

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Teori Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Hubungan hukum biasanya terjadi di antara sesama subyek hukum dan antar subjek hukum dengan benda. Sesama subyek hukum dapat terjadi antara sesama orang, antara orang dan badan hukum, dan antar sesama badan hukum. Hubungan hukum antar subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum dan benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, dan benda tidak bergerak<sup>12</sup>. Hubungan hukum didasari dengan dasar hukum dan adanya peristiwa hukum. Dimana dalam hubungan hukum ini harus ada hak dan kewajiban dari para pihak. Setiap hubungan hukum memiliki 2 segi hukum yaitu segi hukum hak/kewenangan dan segi hukum kewajiban. Kewenangan diberikan kepada subjek hukum. Hubungan hukum dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

a. Hubungan hukum yang bersegi satu

Dimana hanya terdapat satu pihak yang berwenang memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdara) sedangkan pihak yang lain hanya memiliki kewajiban.

b. Hubungan hukum bersegi dua

---

<sup>12</sup> Rosmawati,S.H.,M.H. (2018). "Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen". Depok. Penerbit Prenada Media. Hal. 34.

Hubungan hukum dua pihak yang disertai hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Pihak berhak meminta sesuatu dari pihak lain, sebaliknya masing-masing pihak juga berkewajiban memberikan sesuatu kepada pihak lainnya.

- c. Hubungan antara satu subyek hukum dengan semua subyek hukum

Hubungan ini terdapat dalam hak milik.

## 2. Teori Pertanggung Jawaban Hukum

Konsep tanggung jawab menurut KBBI adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Teori tanggung jawab ini merupakan kelalaian dari produsen yang berakibat munculnya kerugian konsumen yang menuntut ganti kerugian kepada produsen. Prinsip pertanggungjawaban tertuang di dalam Pasal 1365 KUHPerdara dan Pasal 1366 KUHPerdara yang dimana mewajibkan adanya unsur kesalahan yang artinya harus ada seseorang yang bersalah<sup>13</sup>.

Prinsip tanggung jawab dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, sebagai berikut :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip yang menyatakan seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Dalam prinsip pertanggungjawaban ini diharuskannya

---

<sup>13</sup> Andria Luhur Prakoso, “Prinsip Pertanggungjawaban Perdata Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup”, Prosiding Seminar Nasional, Surakarta.

terpenuhi 4 unsur yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Beban pembuktiannya ada pada tergugat. Jika pihak tergugat tidak dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia harus mengganti rugi.

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Dimana prinsip ini tidak menjadikan kesalahan sebagai faktor penentu. Yang artinya harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan ada atau tidak adanya kesalahan pada dirinya. Namun adanya pengecualian kebebasan dalam tanggung jawab mutlak jika adanya keadaan Force Majeure yang merupakan keadaan/peristiwa yang menimbulkan akibat hukum karena terjadinya bencana alam yang salah satunya tidak dapat memenuhi isi perjanjian<sup>14</sup>.

Asas pertanggungjawaban secara kesalahan (fault) didasarkan pada prinsip bahwa tidak ada pertanggungjawaban apabila tidak ada unsur kesalahan dalam ilmu hukum disebut Tortious Liability atau Liability Based on Fault. Pihak yang berkewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan tersebut adalah pihak yang menuntut ganti rugi dengan kata lain beban pembuktian ada pada pihak

---

<sup>14</sup> Fransiska Novita Eleanora. 2018. “Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Jurnal Krtha Bhayangkara. Hal. 217-218.

penggugat sebagaimana ditentukan oleh Pasal 1865 KUHPerdara “setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.”<sup>15</sup>

### 3. Teori Perjanjian

Arti perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara, perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Asas dari perjanjian ini disebut sebagai “Pacta Sunt Servanda” sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang memiliki arti sebagai kedua belah pihak wajib menaati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebagaimana menaati Undang-Undang.<sup>16</sup>

Perikatan dan perjanjian memang memiliki arti yang sama tetapi sesungguhnya berbeda. Perikatan adalah Suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, pihak yang satu menuntut pihak yang lain, dan untuk pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan. Sedangkan perjanjian adalah suatu peristiwa seseorang berjanji kepada orang atau kepada pihak lain, dengan hak dan kewajibannya. Syarat sah perjanjian itu adanya kesepakatan, cakap untuk membuat perjanjian, mengenai hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Suatu perjanjian bisa dikatakan tidak sah apabila terdapat unsur paksaan, kekhilafan, dan kekeliruan.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Andria Luhur Prakoso. “Prinsip Pertanggung Jawaban Perdata Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup”. Surakarta. Prosiding Seminar Nasional.

