

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Fasilitas Jasa Parkir**

##### **1. Definisi Parkir**

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 1 ayat 15 menyebutkan bahwa parkir adalah keadaan berhentinya kendaraan untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.<sup>27</sup> Parkir merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan setiap perjalanan yang menggunakan kendaraan dimulai dan berakhir di tempat parkir. Menempatkan kendaraan Anda untuk waktu yang singkat di lokasi yang telah ditentukan disebut parkir.

Dalam definisi lain, parkir merupakan usaha yang dibangun untuk memberikan fasilitas parkir atau pemberhentian kendaraan bagi pengendara atau pengguna jasa parkir.<sup>28</sup> Dengan demikian parkir merupakan kegiatan memberhentikan kendaraan dengan menitipkan kendaraan di suatu tempat parkir dengan maksud meninggalkannya dalam waktu tertentu.

##### **2. Fasilitas Parkir**

Fasilitas parkir adalah tempat yang ditetapkan sebagai area pemberhentian kendaraan tidak sementara untuk melakukan kegiatan

---

<sup>27</sup> DPR RI dan PRESIDEN RI, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

<sup>28</sup> Departemen Perhubungan Direktur Jendral Perhubungan Darat, *Pelaksanaan Laston*, 1996.

dalam jangka waktu tertentu. Fasilitas parkir bertujuan untuk memfasilitasi arus lalu lintas dan menghentikan kendaraan.<sup>29</sup>

Tempat parkir umum merupakan tempat untuk menempatkan kendaraan bermotor yang bersifat permanen di lokasi tertentu, seperti di tepi jalan, gedung, pelataran, atau bangunan umum. Tempat parkir umum juga termasuk lokasi di tepi jalan umum atau halaman pertokoan yang tidak bertentangan dengan rambu lalu lintas, serta lokasi parkir umum lainnya yang diizinkan.<sup>30</sup>

Sedangkan dalam Peraturan Menteri Keuangan, Tempat parkir, yang termasuk tempat penitipan dan garasi kendaraan, adalah tempat di mana mobil dapat diparkir di luar badan jalan oleh orang atau badan.<sup>31</sup> Oleh karena itu, terdapat beberapa jenis tempat parkir, antara lain:

- a. Parkir di ruang milik jalan (*on-street*), yaitu ruang parkir di jalan umum, meskipun tidak jelas apabila tanah atau jalan sering mengambil ruang yang sebenarnya dialokasikan untuk pejalan kaki, baik secara hukum maupun tidak.
- b. Parkir umum di luar ruang milik jalan (*public off-street*), maksudnya, parkir mobil tidak terletak di jalan umum dan dapat digunakan oleh semua orang sesuai dengan peraturan, seperti waktu parkir maksimum (dalam satuan jam) atau biaya parkir.

---

<sup>29</sup> Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 272/HK.105/DRJD/96 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir.

<sup>30</sup> Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Retribusi Jasa Umum Bab I Pasal 1 Ayat 25.

<sup>31</sup> Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122 Tahun 2012 Tentang Kriteria Jasa Penyediaan Tempat Parkir Yang Termasuk Dalam Jenis Jasa Yang Tidak Dikenai Pajak Pertambahan Nilai.

- c. Parkir swasta non-residensial di luar ruang milik jalan (*private nonresidential (PNR) off-street*). Parkir jenis ini biasanya terjadi di dalam gedung atau tata guna lahan. Contohnya adalah parkir di pusat perbelanjaan atau gedung perkantoran. Ruang parkir tersebut secara teoritis hanya dapat digunakan oleh orang yang terkait dengan gedung tersebut, dan pemilik gedung memiliki kendali atas penggunaan ruang parkir tersebut sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.
- d. Parkir pribadi dalam permukiman (*private residential parking*), Jenis ini biasanya ditemukan di gedung perumahan atau rumah susun. Parkir di sini hanya dapat digunakan oleh penghuni.<sup>32</sup>

### 3. Pengelola dan Pengguna Jasa Parkir

Tinjauan tentang pengelola dan pengguna jasa parkir dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122 tahun 2012. Pada pasal 1 ayat 2 sampai ayat 6 disebutkan bahwa:

- (1) Pemilik Tempat Parkir adalah orang atau badan yang memiliki tempat parkir.
- (2) Pengusaha Pengelola Tempat Parkir adalah orang atau badan yang mengelola Tempat Parkir yang disediakan oleh Pemilik Tempat Parkir, termasuk pengusaha pengelola *valet* parking atau sebutan lainnya.
- (3) Pengguna Tempat Parkir adalah orang atau badan yang memanfaatkan Tempat Parkir dengan dipungut bayaran.
- (4) Jasa Penyediaan Tempat Parkir adalah jasa penyediaan atau penyelenggaraan Tempat Parkir yang dilakukan oleh Pemilik Tempat Parkir atau Pengusaha Pengelola Tempat Parkir kepada Pengguna Tempat Parkir dengan dipungut bayaran.

