitu adalah konsumen yang memang tidak memiliki alasan untuk tidak menggunakan haknya.

- b. Tidak mengerti bagaimana proses hukum (penyelesaiannya) dalam sengketa perlindungan konsumen : 25 orang

Yaitu adalah konsumen yang menjadi enggan menggunakan haknya sebagai konsumen karena faktor ketidaktahuan proses hukum untuk menyelesaikan sengketa yang dialami. Kurangnya informasi dan pengetahuan akan hukum perlindungan konsumen, sehingga menyebabkan para konsumen tidak tau bagaimana cara menggunakan haknya sebagai konsumen yang ingin menuntut ganti rugi.

- c. Biaya transaksi lebih kecil dari pada biaya untuk melakukan proses hukum (penyelesaian) sengketa : 48 orang

⁹⁶ J. Satrio, Wanprestasi menurut KUHPerdara, Doktrin, Yurisprudensi, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012 hlm.4-6

⁹⁷ Hasil angket (kuesioner) didaerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

Yaitu adalah konsumen yang menjadi enggan menggunakan haknya sebagai konsumen karena faktor biaya proses hukum atau penyelesaian sengketa sampai ke tingkat pengadilan yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami. Dari hasil wawancara di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) bahwa untuk menggugat perkara sederhana di pengadilan bisa mencapai satu setengah juta sedangkan kalau sidang yang biasa bisa mencapai dua juta, dan juga tergantung pihaknya apabila didaerah pusat maka biayanya akan lebih besar.⁹⁸

- d. Proses penyelesaian sengketanya memakan waktu lama : 14 orang

Yaitu adalah konsumen yang menjadi enggan menggunakan haknya sebagai konsumen karena faktor waktu dalam penyelesaian suatu perkara akan memakan waktu dari pihak konsumen yang setidaknya kalau dalam pengadilan sederhana penyelesaian suatu perkara bisa mencapai tiga bulan, untuk perkara biasa bisa mencapai enam bulan untuk tingkat Pengadilan Negeri.

- e. Adanya hubungan khusus antara pihak konsumen dan pelaku usaha :
3 orang

Yaitu adalah konsumen yang menjadi enggan menggunakan haknya sebagai konsumen karena faktor suatu hubungan antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Dari hasil data kuesioner terdapat kasus seperti hubungan antara seorang atasan yang sebagai penjual dengan

⁹⁸ Wawancara dengan Dwi Priyono, S.H Jabatan Sekretaris (pengurus lembaga konsumen yogyakarta) Tgl wawancara: 21 November 2017

bawahannya sebagai pembeli, adanya hubungan keluarga, dan juga hubungan kerabat. Sehingga dari hubungan tersebut hak untuk menuntut kerugian sebagai konsumen menjadi tidak efektif.

Berbicara mengenai penerapan hak konsumen sebagaimana dalam Pasal 4 huruf (h) dalam jual beli yang mengandung unsur cacat kehendak, konsumen belum sepenuhnya menggunakan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keaktifan dari konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya, yaitu:⁹⁹

- a. Tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang memang masih kurang. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu tingkat pendidikan yang rendah, kurangnya sosialisasi UUPK dan faktor ekonomi.
- b. Tingkat keberanian konsumen untuk mengemukakan pendapat yang masih rendah. Tingkat pendidikan konsumen yang rendah.
- c. Adanya penghitungan untung rugi seperti harga barang yang dibeli dengan pengeluaran yang dikeluarkan oleh konsumen jika mengangkat permasalahan konsumen.
- d. Kesibukan konsumen yang mengadukan kerugiannya, sehingga untuk melewati proses penyelesaian masalah dianggap merepotkan.
- e. Rasa tidak percaya diri dari konsumen yang berhadapan dengan pelaku usaha. Rasa tersebut menimbulkan dugaan bahwa konsumen pasti akan kalah dengan pelaku usaha.

⁹⁹ Wawancara dengan Dwi Priyono, S.H Jabatan Sekretaris (pengurus lembaga konsumen yogyakarta) Tgl wawancara: 21 November 2017

- f. Kurangnya kesabaran dalam melewati tahap demi tahap penyelesaian permasalahan, sehingga terkadang proses terhenti ditengah jalan.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi tidak efektif ketika konsumen ingin menggugat ganti rugi melalui penyelesaian sengketa langsung ke pengadilan, karena masih kurangnya pemahaman masyarakat dalam menerapkan haknya, dan konsumen kebanyakan beralasan faktor biaya yang membuat konsumen menjadi enggan untuk menerapkan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menuntut kerugian yang dialaminya. Dikarenakan kerugian kecil yang terjadi pada konsumen membuat tidak sebanding dengan biaya untuk melakukan proses hukum atau penyelesain sengketa sampai ketinggian pengadilan.