<sup>16</sup> Mudakir Iskandar Syah, S.H., M.H. 2021. “Hukum Perjanjian, Kredit Guna Agunan. Surat Keputusan Pengangkatan Pegawai”. Jakarta. Penerbit Jala Permata Aksara. Hal. 1

<sup>17</sup> Ibid. Hal. 2-3

#### 4. Pengertian Uang Elektronik

Uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu server atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan bertransaksi. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan
- c. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.<sup>18</sup>

Uang elektronik diterbitkan oleh Bank Indonesia. Perkembangan uang elektronik dari tahun ke tahun semakin berkembang, dikarenakan canggihnya teknologi di jaman globalisasi ini. Uang elektronik memiliki dua fungsi uang yakni sebagai *store value* (penyimpan nilai) dan *prepaid payment* yang pada hakekatnya identik dengan fungsi standard of deffered payment pada uang secara umum. Sebagai "*Store of value*", uang elektronik dapat bersifat "*single purpose*" yakni hanya dapat digunakan untuk penyelesaian satu jenis transaksi pembayaran, maupun "*multi purpose*" yakni dipergunakan untuk berbagai jenis transaksi pembayaran. Dalam pelaksanaannya, pembatasan untuk jenis

---

<sup>18</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

*multi purpose* uang elektronik terdapat pada nilai elektronik yang terdapat didalamnya dan atau jangka waktu penggunaan instrumen uang elektronik yang diberikan oleh bank penerbit kepada nasabah yang bersangkutan. Penyelenggaraan uang elektronik berdasarkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dilakukan dengan memenuhi prinsip:

- 1) Tidak menimbulkan risiko sistematis
- 2) Operasional dilakukan berdasarkan kondisi keuangan yang sehat
- 3) Penguatan Perlindungan Konsumen
- 4) Usaha yang bermanfaat bagi perekonomian Indonesia
- 5) Pencegahan pencucian uang<sup>19</sup>

Uang elektronik pada hakikatnya merupakan uang tunai tanpa ada fisik (*cashless money*), yang nilai uangnya berasal dari nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbitnya, kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media elektronik berupa server (*hard drive*) atau kartu chip, yang berfungsi sebagai alat pembayaran non tunai kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik yang bersangkutan. Dalam konsep keuangan, uang elektronik sudah mencukupi sebagai syarat suatu benda yang dapat difungsikan menjadi uang. Seperti mudah disimpan, mudah di bawa, tidak mudah rusak dan lain-lain. Uang elektronik pun bisa mengatur dari peredaran uang yang ada di suatu negara, karena jika uang yang beredar tidak mencukupi kebutuhan perekonomian negara maka itu akan menyebabkan perekonomian di negara

---

<sup>19</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

tersebut macet dan tidak bisa dikendalikan<sup>20</sup>. Uang elektronik juga menawarkan transaksi yang lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil. Sistem penggunaan uang elektronik saat ini pun sudah banyak didukung oleh berbagai macam merchant-merchant atau gerai perbelanjaan. Dengan banyaknya merchant atau gerai perbelanjaan yang telah terintegrasi sistem pembayaran dengan uang elektronik, maka masyarakat dapat menggunakan uang elektronik dengan mudah untuk melakukan transaksinya<sup>21</sup>. *E-money* juga memiliki kelemahannya tersendiri seperti server yang kurang baik, potensi resiko keamanannya saat melakukan transaksi, penyalahgunaan media elektronik dan lain sebagainya. Dari kelemahan itu penyelenggara *e-money* diwajibkan untuk memberikan kepastian hukum kepada nasabah atau konsumennya dan menjamin perlindungan bagi para pemegang pemberi jasa layanan Top-Up *e-money*.