---

<sup>32</sup> Tom Rye, *Manajemen Parkir: Sebuah Kontribusi Menuju Kota yang Layak Huni*, Terjemahan. (Eschborn: Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ), 2011).

- (5) Jasa Pengelolaan Tempat Parkir adalah jasa yang dilakukan oleh Pengusaha Pengelola Tempat Parkir untuk mengelola Tempat Parkir yang dimiliki atau disediakan oleh Pemilik Tempat Parkir, dengan menerima imbalan dari Pemilik Tempat Parkir, termasuk imbalan dalam bentuk bagi hasil.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai: (1) tempat perlindungan; (2) perbuatan atau hal yang melindungi. Dari kedua definisi ini, perlindungan adalah perbuatan (hal) melindungi, seperti memberi perlindungan kepada orang yang lemah.

Hak-hak seorang yang lemah dilindungi melalui perlindungan hukum. Menurut Harjono, istilah "perlindungan hukum" mengacu pada perlindungan dengan menggunakan metode hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian digunakan untuk melindungi kepentingan tertentu, yaitu dengan menyebarkan kepentingan yang perlu dilindungi.<sup>33</sup>

Philip M Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum melindungi harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap HAM yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi satu hal dari yang lainnya. Ini berarti bahwa hukum melindungi hak-hak

---

<sup>33</sup> Harjono, *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa* (Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008).

seseorang terhadap hal-hal yang menyebabkan hak-hak tersebut tidak terpenuhi.<sup>34</sup>

Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa:<sup>35</sup>

1. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi
2. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dengan kata lain, setiap warga negara berhak atas perlindungan negara atas dirinya sendiri, keluarganya, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dimilikinya.

Oleh karena itu, negara membentuk lembaga di bidang hukum untuk mencegah tindak kekerasan dan kejahatan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang HAM, seseorang yang dengan sengaja melakukan kekerasan atau mencoba melakukan pelanggaran terhadap hak asasi manusia dapat dipidanakan

---

<sup>34</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia (Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara)* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987).

<sup>35</sup> Pasal 18 Huruf (g) Undang-Undang Dasar 1945.

dan mendapatkan hukuman yang telah diatur oleh Negara untuk memberikan perlindungan atas jaminan rasa aman.<sup>36</sup>

*“Setiap orang berhak hidup di dalam tatanan masyarakat dan kenegaraan yang damai, aman, dan tenteram, yang menghormati, melindungi, dan melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia dan kewajiban dasar manusia sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini”*

Setiap orang berhak hidup dalam masyarakat dan negara yang damai, aman, dan tentram yang menghormati, melindungi, dan melaksanakan hak asasi manusia sepenuhnya, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.

Dengan demikian, perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi martabat dan harkat setiap subjek hukum dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa untuk memenuhi kepentingan tertentu yang bertentangan dengan hukum. Perlindungan hukum juga dapat digunakan untuk melindungi kepentingan masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang merupakan tujuan dari hukum.

## **2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah suatu hal yang memberikan perlindungan melalui undang-undang dan memaksakan pelaksanaannya melalui sanksi. Ada dua jenis perlindungan hukum:

---

<sup>36</sup> Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

- a. Perlindungan Hukum Preventif: Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk mencegah pelanggaran sebelum terjadi. Perlindungan ini diatur oleh peraturan perundang-undangan yang membatasi atau mencegah pelanggaran.
- b. Perlindungan hukum represif memberikan perlindungan terakhir dari hukuman seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan.<sup>37</sup>

Menurut Hadjon, perlindungan hukum untuk rakyat meliputi dua hal, yakni:<sup>38</sup>

- a. a. Perlindungan Hukum Preventif: Ini memberikan perlindungan kepada orang-orang dengan memberi mereka kesempatan untuk menyuarakan pendapat atau keberatan mereka sebelum keputusan yang dibuat oleh pemerintah menjadi keputusan akhir. Karena perlindungan hukum preventif ini didasarkan pada kebebasan bertindak, itu memengaruhi tindakan pemerintahan.
- b. Perlindungan Hukum Represif, yang berfokus pada penyelesaian sengketa. Tindakan pengadilan administrasi dan umum di Indonesia termasuk dalam jenis perlindungan hukum ini.