Dari pemaparan hasil penelitian yang ditemukan maka penulis akan memberikan rangkuman tabel yang akan dijabarkan sebagai berikut

Tabel 2. Rangkuman Hasil Riset Terhadap Konsumen Yang Tidak Menggunakan Haknya¹⁰⁰

Keterangan tabel :

Alasan 1 : Tidak ingin menggunakan haknya

Alasan 2 : Tidak mengerti bagaimana proses hukum (penyelesaiannya) dalam

¹⁰⁰ Hasil angket (kuesioner) didaerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

sengketa perlindungan konsumen

Alasan 3 : Biaya transaksi lebih kecil dari pada biaya untuk melakukan proses hukum (penyelesaian) sengketa

Alasan 4 : Proses penyelesaian sengketaanya memakan waktu lama

Alasan 5 : Adanya hubungan khusus antara pihak konsumen dan pelaku usaha

NO	Nama	Jenis Produk	Nominal Transaksi	Pengetahuan Tentang UUPK	Kerugian	Alasan
1.	Rini	Pafum	300.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak dikirm	2
2.	Ary	Sepatu	750.000	Tidak mengetahui	Barangnya mudah rusak	2
3.	Taufik	Jaket	300.000	Tidak mengetahui	Jahitan jaket tidak rapi	1
4.	Gutama	Baju	100.000	Tidak mengetahui	Bajunya sobek	1
5.	Raoul	Sepatu	1.200.000	Mengetahui	Salah ukuran	4
6.	Chery	Lampu tidur	100.000	Tidak mengetahui	Baru 2 minggu barangnya rusak	3
7.	Sugiyono	Handphone	2.000.000	Tidak mengetahui	Hpnya sering mati	2
8.	Amri	Parfum	250.000	Tidak mengetahui	Barangnya palsu	3
9.	Ilham	Handphone	1.450.000	Tidak mengetahui	Barangnya rekondisi	2
10.	Hanif	Indomie	23.000	Mengetahui	Kemasannya rusak	1
11.	Dedi	Lampu vespa	350.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai dengan iklan	3
12.	Dias	Kamera	5.430.000	Mengetahui	Barangnya tidak dikirim	2
13.	Nofi	Tas	98.000	Tidak mengetahui	Jahitannya tidak rapi	4
14.	Dhany	Handphone	3.400.000	Mengetahui	Hpnya sering rusak	2
15.	Putra	Aksesoris handphone	200.000	Tidak mengetahui	Barangnya rusak	1
16.	Moamar	Jaket	150.000	Tidak mengetahui	Barang tidak dikirim	1
17.	Dhimas	Kamera	2.000.000	Mengetahui	Barang tidak dikirim	2
18.	Eksa	Obat herbal	200.000	Tidak mengetahui	Kemasannya rusak	3
19.	Audrian	Onderdil	650.000	Tidak	Baru seminggu	5

		motor		mengetahui	barangnya rusak	
20.	Santika	Obat diet	350.000	Tidak mengetahui	Baru beli barangnya sudah mau kadaluarsa	4
21.	Satrio	Sepatu	800.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak sesuai iklan	2
22.	Dida	Handphone	4.000.000	Tidak mengetahui	Aksesoris hp tidak lengkap	2
23.	Oky	Casing hp	250.000	Tidak mengetahui	Barangnya palsu	3
24.	Tantri	Jilbab	130.000	Tidak mengetahui	Barang tidak dikirim	3
25.	Kiki	Baju	150.000	Tidak mengetahui	Jahitan baju rusak	3
26.	Wahyu	Biji kopi	550.000	Tidak mengetahui	Takaran pengiriman tidak sesuai	3
27.	Ali	Jaket	349.000	Tidak mengetahui	Barang tidak dikirim	3
28.	Erwin	Helm	650.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai iklan	4
29.	Fitra	Makanan	15.000	Tidak mengetahui	Makanan berbau busuk	1
30.	Jody	Laptop	4.400.000	Tidak mengetahui	Laptopnya seering rusak	2
31.	Falah	Makanan	25.000	Tidak mengetahui	Makananya kadaluarsa	3
32.	Eka	Sepatu	500.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak dikirim	3
33.	Desi	handphone	730.000	Tidak mengetahui	Pengiriman barang tidak sesuai	3
34.	Sarah	Bedak	150.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai dengan iklan	2
35.	Ayu	Lunch box	250.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai dengan iklan	2
36.	Dea	Obat herbal	56.000	Tidak mengetahui	Jumlah kapsul tidak sesuai	3
37.	Aulia	Tas	365.000	Tidak mengetahui	Barangnya rusak	3
38.	Mirna	Jam	150.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai	3
39.	Siti	Jaket	150.000	Tidak mengetahui	Warna tidak sesuai	3
40.	Reza	Handphone	5.850.000	Tidak mengetahui	Aksesoris hp tidak asli	2
41.	Arif	Aksesoris mobil	1.200.000	Tidak mengetahui	Barang yang dikirim tidak lengkap	2

42.	Fian	Makanan	20.000	Tidak mengetahui	Rasanya sudah tidak enak	1
43.	Fawzy	makanan	17.000	Tidak mengetahui	Makanan terasa basi	1
45.	Nia	handphone	2.900.000	Tidak mengetahui	Barangnya rekondisi	2
46.	Ibnu	Durian	100.000	Mengetahui	Isinya berjamur	5
47.	Karina	lipstik	250.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak sesuai	4
48.	Meli	Alat kosmetik	150.000	Tidak mengetahui	Blashon retak saa dibuka	2
49.	Denny	Aksesoris hp	90.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai dengan iklan	1
50.	Wati	jilbab	100.000	Tidak mengetahui	Sekali dicuci warnanya luntur	3
51.	Karina	High heels	374.000	Tidak mengetahui	Barang tidak dikirim	3
52.	Dean	Kalung	120.000	Mengetahui	Barangnya tidak sesuai iklan	3
53.	Johnson	Baju	350.000	Tidak mengetahui	Barang yang dikirim salah size	4
54.	Ayuk	Sepatu	250.000	Tidak mengetahui	Barangnya baru tapi sudah rusak	3
55.	Mutia	Alat kosmetik	150.000	Tidak mengetahui	Lipstiknya saat dibuka patah	2
56.	Winda	Cream muka	150.000	Mengetahui	Barangnya tidak dikirim	1
57.	Susi	Tas	500.000	Tidak mengetahui	Barangnya baru tapi sudah rusak	3
58.	Andi	Jam	500.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak dikirim	3
59.	Furqon	Sandal	50.000	Tidak mengetahui	Sizenya berbeda	3
60.	Rian	Kaos	150.000	Tidak mengetahui	Kaosnya ada sobekan	3
61.	Rana	Pakaian	150.000	Tidak mengetahui	Jaitannya tidak rapi	3
62.	Fatimah	Contur	100.000	Tidak mengetahui	Barangnya rusak	3
63.	Rian	Headset	200.000	Mengetahui	Kemasannya rusak	3
64.	Nini	Masker	300.000	Tidak mengetahui	Barang yang dikirim tidak ada isi	3
65.	Riny	Handphone	2.500.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak sesuai	2
66.	Nita	Brush	300.000	Tidak mengetahui	Brushnya ternyata tidak lengkap	3