Uang Elektronik (*e-Money*) harus memuat transparansi produk. Penerbit harus memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang atas uang elektronik yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu.

Transaksi berbasis aplikasi online pada hakikatnya adalah sebuah perikatan. Yang dimana perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua

---

<sup>20</sup> Rifqy Tazkiyyaturrohman. “*Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Modern*”. Ponorogo, 2018

<sup>21</sup> Jona Benedit, Ojak Nainggolan, Kasman Siburian. “*Tinjauan Yuridis Penggunaan Uang Elektronik e-money Dalam Pembayaran Sistem Transaksi Online Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor. 20/6/PBI/2018*. 2019”

pihak berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Kegiatan transaksi yang dilakukan oleh pengguna di aplikasi online itu itu sudah menjadikan bukti bahwa terjadinya definisi perikatan.

## **5. Transaksi Tol Non-Tunai**

Transaksi Tol Nontunai berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai adalah kegiatan pengumpulan/pembayaran tarif tol menggunakan alat pembayaran selain uang tunai. Salah satu bentuk teknologi yang dapat digunakan dalam transaksi nontunai melalui teknologi berbasis kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan selain bank yang telah mendapatkan izin sebagai penerbit uang elektronik. Penggunaan sistem pembayaran elektronik ini merupakan sistem pengolahan transaksi pada gerbang tol yang melakukan proses pembayaran melalui pengurangan nilai uang di kartu dan memindahkannya kepada rekening operator. Transaksi tol nontunai yang menggunakan teknologi berbasis uang elektronik harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Memiliki tingkat kehandalan yang tinggi sebagai alat pembayaran tarif tol sesuai dengan karakteristik lalu lintas di jalan tol.
- b. Memiliki mekanisme untukantisipasi pelanggaran terhadap transaksi tol.
- c. Dapat dioperasikan dengan seluruh sistem transaksi tol BUJT ( Badan Usaha Jalan Tol ).

- d. Mengakomodir integrasi sistem transaksi antar BUJT (Badan Usaha Jalan Tol) dan sistem transaksi Nontunai pada sektor transportasi lainnya.
- e. Sesuai dengan daya beli pengguna jalan tol.
- f. Dapat menerima uang elektronik secara multi penerbit yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Memiliki sistem yang mampu melakukan penyesuaian besaran tariff tol sebagaimana diatur dengan peraturan perundang – undangan.

*E-toll card* adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di Indonesia yang diterbitkan oleh Bank bekerja sama dengan PT. *E-toll card* sebagai upaya memaksimalkan pelayanan bagi penggunaan jalan tol dan memperlancar transaksi pembayaran di gerbang tol. Dengan menggunakan *e-toll card*, transaksi pembayaran hanya dalam waktu empat (4) detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu tujuh (7) detik. Dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol, operator jalan tol juga mengutamakan 3 (tiga) hal yaitu kualitas sarana yang baik bagi pengguna jalan tol, pelayanan kepada pengguna jalan tol yang disediakan, serta informasi yang cepat dan tepat. Jenis-jenis produk transaksi pembayaran Tol Nontunai yang digunakan dalam kartu *e-toll card*:

- a. Bank Mandiri

Bank Mandiri merupakan bank yang beroperasi di Indonesia dalam jumlah yang besar. Bank Mandiri sudah mengeluarkan *e-toll* di tahun 2009.

b. Bank BCA (Flash)

Bank BCA adalah Bank Swasta terbesar di Indonesia. Bank BCA mengeluarkan produk kartu *e-toll* yang bernama Flash

c. Bank BRI (Brizzi)

Bank BRI adalah salah satu Bank milik pemerintahan Indonesia terbesar yang di dirikan di Purwokerto, Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1895. Brizzi dikeluarkan oleh Bank BRI dan menggunakan teknologi chip di dalam kartunya. Kartu ini bisa digunakan untuk membayar tol dan kebutuhan.

d. Bank BNI (Tapcash)

Bank BNI adalah Bank milik BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik pada tahun 1996. Tapcash adalah uang elektronik pengganti uang tunai yang dapat diisi ulang, dapat digunakan untuk pembayaran di seluruh merchant yang telah bekerja sama dengan BNI.