### 3. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum

Konsep-konsep yang mendasari gagasan perlindungan hukum masyarakat di Negara Barat "*Rechtstaat*" dan "*Rule of The Law*". Prinsip

---

<sup>37</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003).

<sup>38</sup> Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia (Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara)*.

perlindungan hukum di Indonesia berasal dari Pancasila, yang mengakui dan melindungi harkat dan martabat manusia.<sup>39</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon, prinsip-prinsip dalam perlindungan hukum terhadap masyarakat yang berdasarkan Pancasila dibedakan menjadi dua antara lain:<sup>40</sup>

a. Prinsip Pengakuan dan Perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia:

Ide tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia berasal dari konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang meletakkan batasan dan tanggung jawab pada masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, jika seseorang ingin merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat berdasarkan Pancasila, mereka harus memulai dengan menjelaskan hak-hak asasi manusia.

b. Prinsip negara hukum adalah prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintahan. Ini terkait erat dengan pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia, yang sangat penting dan dapat dikaitkan dengan tujuan negara hukum.<sup>41</sup>

Berdasarkan uraian di atas, kita dapat mengetahui bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang penguasa untuk mencapai kepentingan tertentu yang melanggar hukum. Perlindungan hukum dapat berupa

---

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Yassir Arafat, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum yang Seimbang, *Jurnal Rechtsens Universitas Islam Jember* IV, no. 2 (2015).



perlindungan preventif, yang berarti upaya untuk mencegah terjadinya sengketa, dan perlindungan represif, yang berarti upaya untuk menyelesaikan sengketa dan menanganinya. Perlindungan hukum berpusat pada perlindungan hak-hak manusia sambil meletakkan kewajiban kepada masyarakat dan pemerintah.

## C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Sulit untuk membatasi lingkup hukum perlindungan konsumen hanya dalam satu jenis undang-undang, seperti UUPK, karena hukum ini selalu berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain karena setiap bidang dan cabang hukum memiliki pihak yang berpredikat sebagai “konsumen”.<sup>42</sup>

Pada saat ini, hukum yang mengatur dan melindungi konsumen terdiri dari berbagai peraturan perundang-undangan umum yang sebenarnya tidak dimaksudkan untuk mengatur hubungan atau masalah konsumen dengan konsumen yang terlibat dalam hukum perdata maupun publik. Konsumen harus dilindungi oleh hukum karena posisinya yang lemah. Salah satu tujuan hukum adalah melindungi (pengayoman) masyarakat.<sup>43</sup>

UUPK merupakan momen penting dalam sejarah hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui bahwa undang-undang ini

---

<sup>42</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 3 ed. (Jakarta: Grasindo, 2006).

<sup>43</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*.

bukanlah yang pertama dan yang terakhir; beberapa rumusan konsumen telah dimasukkan ke dalam beberapa peraturan perundang-undangan sebelumnya. Dalam hal hukum formil dan materiil penyelesaian sengketa konsumen, undang-undang ini mengatur kebijakan perlindungan konsumen.<sup>44</sup>

Selama bertahun-tahun, perlindungan konsumen telah menganut asas keunggulan kontrak, yang berarti bahwa bisnis hanya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum jika ada hubungan kontraktual antara mereka dan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa hukum perikatan terutama perikatan perdata berhubungan erat dengan hukum perlindungan konsumen.<sup>45</sup>

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua istilah yang paling umum digunakan dalam literatur tentang hukum konsumen. Kedua istilah ini sering disamakan, bahkan artinya sama. Meskipun demikian, ada beberapa orang yang membedakan arti keduanya. Misalnya, A.Z Nasution mengatakan bahwa hukum konsumen terdiri dari semua prinsip dan prinsip hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara orang-orang yang menggunakan barang dan jasa konsumen di dalam kehidupan sehari-hari. Sementara itu, hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang mengatur prinsip-prinsip yang mengatur dan mengatur hubungan antara orang-orang yang menggunakan barang dan jasa konsumen.