67.	Asti	Jeans	150.000	Tidak mengetahui	Tidak sesuai dengan iklan	3
68.	Rafi	Sepatu	450.000	Tidak mengetahui	Barang yang dikirim palsu	3
69.	Iqbal	Jersey	200.000	Tidak mengetahui	Barang tidak sampai	3
70.	Sendy	Alat kosmetik	150.000	Tidak mengetahui	Eye shadow retak	2
71.	Nandina	Sepatu	450.000	Mengetahui	Sepatunya mudah mengelupas	5
72.	Hendra	Speaker	400.000	Tidak mengetahui	Suara speaker tidak maksimal	3
73.	Deby	Sepatu	200.000	Tidak mengetahui	Barangnya cacat	3
74.	Dhiana	Maskara	100.000	Tidak mengetahui	Sudah expired	3
75.	Bhacty	handphone	4.000.000	Tidak mengetahui	Barangnya rekondisi	2
76.	Dian	Mug gelas	150.000	Mengetahui	Gambar pada gelas rusak	4
77.	Fadil	Sepatu	378.000	Tidak mengetahui	Ada kerusakan pada sepatu	3
78.	Desi	Jilbab	100.000	Mengetahui	Jahitan jilbab tidak rapi	3
79.	Ririn	Body scrub	100.000	Tidak mengetahui	Aroma produk tidak wangi	3
80.	Tito	Velg motor	150.000	Tidak mengetahui	Barang tidak dikirim	3
81.	Dian	Handphone	4.000.000	Tidak mengetahui	Hpnya rekondisi	2
82.	Angga	Karpet	350.000	Tidak mengetahui	Karpetnya rusak	3
83.	Alan	Sepatu	450.000	Tidak mengetahui	Sepatunya ternyata palsu	3
84.	Wendy	Onderdil mobil	450.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak ori	3
85.	Puspita	Eye shadow	235.000	Tidak mengetahui	Terdapat pallette yang pecah	4
86.	Alfindra	Sepatu	600.000	Tidak mengetahui	Sepatu ada cacatnya	2
87.	Wawang	Celana	275.000	Mengetahui	Barangnya tidak dikirim	3
88.	Arif	Jaket	300.000	Tidak mengetahui	Salah warna dalam pengiriman	4
89.	Aufar	Handphone	4.000.000	Tidak mengetahui	Hpnya rekondisi	2

90.	Moamar	Sepatu	2.500.000	Tidak mengetahui	Sepatunya salah size	4
91.	Jason	Sparepart motor	1.230.000	Tidak mengetahui	Barangnya palsu	2
92.	Satrio	Aksesoris olahraga	200.000	Tidak mengetahui	Barangnya rusak	3
93.	Rieza	Tripod	523.000	Tidak mengetahui	Pengiriman lama, ada bagian yg pecah	2
94.	Gerda	Ekstensi bulu mata	200.000	Tidak mengetahui	Hasilnya ekstensi tidak rapi	2
95.	Furkan	Sepatu	899.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak sesuai	4
96.	Edo	Sepatu	350.000	Tidak mengetahui	Barangnya ternyata ada cacat	4
97.	Ikhsan	Aksesoris komputer	400.000	Tidak mengetahui	Barang tidak sesuai iklan	3
98.	Benny	Parfum	375.000	Tidak mengetahui	Barangnya tidak ori	3
99.	Kristy	Mukena	160.000	Mengetahui	Jahitannya rusak	3
100	Endah	Lulur badan	275.000	Tidak mengetahui	Lulurnya berbau tidak enak	4

Setelah penjelasan tabel di atas selanjutnya penulis akan memberikan hasil total 100 orang responden yang beralasan enggan untuk menggunakan haknya sesuai dengan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didapatkan dari penelitian di daerah yogyakarta akan dijabarkan sebagai berikut

Tabel 3. Rangkuman data responden berdasarkan hasil penelitian¹⁰¹

NO	Alasan konsumen enggan menggunakan haknya	Jumlah responden
1.	Biaya transaksi lebih kecil dari pada biaya untuk melakukan proses hukum (penyelesaian) sengketa	48 orang
2.	Tidak mengerti bagaimana proses hukum	25 orang

¹⁰¹ Hasil angket (kuesioner) di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

	(penyelesaiannya) dalam sengketa perlindungan konsumen	
3.	Proses penyelesaian sengketanya memakan waktu lama	14 orang
4.	Tidak ingin menggunakan haknya	10 orang
5.	Adanya hubungan khusus antara pihak konsumen dan pelaku usaha	3 orang
Jumlah responden		100 orang

B. Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa

Dalam membicarakan tentang penerapan dan penegakkan hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. hukum dapat diterapkan dengan baik apabila hukum tersebut efektif dengan cara faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat.

Pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu hukum adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi para penegak hukum, baik dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan hukum tersebut.¹⁰² Sehingga suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga

¹⁰² Achmad Ali, Menguk Teori Hukum dan Teori Penelitian Vol.1, Op.Cit, Hlm. 375

masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Apabila dilihat dari indikator efektivitas hukum maka dapat dilihat bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif manakala beberapa faktor dari hal-hal berikut dapat tercapai diantaranya adalah:¹⁰³

a. Faktor hukumnya sendiri (Undang-Undang)

Ukuran efektivitas suatu hukum atau peraturan perundang-undangan adalah yang pertama peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis, yang kedua peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan, yang ketiga adalah secara kualitatif dan kuantitatif peraturan perundang-undangan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi, yang keempat penerbitan peraturan perundang-undangan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada perundang-undangan dalam hal ini adalah Undang-Undang Perlindungan konsumen. Apabila dilihat dari pembentukannya maupun substansinya UUPK sudah mampu menjadi payung hukum bagi konsumen, jadi dalam hal ini faktor undang-undang tidak menjadi permasalahan. Namun permasalahan yang ditemukan oleh

¹⁰³ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Op.Cit, Hlm.7-8

penulis adalah tentang pola pikir dari masyarakat yang menganggap bahwa penyelesaian sengketa konsumen adalah hanya melalui pengadilan dan butuh biaya yang besar untuk penyelesain suatu sengketa, padahal negara sudah memfasilitasinya melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) yang tujuannya adalah untuk mengatasi permasalahan biaya dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

b. Faktor Penegak hukum

Untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu kinerja hukum tertulis salah satunya adalah harus ada aparat penegak hukum. Aparat penegak hukum harus mempunyai kehandalan yang meliputi profesionalitas dan mempunyai suatu mental yang baik. Masalah yang berpengaruh terhadap suatu efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat dan tergantung pada hal sejauh mana petugas terikat oleh peraturan-peaturan yang ada, sampai batas mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan, sampai sejauh mana derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas ketegasan pada wewenangnya. Penegak hukum dalam perlindungan konsumen belum mampu melakukan tugas dan kewenangnya dengan baik. Konsumen yang melaporkan adanya kerugian yang dideritanya akibat jual beli yang mengandung cacat kehendak belum ditindaklanjuti aduannya oleh aparat, dikarenakan angka kerugian yang diderita konsumen dipandang sedikit sedangkan biaya pengungkapan perkara yang dilakukan oleh penegak

hukum cukup besar dan hal tersebut tidak sebanding dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Hal ini sebagaimana wawancara penulis dengan narasumber¹⁰⁴ yang menyatakan bahwa hukum Indonesia masih dianggap cukup mahal, prosesnya masih panjang, aturannya masih formal. Sehingga masih banyak konsumen yang mengalami kerugian yang kecil, masih merasa tidak seimbang dengan keinginan dari konsumen yang sudah dirugikan.

Aparat penegak hukum dalam hal ini tidak menindak lanjuti keluhan dari konsumen akibat sulitnya menghadirkan penjual dalam proses pemeriksaan. Para penjual sulit diketahui keberadaan karena terkadang menggunakan akun palsu dalam proses transaksi. Selain itu, biaya yang dikeluarkan aparat penegak hukum dalam mengungkap kasus ini juga besar dan jika dilihat dari kerugian yang diderita oleh konsumen amatlah tidak sebanding.

Dari hasil wawancara di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)¹⁰⁵ bahwa untuk menggugat perkara sederhana di pengadilan bisa mencapai satu setengah juta sedangkan kalau sidang yang biasa bisa mencapai dua juta, dan juga tergantung pihaknya apabila di daerah pusat maka biayanya akan lebih besar.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Dwi Priyono, S.H Jabatan Sekretaris (pengurus lembaga konsumen Yogyakarta) Tgl wawancara: 21 November 2017

¹⁰⁵ Wawancara dengan Dwi Priyono, S.H Jabatan Sekretaris (pengurus lembaga konsumen Yogyakarta) Tgl wawancara: 21 November 2017

c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum

Sarana dan prasana haruslah secara jelas dan memang menjadi bagian yang memberikan kontribusi untuk kelancaran tugas-tugas aparat ditempat atau lokasi kerjanya. Elemen-elemen yang ada di dalamnya adalah prasarana yang telah ada sudah terpelihara dengan baik atau belum, prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya, prasarana yang kurang perlu di lengkapi, prasarana yang rusak harus segera diperbaiki, prasarana yang macet perlu dilaksanakan fungsinya, prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya. Terkait dengan perlindungan konsumen, sarana dan prasarana aparat penegak hukum sudah cukup baik.

d. Faktor masyarakat

Pengukur efektifnya penerapan hak bergantung pada masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengikuti prosedur hukum dengan baik dan benar. Walaupun sebenarnya peraturan itu dilakukan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa. Derajat kepatuhan hukum masyarakat menjadi salah satu tolok ukur tentang efektif tau tidaknya hukum itu. Dalam hal ini, masyarakat belum sepenuhnya sadar akan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli, sehingga konsumen cenderung untuk mengabaikan dan tidak melakukan upaya hukum. Berdasarkan hasil penelitian penulis dengan 100 (seratus) orang responden, hanya 13 (tigabelas) orang saja yang

mengetahui tentang hak-hak konsumen sebagaimana yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selebihnya tidak mengetahui akan hak-haknya sebagai konsumen dan penyelesaian sengketa dengan benar.¹⁰⁶

Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu berisikan tentang hak konsumen. Terkait dengan hubungan pelaku usaha dan konsumen maka secara garis besar hak dan kewajiban para pihak telah dipisahkan ketetapannya. Khusus untuk hak konsumen adalah sebagai berikut:¹⁰⁷

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

Maksudnya adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;

Maksudnya adalah untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk yang diinginkan oleh konsumen tanpa ada

¹⁰⁶ Hasil angket (kuesioner) di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

¹⁰⁷ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

tekanan dari pihak lain, sehingga konsumen berhak membeli produk sesuai dengan keputusan yang dipilihnya.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;

Maksudnya adalah agar konsumen dapat memperoleh informasi dari suatu produk produk yang akan dibeli, sehingga konsumen bisa menghindari kesalahan dalam pembelian dan penggunaan produk yang dibeli.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;

Maksudnya adalah hak yang dipergunakan oleh konsumen setelah dilakukannya jual beli, agar kedepannya dapat mencegah kerugian bagi konsumen. Hak ini bisa dipergunakan atau disampaikan melalui perorangan dan juga bisa diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan advokat, perlindungan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;

Maksudnya adalah agar konsumen yang telah dirugikan memiliki hak untuk mendapatkan keadilan yang layak, dengan melalui jalur hukum sehingga dapat memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan.

- f. Hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;

Maksudnya adalah untuk memberikan pengetahuan kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang pintar dan kritis dalam memilih suatu produk dan tau akan hak-haknya.

- g. Hak diperlakukan atau dilayani secara benar serta jujur serta tidak diskriminatif ;

Maksudnya adalah adanya pelayanan dari pelaku usaha yang terbuka dan benar tanpa ada unsur penipuan yang untuk menguntungkan dirinya sendiri, dan tidak membeda-bedakan konsumen dalam melakukan pelayanan.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;

Maksudnya adalah hak untuk memulihkan kerugian yang sudah dialami oleh konsumen yaitu melalui mengganti produk/jasa yang telah menjadi rusak. Untuk merealisasikan hak ini tentu memiliki prosedur yaitu bisa melalui secara kekeluargaan atau diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maksudnya adalah adapun hak-hak lain untuk konsumen yang diatur dalam undang-undang lain yang memiliki maksud yang sama yaitu perlindungan konsumen.

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.¹⁰⁸

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar pelaku usaha.¹⁰⁹

Dari penjelasan tentang hak konsumen tersebut dapat kita pahami pihak konsumen sudah diberikan perlindungan yang cukup kuat oleh undang-undang. Pasal 1 butir 11 UUPK memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan kasus sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang berskala kecil dan sederhana.¹¹⁰

¹⁰⁸ M. Marwan, Jimmy, Penghantar Kamus Hukum, Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 378

¹⁰⁹ Happy Susanto, Hak-hak konsumen jika dirugikan, Jakarta Selatan : visimedia, 2008 , hlm. 22

¹¹⁰ Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan BPSK, UB Press, Malang, 2011, Hlm. 67

Dalam penelitian ini penulis akan lebih fokus terhadap Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu berisikan tentang hak untuk memulihkan kerugian yang sudah dialami oleh konsumen yaitu melalui mengganti produk/jasa yang telah menjadi rusak. Untuk merealisasikan hak ini tentu memiliki prosedur yaitu bisa melalui secara kekeluargaan atau diselesaikan melalui pengadilan.¹¹¹

Menurut pasal 1243 KUHPerdara memerinci ganti rugi yang mencakup biaya (kosten), kerugian (schade), dan bunga (inntresten). Apabila seorang debitor telah diperingatkan atau sudah dengan tegas ditagih janjinya, maka jika ia tetap tidak melaksanakan prestasinya ia berada dalam keadaan lalai. Terhadap debitor yang demikian, kreditor dapat menjatuhkan sanksi kepada debitor yaitu adalah sanksi ganti rugi¹¹²

KUHPerdara memperincikan kerugian (yang harus diganti rugi) dalam tiga komponen sebagai berikut:¹¹³

a. Biaya

Adalah setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi.

¹¹¹ Ahmadi miru & Sutarman Yodo, Op.Cit, Hlm.44

¹¹² Ridwan Khairandy, Op.Cit, Hlm.287

¹¹³ Munir Fuady, Konsep Hukum Perdata, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, Hlm.223-224

b. Rugi

Adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur.

c. Bunga

Adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditor karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur.