Penggunaan jalan tol dikenakan kewajiban membayar tol untuk pengembalian investasi, pemeliharaan, dan pengembangan jalan tol. Keberadaan jalan tol diharapkan secara langsung dapat mengurangi beban lalu lintas, kemacetan yang terjadi di jalan umum dan mengurangi polusi udara akibat kendaraan berjalan lambat atau macet. Jalan tol memiliki peran strategis baik untuk mewujudkan pemerataan pembangunan maupun untuk pengembangan wilayah.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Wachidatus Sa'diyah , Novi Marlana. “*Use of e-toll Cards: Satisfied Consumer?*”. Surabaya, 2018

## B. Konsep Konsumen

### 1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah konsumen suatu barang atau jasa untuk kepentingan dirinya sendiri atau orang lain. Sedangkan perilaku konsumen adalah penyelidikan tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, memanfaatkan dan memposisikan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>23</sup>

Perilaku konsumen ini terbagi dari 2 bagian, terpisah yaitu :

- a. Perilaku konsumen yang bersifat Rasional yang memiliki ciri-ciri :
  - Konsumen akan memilih barang sesuai kebutuhan
  - Barang yang dipilih atau dibeli konsumen memberikan kegunaan optimal bagi konsumen
  - Konsumen akan membeli barang dengan mutu yang terjamin
  - Konsumen memilih barang yang harganya sesuai dengan kemampuan konsumen
- b. Perilaku konsumen yang bersifat Irrasional yang memiliki ciri-ciri :

---

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Konsumen akan mudah tertarik dengan cepat mengenai penayangan iklan dan promosi yang ada di media cetak ataupun elektronik
- Konsumen memiliki barang-barang yang bermerk atau branded yang sudah dikenal luas dan harganya sangat mahal
- Konsumen memilih barang bukan berdasarkan kebutuhan, melainkan gengsi dan gaya hidup.<sup>24</sup>

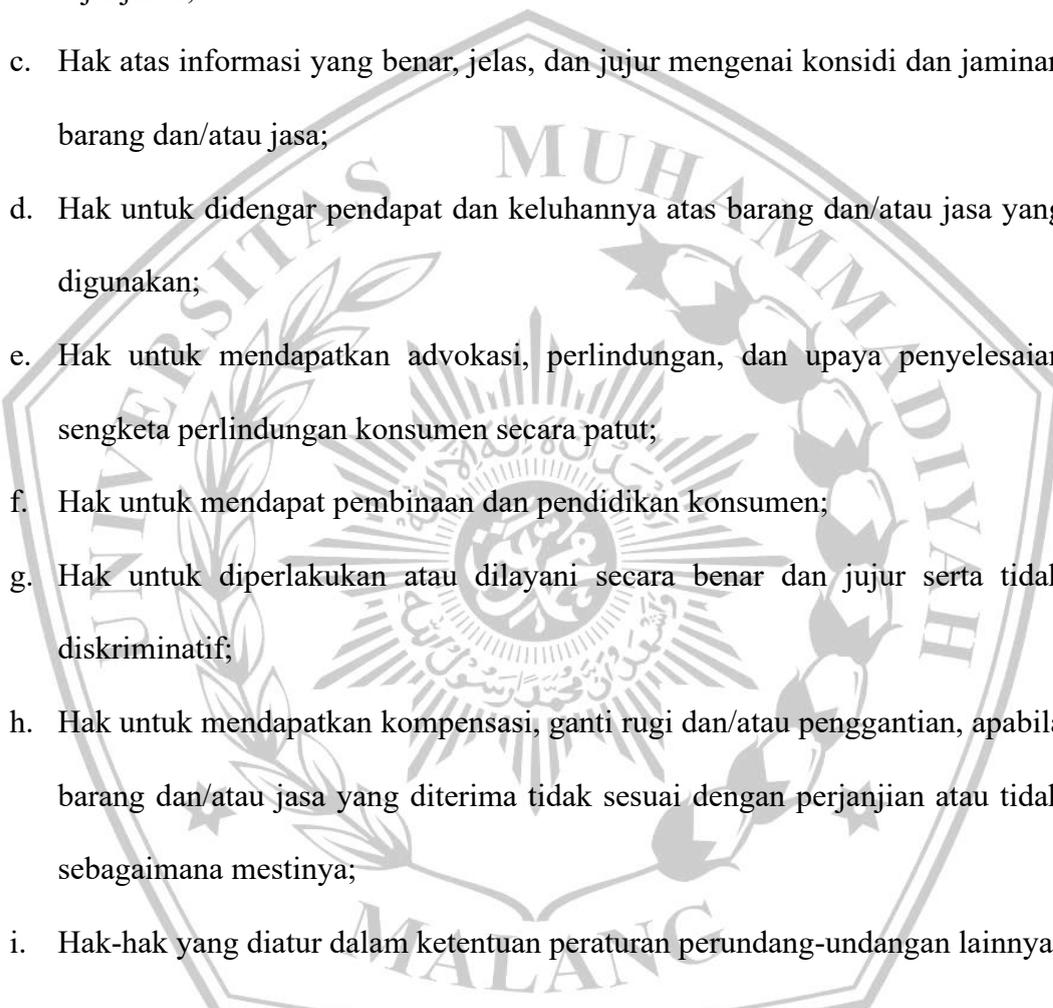
Adanya beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Seperti yang dijelaskan pada sebelum sub bab ini, perilaku konsumen terjadi dikarenakan perbedaannya gaya hidup, sosial, budaya yang memiliki pengaruh yang besar dan luas. Perilaku konsumen sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dikarenakan konsumen selalu berinteraksi dengan lingkungannya dan perilaku itu akan berubah-ubah. Maka dari itu pentingnya untuk memahami mengapa dan apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen.