---

<sup>44</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, 1 ed. (Bandung: Nusa Media, 2008).

<sup>45</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*.

Dalam kaitannya dengan definisi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yang telah disebutkan di atas, disusun beberapa ide dasar:<sup>46</sup>

- a. Hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan hukum perlindungan konsumen.
- b. Subjek hukum perlindungan konsumen adalah masyarakat secara keseluruhan, serta bisnis atau pihak lain yang terkait, seperti distributor, media cetak dan televisi, agen periklanan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan sebagainya.
- c. Barang yang diatur adalah barang dan jasa.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dikenal sebagai Undang-Undang PPK) mencantumkan hanya definisi hukum perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dimaksudkan bahwa kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum" akan membantu mencegah tindakan yang merugikan pelaku usaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu: 1. Perbuatan

---

<sup>46</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2011).

yang dilarang bagi pelaku usaha (Bab IV UUPK 1999); dan 2. Ketentuan pencantuman klausul baku (Bab V UUPK 1999).<sup>47</sup>

Baik hukum publik maupun privat melindungi konsumen. Disebutkan sebagai bagian hukum publik karena ini adalah tanggung jawab pemerintah untuk melindungi semua pelanggan dari barang yang buruk atau perusahaan yang beritikad buruk. Karena adanya perjanjian yang mengakibatkan wanprestasi atau undang-undang yang mengakibatkan perbuatan melanggar hukum, perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum privat.

Ada empat jenis wanprestasi yang dapat dilakukan oleh debitur:<sup>48</sup>

- a. Tidak melakukan apa yang dijanjikannya akan dilakukannya;
- b. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau d. Melakukan sesuatu yang tidak boleh dilakukannya menurut perjanjian.

Debitur dapat menghadapi beberapa jenis hukuman atau konsekuensi yang tidak menyenangkan jika mereka salah atau lalai: 1. Ganti rugi; 2. Pembatalan perjanjian; 3. Peralihan resiko; dan 4. Biaya perkara.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009).

<sup>48</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 1996).

<sup>49</sup> Ibid.

Purwahid Patrik berpendapat bahwa untuk mencegah kerugian bagi kreditor karena wanprestasi, kreditor dapat menuntut salah satu dari lima opsi berikut: 1. Pembatalan (pemutusan) perjanjian; 2. Pemenuhan perjanjian; 3. Pembayaran ganti kerugian; 4. Pembatalan perjanjian dengan ganti kerugian; 5. Pemenuhan perjanjian dengan ganti kerugian.<sup>50</sup>

Ahmadi Miru menolak pendapat yang membagi tuntutan tersebut menjadi lima kemungkinan. Dia membagi tuntutan tersebut menjadi empat opsi, yaitu: 1. Pembatalan kontrak secara keseluruhan; 2. Pembatalan bersama dengan tuntutan ganti rugi; 3. Pemenuhan kontrak secara keseluruhan; dan 4. Pemenuhan kontrak bersama dengan tuntutan ganti rugi.<sup>51</sup>

Beliau tidak memasukkan pembayaran ganti kerugian, juga dikenal sebagai tuntutan ganti rugi saja, karena menurutnya tidak mungkin seseorang menuntut ganti rugi saja terlepas dari kemungkinan kontrak dibatalkan atau dipenuhi. Oleh karena itu, tidak mungkin ada tuntutan ganti rugi yang berdiri sendiri sebagai akibat dari wanprestasi.<sup>52</sup>

Adanya perjanjian antara produsen dan pembeli mendahului tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi. Dalam kasus tanggung gugat yang melakukan wanprestasi, kewajiban untuk membayar kerugian didasarkan pada ketentuan perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang kedua pihak secara sukarela tunduk padanya. Oleh karena itu,

---

<sup>50</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Pustaka, 2011).

<sup>51</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

<sup>52</sup> Ibid.

bukan undang-undang yang menentukan siapa yang harus membayar ganti kerugian atau berapa besarnya. Sebaliknya, kedua belah pihak yang menentukan persyaratan dan jumlah ganti kerugian yang harus dibayar.<sup>53</sup>

Selain itu, ada tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum ini berasal dari undang-undang, bukan dari perjanjian. Pasal 1365 KUHPerdara mengatur yang isinya “*tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut*”.