Gugatan ganti rugi adalah suatu upaya atau tindakan untuk menuntut hak atau memaksa pihak lain untuk melaksanakan tugas atau kewajibannya, guna memulihkan kerugian yang diderita oleh penggugat melalui putusan pengadilan. Tuntutan hak ini adalah tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan hak yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah “*eigenrichting*”.¹¹⁴

Ganti rugi di dalam suatu perikatan adalah perbuatan yang wajib dilaksanakan pihak yang berwanprestasi, yang menjadi hak pihak yang menderita akibat langsung dari wanprestasi tersebut.¹¹⁵

Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu:

¹¹⁴ Zainal Asikin, *Hukum Acara Perdata Di Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm.19

¹¹⁵ H. Basrah, *Ganti Rugi Menurut Ketentuan di Dalam Buku III KUHPerdara*, Medan: FH USU, 1974, Hlm.2

a. Penyelesaian melalui pengadilan

Sengketa konsumen terjadi apabila konsumen merasa dirugikan terhadap jasa/barang yang dihasilkan oleh produsen atau pelaku usaha. Namun apabila produsen atau pelaku usaha tidak mengganti rugi, konsumen yang merasa dirugikan mempunyai pilihan untuk mengadakan permasalahannya melalui jalur hukum. Menurut Pasal 48 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.¹¹⁶

Pada dasarnya konsumen yang sudah dirugikan dapat menggunakan haknya untuk menuntut kerugian yaitu dengan pilihan terakhir adalah melakukan gugatan ganti rugi terhadap pelaku usaha melalui pengadilan. Dan tentu saja apabila melalui proses hukum akan memakan biaya dan waktu pihak konsumen yang ingin menggunakan haknya.

¹¹⁶ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm.

Berikut penulis akan memberikan pandangan tentang sisi baik dan sisi buruk dari lembaga peradilan.

Tabel 4. Sisi baik dan buruk dari lembaga peradilan.¹¹⁷

Penyelesai sengketa	Sisi baik	Sisi buruk
Badan Pengadilan	1.Menerapkan norma publik 2.Ada precedent 3.Defference efect 4.Keseragaman 5.Independensi 6.Putusan mengikat 7.Keterbukaan 8.Dapat dieksekusi 9.Melebaga 10.Pendanaan secara publik	1.Mahal 2.Memakai Lawyer sehingga meraka tidak terkontrol 3.Keputusan tidak terduga 4.Menunda-nunda dan butuh banyak waktu 5.Ganti rugi terbatas 6.Tidak ada kompromi 7.Polarasi cendrung bermusuhan

Dari penjelasan tabel tersebut bahwa hal inilah yang menimbulkan permasalahan yang menyebabkan penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen langsung di pengadilan menjadi tidak efektif ketika konsumen mengajukan gugatan ganti rugi, dikarenakan kerugian kecil yang terjadi pada konsumen tidak sebanding dengan biaya untuk melakukan proses hukum atau penyelesai sengketa langsung ketingkat pengadilan.

Sesuai dengan penelitian yang didapatkan penulis mendapatkan 100 (seratus) orang responden dan hasil tertinggi penyebab konsumen enggan atau

¹¹⁷ Kurniawan, Op.Cit, Hlm. 58-59

tidak mau menerapkan haknya sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang karena dari kasus perjanjian jual beli yang dilakukan dan kerugian yang dialami dari konsumen tidak sebanding dengan proses penyelesaian sengketa hukum/ proses untuk menggugat ganti rugi ke tingkat pengadilan.

Berikut adalah hasil total 100 orang responden yang beralasan enggan untuk menerapkan atau menggunakan haknya sesuai dengan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didapatkan dari penelitian di daerah Yogyakarta.

Tabel 5. Rangkuman data responden berdasarkan hasil penelitian¹¹⁸

NO	Alasan konsumen enggan menggunakan haknya	Jumlah responden
1.	Biaya transaksi lebih kecil dari pada biaya untuk melakukan proses hukum (penyelesaian) sengketa	48 orang
2.	Tidak mengerti bagaimana proses hukum (penyelesaiannya) dalam sengketa perlindungan konsumen	25 orang
3.	Proses penyelesaian sengketaanya memakan waktu lama	14 orang
4.	Tidak ingin menggunakan haknya	10 orang
5.	Adanya hubungan khusus antara pihak konsumen dan pelaku usaha	3 orang
Jumlah responden		100 orang

¹¹⁸ Hasil angket (kuesioner) di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

b. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri konsumen dan pelaku usaha. atau produsen penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan mempergunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Yang mana mekanisme masih belum banyak diketahui dan dipahami oleh masyarakat sesuai dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha bisa mengadukan masalahnya kepada BPSK. Berdasarkan 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat ditingkat majelis BPSK. Baru setelah itulah untuk memperkuat putusan tersebut dapat diajukan ke tingkat pengadilan.¹¹⁹

Pada dasarnya menurut hasil penelitian dari 100 (seratus) orang responden sebagaimana dalam penjelasan sub bab sebelumnya penulis juga menemukan fakta bahwa dari 100 (seratus) orang responden, 90% nya memiliki keinginan untuk menggunakan haknya untuk menggugat ganti kerugian yang sudah dialaminya sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur dalam Pasal 4 huruf (h) undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Yang mana seharusnya setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat menerapkan hak yang dimiliki untuk mendapat keadilan melalui ganti rugi. Dan hal itu negara memberikan peluang untuk menyelesaikan sengketa

¹¹⁹ Janus Sidabalok, Op.Cit, Hlm. 149

antara pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) yang dapat mempermudah, mempercepat, dan menekan biaya untuk penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa.

