

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM

TERHADAP KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara umum perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya yang bisa saja berupa kepentingan maupun sebuah benda atau sebuah barang yang dapat membahayakan seseorang. selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap yang lebih lemah darinya.

Perlindungan dapat dilakukan oleh siapa saja seperti : keluarga dengan keluarga, teman terhadap temannya dengan memeberikan perlindungan moral, masyarakat terhadap lingkungannya dan pemerintah melalui lembaga perlindungan hukum dan keamanan.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara memberikan akses informasi terkait barang ataupun jasa terhadap konsumen oleh pelaku usaha dan itu merupakan sikap jujur dan bertanggung jawab dari pelaku usaha tersebut

Perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pekerjaan atau usaha melindungi.⁹ Berikut perlindungan menurut beberapa ahli :

1. Menurut Menurut Abdul Kadir Muhammad

“Perlindungan adalah upaya untuk melindungi seseorang atau sesuatu dari bahaya, kerugian, atau tindakan yang tidak adil.”¹⁰

2. Menurut Erly Suandy

“Perlindungan adalah upaya untuk mengurangi atau menghilangkan resiko.”¹¹

Perlindungan merupakan hak dasar manusia yang fundamental dalam menjaga keamanan, keselamatan dan kesejahteraan. Konsep perlindungan mencakup aspek fisik, psikologis, sosial, ekonomi dan hukum. Perlindungan tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga bagi keluarga, masyarakat dan negara.

Kondisi masyarakat saat ini menunjukkan bahwa perlindungan masih belum efektif. Banyaknya kasus kekerasan, penindasan, penipuan dan eksploitasi terhadap individu dan kelompok rentan menunjukkan kurangnya perlindungan yang memadai. Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan globalisasi juga memperluas rentang ancaman terhadap keamanan dan privasi individu.

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. Jakarta. 2020. Hlm. 1141

¹⁰ Abdul Kadir Muhammad. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2019. Hlm. 23

¹¹ Erly Suandy. *Manajemen Resiko*. CV.Andi Offset. Jakarta. 2018. Hlm. 56

Hukum diciptakan untuk dilaksanakan karena hukum bersifat mengikat yang meliputi aturan berupa undang-undang atau serta peraturan terkait. Indonesia adalah negara hukum. Dalam hidup di lingkungan masyarakat maupun sekolah tidak lepas dari aturan-aturan yang berlaku, baik aturan yang tertulis maupun aturan yang tidak tertulis. Aturan-aturan tersebut harus ditaati sepenuhnya. Adanya aturan tersebut adalah agar tercipta kemakmuran dan keadilan dalam lingkungan. Apabila aturan-aturan tersebut dilanggar, akan mendapatkan sanksi yang tegas. Berikut defenisi hukum menurut beberapa ahli :

1. Menurut Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo :
"Hukum adalah keseluruhan peraturan yang dibuat oleh penguasa dan bersifat memaksa."¹²
2. Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja,
"Hukum adalah sistem nilai yang ditetapkan oleh negara untuk mengatur kehidupan masyarakat."¹³
3. Menurut Prof. Dr. Satjipto Rahardjo,
"Hukum adalah instrumen sosial untuk mengatur kehidupan masyarakat dan mencapai keadilan."¹⁴

¹² Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum*. Liberty. Yogyakarta. 2002. Hlm. 23

¹³ Mochtar Kusumaatmadja. *Hukum Dan Pembangunan*. Alumni. Bandung. 1986. Hlm. 30

¹⁴ Satjipto Rahardjo. *Hukum Dan Masyarakat*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta 2006. Hlm. 15

Hukum memiliki peran yang sangat penting untuk mengatur hubungan antar individu, kelompok, maupun antara individu dengan negara. Hukum hadir sebagai pedoman dalam menentukan hak dan kewajiban setiap orang, serta memberikan sanksi terhadap perilaku yang melanggar norma-norma yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan zaman, pengertian hukum tidak hanya terbatas pada aturan-aturan yang ada dalam kitab undang-undang, tetapi juga mencakup sistem peradilan, lembaga penegak hukum, serta nilai-nilai moral yang hidup dalam masyarakat. Dalam banyak kasus, hukum menjadi instrumen yang penting untuk menyelesaikan sengketa, baik dalam bidang perdata, pidana, maupun administrasi negara. Namun, hukum juga seringkali menjadi topik yang diperdebatkan, karena penerapannya bisa berbeda-beda tergantung pada konteks sosial, budaya, dan politik yang ada di suatu negara.