Orang yang melakukan pelanggaran hanya dapat bertanggung jawab jika dia adalah orang yang mampu bertanggung jawab secara hukum (tidak ada alasan pemaaf).<sup>54</sup>

Secara teoritis, alasan perbuatan melanggar hukum baru memungkinkan tuntutan ganti rugi atas kerugian jika terpenuhi empat syarat berikut: 1. Ada perbuatan melanggar hukum; 2. Ada kerugian; 3. Ada hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum; dan 4. Ada kesalahan.<sup>55</sup>

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Berbicara tentang asas hukum, perlu diingat bahwa asas hukum menciptakan norma hukum dan norma hukum menciptakan aturan.

---

<sup>53</sup> Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*.

<sup>54</sup> “Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009).

<sup>55</sup> *Ibid.*”

Selain itu, norma hukum dapat menciptakan lebih dari satu aturan hingga tak terhingga aturan. Untuk menghindari kemungkinan konflik dalam struktur sistem hukum yang berlaku, asas hukum mengandung prinsip-prinsip etis. Karena asas hukum merupakan rasio logis dari peraturan hukum, asas tetap ada dan memiliki kemampuan untuk menghasilkan peraturan hukum baru sesuai dengan kebutuhan.

Asas-asas hukum mengandung prinsip dan persyaratan estetika. Sebagai sistem hukum, konflik tidak terjadi; karena itu, asas-asas hukum berfungsi untuk menyelesaikannya. Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, Pasal 2 UUPK membentuk asas. *“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”*. Selanjutnya, dalam penjelasannya disebutkan bahwa perlindungan konsumen dilakukan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas pembangunan nasional yang relevan, yaitu:

- a. Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan mengamanatkan bahwa partisipasi seluruh rakyat harus dimaksimalkan dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil;

- c. Asas keseimbangan mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus;
- d. Asas kepastian hukum bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen tunduk pada hukum dan memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan perlindungan konsumen. Selain itu, negara bertanggung jawab untuk memastikan kepastian hukum

Jika kita melihat isi dan penjelasan UUPK Pasal 2, kita dapat melihat bahwa itu dibuat untuk filosofi pembangunan nasional, yaitu pembangunan manusia Indonesia, yang didasarkan pada falsafah negara Republik Indonesia.<sup>56</sup>

Setelah mempertimbangkan maknanya, lima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut terdapat tiga asas: 1. Asas kemanfaatan, yang mencakup keamanan dan keselamatan konsumen; 2. Asas keadilan, yang mencakup keseimbangan; dan 3. Asas kepastian hukum.<sup>57</sup>

Dalam hal keseimbangan, asas keadilan dikelompokkan ke dalam asas keadilan karena keseimbangan itu juga keadilan bagi kepentingan semua pihak, termasuk konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Dalam hal keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini dikategorikan ke dalam asas manfaat karena keamanan dan keselamatan konsumen

---

<sup>56</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).

<sup>57</sup> Ibid.



merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen selain kepentingan pelaku usaha.<sup>58</sup>

Karena konsumen biasanya lemah dalam hal pengetahuan hukum dan daya tawar pengusaha, mereka membutuhkan perlindungan hukum. Tujuan Perlindungan Konsumen, menurut UUPK Pasal 3, adalah sebagai berikut: 1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian untuk melindungi diri sendiri; 2. Menjaga martabat dan harkat konsumen dengan mencegah pemakaian barang dan/atau jasa yang merugikan; 3. Meningkatkan kemampuan konsumen untuk memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; 4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang menggabungkan elemen-elemen yang diperlukan untuk melindungi konsumen; dan 5. meningkatkan kualitas barang dan jasa yang memastikan produksi barang dan jasa terus berlanjut, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pelanggan.

### **3. Konsumen**

#### **a. Pengertian Konsumen**

Istilah "konsumen" berasal dari bahasa Inggris-Amerika "konsumen" atau "konsumen" (bahasa Belanda). Secara harafiah, konsumen adalah semua orang yang menggunakan barang, bukan produsen. Secara umum, konsumen didefinisikan sebagai individu yang menerima produk yang diberikan oleh pengusaha; mereka

---

<sup>58</sup> Ibid.

adalah individu yang menerima barang dan/atau jasa yang ada pada masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak tujuan untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Konsumen didefinisikan sebagai "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."