Namun dikarenakan kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan Lembaga BPSK membuat undang-undang untuk mendapatkan hak ganti rugi bagi konsumen menjadi tidak efektif. Rendahnya kepercayaan warga masyarakat terhadap perlindungan konsumen, ditambah dengan rasa tidak yakin bahwa melalui UUPK hak-hak mereka yang dilanggar dapat dipulihkan. Dan juga tanpa kepercayaan dari masyarakat BPSK tidak berarti apa-apa, karena tugas BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha secara individual, tetapi diharapkan tindakan BPSK baik dalam penyelesaian sengketa maupun dalam pengawasan atau tugas-tugas lainnya.¹²⁰

C. Penggunaan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa di Pengadilan

Pada sub bab ini penulis akan menyampaikan hal tentang penggunaan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didapatkan dari hasil penelitian. Bagaimana pandangan konsumen terhadap undang-undang tentang hak untuk memulihkan kerugian yang sudah dialami oleh konsumen yaitu melalui mengganti produk/jasa yang

¹²⁰ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Prenada Media Group, Jakarta, 2008, Hlm.236

telah menjadi rusak. Untuk merealisasikan hak ini tentu memiliki prosedur yaitu bisa melalui secara kekeluargaan atau diselesaikan melalui pengadilan.¹²¹

Dalam hukum yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.¹²² Didalam istilah perlindungan konsumen hak adalah kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu atau kekuasaan untuk berbuat sesuatu karena merasa telah dirugikan oleh pihak lain yang telah ditentukan oleh undang-undang.

Berdasarkan substansi dari pasal 4 UUPK di atas, maka dapat diketahui bahwa hak-hak konsumen dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu:¹²³

- a. Hak yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan jiwa konsumen didalamnya terhadap suatu pasal yaitu a.
- b. Hak yang berkaitan dengan adanya informasi dari penawaran, pengiklanan dan penawaran suatu barang dan/atau jasa, yang terkandung pada huruf b dan c
- c. Hak yang berkaitan dengan diperlakukan secara tidak diskriminatif, terkandung dalam huruf d, e, f, g, h, i.

¹²¹ Ahmadi miru & Sutarman Yodo, Op.Cit, 2014, Hlm.44

¹²² Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum: Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, Hlm.40

¹²³ Kelik Wardino, Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Ombak, Yogyakarta, 2014, Hlm.53

- d. Hak mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, terkandung dalam huruf h, i.

Dalam transaksi perdagangan konsumen mutlak untuk diberi perlindungan. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen)¹²⁴

Dari penjelasan-penjelasan yang dipaparkan di sub bab sebelum sudah diketahui bahwa pada Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen kenyataannya tidak efektif untuk kasus konsumen dalam cacat kehendak yang akan di selesaikan langsung ke pengadilan, terutama yaitu dikarenai kerugian dialami oleh konsumen nominalnya yang rata-rata kecil yaitu sekitar Rp. 700.000,00 (tujuh ratus ribu rupiah) kebawah yang membuat tidak sebandingnya untuk melakukan proses hukum melalui pengadilan yang akan memakan biaya mencapai Rp.1.500.000,00 (satu juta lima ratus ribu rupiah) .

Berikut adalah rangkuman penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didapatkan dari hasil penelitian.

¹²⁴ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce", Jurnal Hukum No. 2 Vol. 14, FH Unlam Banjarmasin, 2007, Hlm.252

Tabel 6. Rangkuman data responden yang tidak menggunakan hak ganti rugi berdasarkan hasil penelitian¹²⁵

Jumlah responden yang tidak berkeinginan menggunakan haknya	Jumlah responden yang berkeinginan untuk menggugat ganti rugi	Jumlah responden yang menggugat ganti rugi sampai ketingkat pengadilan
10 orang responden	90 orang responden	0 (Tidak ada)

Dari pemaparan tabel dapat diketahui bahwa timbulnya suatu ketidaksesuaian yang itu menyebabkan penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ke tingkat pengadilan menjadi tidak efektif. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis mendapatkan hasil bahwa dari 100 (seratus) orang responden tidak satupun yang sampai menggugat pelaku usaha sampai ketingkat pengadilan yang mana hal tersebut adalah hak setiap konsumen yang sudah diatur dalam Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari sekecil apapun nominal kerugian yang dialami atau diderita oleh konsumen.

¹²⁵ Hasil angket (kuesioner) di daerah Yogyakarta tanggal 20 Mei 2017 – 30 November 2017

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan bab-bab sebelumnya penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa

1. Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi tidak efektif penerapannya, hal tersebut dikarenakan dari konsumen yang masih banyaknya tidak tahu akan hak-hak yang dimilikinya membuat konsumen berada dalam posisi yang lemah dan kebanyakan beralasan faktor biaya yang membuat konsumen menjadi enggan untuk menuntut kerugian yang dialaminya. Dikarenakan kerugian kecil yang terjadi pada konsumen membuat tidak sebanding dengan biaya untuk melakukan proses hukum atau penyelesain sengketa langsung di pengadilan.

Di sisi lain juga masyarakat masih banyaknya yang kurang tahu akan penyelesain sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan yaitu salah satunya melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertujuan mempermudah, mempercepat, dan menekan biaya untuk penegakan hukum dalam penyelesain suatu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

2. Konsumen belum sepenuhnya menerapkan hak-haknya dikarenakan masyarakat masih berasumsi bahwa untuk menyelesaikan sengketa yaitu melalui putusan pengadilan. Yang mana dalam proses pengadilan sampai sekarang masih membutuhkan waktu dan biaya yang besar. Padahal di dalam Pasal 4 Huruf H Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hak setiap konsumen sudah dilindungi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mendapatkan hasil bahwa dari 100 (seratus) orang responden tidak satupun yang sampai menggugat pelaku usaha sampai ketinggian pengadilan yang mana hal tersebut adalah hak setiap konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari sekecil apapun nominal kerugian yang dialami oleh konsumen.

B. Saran

1. Hendaknya LKY terus memberikan sosialisasi dan advokasi kepada konsumen terutama dalam menumbuhkan kesadaran konsumen akan hak-haknya sehingga kasus caat kehendak yang terjadi dalam jual beli dapat diminimalisir dengan baik. Dan menimbulkan asumsi masyarakat dalam penyelesaian sengketa dapat dilakukan diluar pengadilan contohnya melalui BPSK sehingga dapat menimalisirkan biaya yang akan dikeluarkan.