## **2. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak adalah sesuatu yang mutlak yang dimiliki oleh masing-masing orang sejak lahir yang penggunaannya tergantung orang yang bersangkutan. Sedangkan Kewajiban adalah suatu perbuatan yang wajib dilakukan atau dilaksanakan seseorang sebagai perwujudan dari rasa tanggung jawabnya atas suatu masalah tertentu. Berdasarkan UUPK mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen, Pasal 4 menerangkan Hak Konsumen adalah:

---

<sup>24</sup> M. Soleh Mauludin. “*Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di e-Commerce*”. Kediri. 2022.

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

Sedangkan Pasal 5 yang menjelaskan mengenai Kewajiban Konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>25</sup>

## C. Tinjauan Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat apabila kita berbicara tentang perlindungan hukum konsumen berarti juga membicarakan tentang persoalan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak daripada konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>26</sup>

Terdapat beberapa ketentuan-ketentuan umum dalam undang-undang mengenai perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut :

---

<sup>25</sup> Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>26</sup> Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto. “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*”. Jurnal Serambi Hukum.2015.

1. Perlindungan konsumen ialah segala bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.
3. Pelaku usaha ialah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang hukum.
4. Barang adalah setiap benda yang berwujud ataupun tidak berwujud, bergerak ataupun tidak bergerak, dapat dihabiskan ataupun tidak dapat dihabiskan, yang bisa diperdagangkan, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang kedalam daerah.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan didalam wilayah republik Indonesia.

9. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah namun terdaftar dan diakui oleh pemerintah sebagai lembaga yang memiliki kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha secara sepihak dan dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan perlindungan konsumen nasional adalah badan yang dibentuk guna membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi barang perdagangan.

## **2. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Konsumen sebagai pihak yang sangat rentan terhadap perilaku yang merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga posisi konsumen perlu mendapatkan perlindungan. Dengan adanya perlindungan konsumen tersebut, diharapkan tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat dihilangkan. Begitu besar jumlah konsumen yang menggantungkan kebutuhannya pada suatu produk yang beredar di masyarakat, menyebabkan keberadaannya perlu mendapat perlindungan.

### **3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pada dasarnya pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sebagaimana konsumen adalah pihak yang rentan maka pelaku usaha juga harus mematuhi Undang-Undang yang dibuat guna mencapai keadilan. Hak dari pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban dari pelaku usaha adalah :

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

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