Selain pengertian di atas, ada juga pengertian konsumen, khususnya yang berkaitan dengan ganti rugi. Di Amerika Serikat, konsumen dianggap sebagai "korban produk cacat", yang mencakup bukan hanya pembeli tetapi juga bukan pembeli, dan mereka menerima perlindungan yang sama dengan pemakai. Di sisi lain, di Eropa, konsumen hanya dianggap sebagai pemakai, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun aturan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Menurut Direktif tersebut, pihak yang menderita kerugian (akibat kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang rusak itu sendiri berhak menuntut ganti rugi.<sup>59</sup>

Hondius, seorang pakar masalah konsumen Belanda, menemukan bahwa para ahli hukum setuju bahwa pelanggan adalah

---

<sup>59</sup> Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*.

pemakai terakhir dari barang dan jasa. Dengan menggunakan rumus ini, Hondius berusaha untuk membedakan antara konsumen pemakai akhir dan konsumen bukan pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas memenuhi kedua kriteria tersebut, sedangkan konsumen pemakai hanya memenuhi kriteria terakhir. Untuk menghindari penggunaan kata "konsumen" yang salah, yang mengaburkan arti sebenarnya.<sup>60</sup>

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:<sup>61</sup>

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk membuat barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- 3) Konsumen akhir adalah setiap individu alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya, serta untuk tujuan komersial lainnya.

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, seperti bahan baku, bahan penolong, atau bagian lain dari produk yang akan dibuat. Konsumen ini membeli barang atau jasa di pasar produsen atau industri. Konsumen barang dan jasa ini sebenarnya adalah pengusaha, baik itu perorangan maupun badan

---

<sup>60</sup> "Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*.

<sup>61</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Daya Widya, 1999)."

hukum, baik pengusaha swasta maupun publik, yang dapat berupa investor, pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang<sup>62</sup>

#### **b. Hak Konsumen**

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen, termasuk: “1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3) hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut; dan 4) hak untuk mendapatkan informasi yang; 5) hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan yang memadai; 6) hak untuk diperlakukan secara jujur dan tidak diskriminatif; 7) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; 8) hak untuk mendapatkan hak-hak yang diatur dalam keten”

Pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen yang disebutkan oleh Presiden Amerika Serikat JF Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang mencakup: 1) hak

---

<sup>62</sup> Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

keamanan; 2) hak untuk memilih; 3) hak untuk mendapatkan informasi; dan 4) hak untuk didengar.

Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia PBB pada tanggal 10 Desember 1948 mencantumkan empat hak tersebut, masing-masing Pasal 3, 8, 19, 21, dan 26. Organisasi Konsumen Sedunia (IOCU) kemudian menambah empat hak dasar lainnya untuk konsumen, yaitu: 1) hak untuk memperoleh kebutuhan hidup; 2) hak untuk mendapatkan ganti rugi; 3) hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen; dan 4) hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang baik.<sup>63</sup>

Tiga hak utama konsumen dapat dibagi menjadi tiga kategori utama: 1) hak untuk melindungi konsumen dari kehilangan barang dan jasa dengan harga yang wajar; 2) hak untuk mendapatkan barang dan jasa dengan harga yang wajar; dan 3) hak untuk mendapatkan penyelesaian yang adil untuk masalah yang dihadapi.

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut terdiri dari hak-hak lain yang diatur dalam UUPK. Hak-hak ini sangat penting bagi konsumen sehingga dapat digunakan sebagai prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

#### **b. Kewajiban Konsumen**

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban konsumen selain hak konsumen. Kewajiban konsumen

---

<sup>63</sup> Ibid.

termasuk: “1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan 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 disepakati; 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Dalam hal kewajiban konsumen beritikad, hanya terbatas pada transaksi yang melibatkan pembelian barang dan jasa. Ini tentu saja karena, berbeda dengan pelaku usaha, konsumen memiliki kemungkinan untuk merugikan produsen mulai saat mereka bertransaksi dengan mereka; pelaku usaha, di sisi lain, memiliki kemungkinan untuk merugikan produsen mulai saat barang dirancang atau diproduksi oleh mereka.

Kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara adil juga memerlukan penjelasan lebih lanjut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru karena, sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen diundangkan, hampir tidak dirasakan adanya kewajiban semacam ini dalam perkara perdata. Sebaliknya, dalam kasus pidana, otoritas kepolisian dan kejaksaan bertanggung jawab lebih banyak. Dianggap tepat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan kewajiban seperti ini karena hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang adil. Jika

konsumen mengikuti penyelesaian sengketa yang adil, proses memperoleh hak ini akan lebih mudah. Kewajiban konsumen ini sendiri tidak cukup untuk mencapai tujuan tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak usaha.<sup>64</sup>

A.Z. Nasution mengatakan bahwa konsumen melakukan beberapa tahapan transaksi jika melihat hak dan kewajiban mereka. Mereka dapat dibagi menjadi tiga tahapan berikut:

- 1) Tahap Pratransaksi Konsumen: Tahap ini tidak selalu terpisah satu sama lain, atau bisa saja terjadi sekaligus ketiga tahapan. Dalam tahap pratransaksi, konsumen masih mencari informasi tentang sesuatu, apakah itu meminjam, membeli, menyewa, atau menyewa. Di sini, konsumen membutuhkan informasi yang akurat tentang fitur produk. Peran penting yang dimainkan oleh bisnis dan konsumen harus dihormati.
- 2) Tahap Konsumen bertransaksi dengan bisnis dalam bentuk perjanjian, seperti jual beli atau sewa. Kedua belah pihak harus bersikap adil sesuai dengan kemampuan mereka. Konsumen di negara-negara maju memiliki kesempatan untuk memilih apakah akan membeli atau membatalkan suatu produk atau jasa dalam jangka waktu tertentu. Di Amerika Serikat, Belanda, Inggris, dan Australia, klausula ini dapat diterapkan.

---

<sup>64</sup> Ibid.

- 3) Tahap Purnatransaksi Konsumen: Tahap ini juga dikenal sebagai tahap purnajual. Pada tahap ini, penjual biasanya memberikan garansi atau layanan gratis selama jangka waktu tertentu.<sup>65</sup>

#### 4. Pelaku Usaha/Produsen

##### a. Pengertian Pelaku Usaha

Produsen menurut bahasa Belanda, yang berarti producent, dan dari bahasa Inggris, yang berarti penghasil. Produsen biasanya didefinisikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam arti ini, mereka termasuk pembuat, pabrik, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap individu atau organisasi yang terlibat dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Oleh karena itu, produsen tidak hanya didefinisikan sebagai pihak pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang bertanggung jawab untuk mengirimkan atau mengirimkan produk ke konsumen.<sup>66</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, istilah "produsen" diganti dengan "pelaku usaha". Angka 1 Pasal 3 menyatakan bahwa:<sup>67</sup>

*“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui*

---

<sup>65</sup> Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*.

<sup>66</sup> Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

<sup>67</sup> Pasal 3 Ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



*perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”*

Konsumen akan lebih mudah untuk mengajukan tuntutan penggantian kerugian jika mereka memahami makna pelaku usaha yang luas ini. Karena ada banyak pihak yang dapat digugat, konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak kesulitan menemukan kepada siapa tuntutan diajukan. Namun, akan lebih baik jika UUPK memberikan rincian sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Direktif. Pasal 3 Direktif menyatakan bahwa:<sup>68</sup>

- 1) Pembuat produk akhir, *raw material*, atau suku cadang, dan setiap orang yang memasang nama, merek, atau tanda pembedaan lainnya pada produk dianggap sebagai produsen;
- 2) Setiap orang yang mengimpor barang untuk dijual atau disewakan diberi perlindungan menurut UPPK Pasal 3 ayat (1), akan dibebaskan dari tanggung jawab produsen. Setiap pengedaran yang dilakukan dalam upaya peredarannya di masyarakat Eropa akan dianggap sebagai produsen dalam arti Direktif ini dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
- 3) Jika pengelola suatu barang tidak dapat menunjukkan identitasnya, setiap penyedia atau penjual akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali mereka segera memberi tahu orang yang mengalami kerugian tentang identitas produsen atau

---

<sup>68</sup> Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

orang yang menyerahkan produk itu kepada mereka. Hal yang sama berlaku untuk barang dan jasa yang diimpor, jika produk tersebut tidak dapat menunjukkan identitas impor sebagaimana disebutkan dalam ayat (2).