2. Hendaknya aparat penegak hukum lebih meningkatkan peran dan fungsinya dalam hal penegakan hukum bagi konsumen yang dirugikan agar pelanggaran hukum yang dilakukan oleh penjual dalam transaksi jual beli yang mengandung cacat kehendak dapat diatasi dengan baik dan efektif.
3. Hendaknya sebagai konsumen haruslah lebih cerdas dan kritis sebelum maupun sesudah melakukan perjanjian jual beli.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU :

Abdul Halim Barkatullah, Hak-hak Konsumen, Nusa Media, Bandung, 2010

_____, “Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce”, Jurnal Hukum No. 2 Vol. 14, FH Unlam Banjarmasin, 2007

Abdulkadir, Muhammad, Hukum Acara Perdata Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Abdurrahman Raden Aji Haqqi, The Philosophy Of Islamic Law Of Transaction. Kuala Lumpur, 2009

Achmad Ali, Menguak Teori Hukum dan Teori Penelitian Vol.1, Jakarta: Kencana, 2010

_____, Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum, Yarsif Watampone, Jakarta, 1998

Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005

Adrian Sutedi, Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, ghalia Indonesia, 2008

Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Disertasi, program Pasca sarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Ed 1 cetakan 8, Rajawali Pres, Jakarata, 2014

A.Z. Nasution, Aspek Hukum perlindungan konsumentinjauan singkat UU nomor 8 Tahun 1999

_____, *Konsumen dan konsumen; Tinjauan social, Ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*, cetakan 1, pustaka sinar, Jakarta, 1995

_____, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Diadit Media cetakan kedua, Jakarta, 2002

- Badan perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cetakan kedua, Jakarta, 2005
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002
- Basri Zein dan Nelly Dickyfianna, *Korelasiantara aspek motivasi dalam penyusunan anggaran dengan efektivitas pelaksanaan program kegiatan pada pemerintahan provinsi Nagroe Aceh Darussalam*, 2008
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS, Malang, 2011
- Celina Tri siwi kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015
- Erman Rajagukguk, et. Al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang perlindungan konsumen*, Gramedia pustaka utama, Jakarta, 2000
- Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Jakarta Selatan : visimedia, 2008
- Harlien Budiono, *hukum perjanjian dan penerapan dibidang kenotaritan*, Citra aditya bakti, Bandung, 2010
- H. Basrah, *Ganti Rugi Menurut Ketentuan di Dalam Buku III KUHPerdara*, Medan: FH USU, 1974
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, ed. Al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- John Pieris, Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendakia, Jakarta, 2007
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung

- _____, Wanprestasi menurut KUHPerdara, Doktrin, Yurisprudensi, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012 hlm.4-6
- Kelik Wardino, Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Ombak, Yogyakarta, 2014
- Koentjaraningrat dalam H. Halim HS, Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan BPSK, UB Press, Malang, 2011
- Mariam Darus Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, Metode Penelitian Survei, LP3Es, Jakarta, 1985
- M. Marwan, Jimmy, Penghantar Kamus Hukum, Reality Publisher, Surabaya, 2009
- Mohd Ali Baharum, Misrepresentation: A Study of English And Islamic Contract Law, Al-Rahmaniah, Kuala Lumpur, 1998
- Munir Fuady, Konsep Hukum Perdata, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- M. Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung, 1982
- N.H.T Siahaan, Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab produk, cetakan I, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005
- Peter salim, Advance English- Indonesia Dictionary, Edisi ketiga, Modern Inglis Press, 1991
- Ridwan Khairandy, Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan (bagian pertama), FH UII Press, Yogyakarta, 2014
- Romli Atmasasmita, Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum, Mandar Maju, Bandung, 2001
- R. Susilo, Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) Serta Komentar-komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal, Politeia, Bogor

- Sabarudin juni, *Perlindungan hokum terhadap konsumen dilihat dari segi kerugian akibat barang cacat dan berbahaya*
- Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Setiawan, Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata, Bandung
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000
- S.Nasution, *Metode research: Penelitian Ilmiah*, Bumi aksara, Jakarta, 1995
- Soerjono Soekanto, Efektivitas Hukum dan Penerapan sanksi, Ramadja Karya, Bandung, 1988
- _____, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Bandung, 1983
- _____, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Sondang Siagi, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1991
- Sudargo Gautama, Himpunan Yurisprudensi Indonesia yang penting untuk Praktek Sehari-hari (Landmark Decissions) Berikut Komentar, Jilid 9 , Citra Aditya Bakti, Bandung
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum: Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 2003
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Teori Akad dalam Fiqih Muamalat, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- W.J.S Poerwadarminta, Kamus umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1984
- Zainal Asikin, Hukum Acara Perdata Di Indonesia, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2013

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

C. DATA INTERNET :

http://www.russellbedford.co.id/downloads/publications/f3b73_Naskah%20November%202009.pdf

http://www.academia.edu/7367637/Angket_adalah_suatu_alat_pengumpul_data_yang_berupa_serangkaian_pertanyaan_yang_diajukan_pada_responden_untuk_mendapat_jawaban

<http://fandisatria966.blogspot.co.id/2017/01/sejarah-hukum-lembaga-komisi-penyiaran.html>

<http://wisuda.unud.ac.id/pdf/1103005053-2-BAB%20I.pdf>