**b. Hak Pelaku Usaha**

Hak Pelaku Usaha: menurut UPPK Pasal 6 memberikan hak kepada pelaku usaha sebagai berikut: 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Bila kualitas barang dan/atau jasa yang diberikan ke konsumen yang tidak memadai menurut harga umum untuk barang dan jasa yang sama, perusahaan tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut nilai tukar barang

dan/atau jasa yang diperdagangkan. Oleh karena itu, harga yang wajar adalah yang paling penting dalam hal ini.<sup>69</sup>

**c. Kewajiban Pelaku Usaha**

Selain mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, UUPK juga mengatur kewajiban mereka, seperti yang dinyatakan UUPK dalam Pasal 7: 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; 5) 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; 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan

---

<sup>69</sup> Ibid.

usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>70</sup>

Dalam UUPK, sepertinya lebih mengatur kepada pelaku usaha agar beriktikad baik selama semua tahapan operasi bisnis, sehingga yang berarti pengelola usaha memiliki kewajiban untuk beriktikad baik dari saat barang dirancang atau diproduksi hingga saat barang puna jual, sementara pelanggan hanya diminta untuk berhati-hati saat melakukan pembelian barang dan jasa. Tentu saja, ini disebabkan oleh kemungkinan yang mungkin terjadi saat mereka membeli barang.<sup>71</sup>

#### **d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Tanggung Jawab Pelaku Usaha: Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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

---

<sup>70</sup> Ibid.

<sup>71</sup> Ibid.

tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran; c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen. Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>72</sup>

Konsep tanggung jawab adalah bagian dari konsep kewajiban hukum. Dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab sangat penting. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan pertimbangan teliti tentang siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang dirugikan.<sup>73</sup>

“Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap

---

<sup>72</sup> Ibid.

<sup>73</sup> Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika* (Jakarta: Badan Penerbit FH UI, 2003).”

peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab berikut hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penuntutannya. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya.”

Kemudian, dalam Pasal 1367 KUHPerdata diatur mengenai pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut:<sup>74</sup>

“seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

#### **e. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha**

Berbicara tentang tindakan yang dilarang oleh pelaku usaha juga berarti membahas berbagai bahasan ilmu pengetahuan. Oleh karena sifatnya yang lintas sektor, ada beberapa subtopik diskusi yang berkaitan dengan tindakan yang dilarang oleh perusahaan. Subtopik-subtopik ini termasuk kualitas produk, berat bersih, label, sertifikasi halal, iklan, undian, dan lain-lain. Pasal 8, 9, 10, 12, dan 13 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai larangan dalam promosi barang dan/atau jasa tertentu.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 8 UUPK, yaitu:

---

<sup>74</sup> Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
  - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut;
  - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasa tersebut;
  - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
  - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
  - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar. Pasal 9 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa: Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:
  - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
  - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.
  - c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.

- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
- i. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap.
- j. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Pasal 12 UUPK “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.”

Pasal 13 UUPK yang terdiri dari 2 ayat, “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.”



## **5. Hubungan Hukum Antara Produsen dan Konsumen**

Dalam proses jual beli, ada hubungan antara produsen dan pembeli. Menurut Pasal 1457 Kode Hukum Perdata, jual beli adalah perjanjian di mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati. Hubungan kontraktual terjadi antara pelaku usaha dan konsumen secara langsung. Konsumen dapat meminta produsen untuk mengganti kerugian jika produk menyebabkan kerugian kepada mereka atas dasar tanggung jawab kontraktual. Transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung selama revolusi industri. Ini termasuk distribusi dari pelaku usaha ke agen, lalu ke pengecer baru, dan akhirnya ke konsumen. Dalam situasi ini, tidak ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen.

## **6. Akibat Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Dalam suatu kontrak atau perjanjian yakni penitipan barang, jika pelaku usaha menyelesaikan kewajibannya dengan baik, maka kepuasan konsumen akan menjadi hal yang sangat baik, tetapi jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab dan tidak dapat memenuhi kewajibannya dengan baik, maka pelaku usaha akan memiliki konsekuensi hukum. Akibatnya, keluhan (*complain*) konsumen akan dilontarkan jika barang yang diterima mengalami kerusakan atau tidak sesuai pada saat awal di titipkan.