Dengan kompleksitas yang semakin meningkat, pemahaman yang mendalam mengenai hukum sangat diperlukan untuk menjamin bahwa setiap individu memahami hak dan kewajibannya, serta memahami konsekuensi yang mungkin timbul dari tindakannya. Oleh karena itu, kajian tentang pengertian dan penerapan hukum sangat penting dilakukan agar hukum dapat berfungsi secara efektif dalam menciptakan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh anggota masyarakat.

Menurut Sudikno Mertokusumo keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan suatu sarana untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat, sehingga dalam hubungan antar anggota masyarakat yang satu dengan yang lainnya dapat dijaga kepentingannya. Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaedah mengandung isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah.¹⁵

Perlindungan hukum merupakan aspek fundamental dalam menjaga keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap individu memiliki hak yang dilindungi oleh hukum, baik dalam hal kebebasan pribadi, keamanan, maupun perlakuan yang adil di hadapan hukum. Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechts bescherming*.

Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni Perlindungan dan hukum. Tanpa adanya perlindungan hukum yang memadai, masyarakat akan rentan terhadap tindakan yang merugikan, baik itu berupa kekerasan, penipuan, diskriminasi, maupun pelanggaran hak asasi manusia. Perlindungan Hukum adalah perlindungan harkat dan martabat, serta penegakan

¹⁵ Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum*. Liberty. Yogyakarta. 2003 Hlm. 39

terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁶

Di era yang terus berkembang ini, tantangan dalam penegakan perlindungan hukum semakin kompleks, seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan dinamika sosial. Kasus-kasus pelanggaran hukum yang terjadi sering kali melibatkan berbagai pihak dan sektor, baik di tingkat individu, kelompok, maupun institusi. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif tidak hanya memerlukan regulasi yang jelas dan tegas, tetapi juga sistem peradilan yang transparan dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat, diharapkan tercipta rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum, yang pada gilirannya dapat mendukung terciptanya masyarakat yang adil dan berkeadilan.

Berikut beberapa pengertian tentang perlindungan hukum :

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata

¹⁶ Anak Agung Mirah Satria Dewi. *Perlindungan Hukum Hak Cipta Terhadap Cover Version Lagu Di Youtube*. Jurnal Magister Hukum Udayana Vol 6 No 4. 2017. Hlm. 516

melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.¹⁷

2. Menurut Philipus M.Hadjon

“perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadir kekeharusan pada diri sejumlah subyek untuk segera memperoleh sumberdaya, guna kelangsungan eksistensi subyek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumberdaya, baik pada peringkat individu maupun struktural.”¹⁸

3. Menurut Satjipto Rahardjo

“perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.”¹⁹

4. Menurut Satjipto Rahardjo

¹⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Jakarta: Balai Pustaka. 1999 Hlm. 595

¹⁸ Ratri Novita Erdianti. *Hukum Perlindungan Anak Di Indonesia*. Ummppress. Malang. 2020. Hlm. 9

¹⁹ Setiono. *Supremasi Hukum*. UNS. Surakarta. 2004

“perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”²⁰

5. Menurut Muktie, A. Fadjar

“Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.”²¹

Beberapa bentuk perlindungan hukum :

perlindungan hukum yang bertujuan melindungi masyarakat, memiliki berbagai macam bentuk-bentuk perlindungan hukum. Menurut Philipus M. Hadjon dalam karyanya “Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia”, memberikan kesimpulan bahwa Perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :

²⁰ Satjipto Raharjo. *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*. Bukukompas. 2003. Hlm. 11

²¹ I Gusti Ketut Riza Aditya I Made Sarjana I Made Udiana. *Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Anak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana Vol 7 No 2. 2019. Hlm.8

1. Perlindungan hukum preventif

Subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.²²

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum represif.²³

Unsur-unsur utama dalam perlindungan hukum adalah :

1. Hak-hak dasar: Melindungi hak-hak dasar individu, seperti hak atas hidup, hak atas kebebasan, dan hak atas privasi.
2. System peradilan : Memastikan adanya akses ke sistem peradilan yang adil dan transparan untuk menyelesaikan sengketa.

²² Sayyid Muhammad Zein Alydrus. Suhadi. Ratna Lutfitasari. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT.PLN (PERSERO) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik*. Jurnal Lex Suprema Vol.2 No.1. 2020 Hlm.365-366

²³ *Ibid*

3. Regulasi dan Undang-Undang : Menerapkan undang-undang yang melindungi berbagai aspek, seperti perlindungan anak, perlindungan perempuan, dan perlindungan konsumen.
4. Sanksi Hukum : Menyediakan sanksi bagi pelanggar hukum untuk mencegah terjadinya kejahatan dan memastikan akuntabilitas.
5. Bantuan Hukum : Memberikan akses kepada individu yang membutuhkan bantuan hukum, terutama bagi mereka yang tidak mampu secara finansial.

Sebagai negara yang menjunjung tinggi hak asasi manusia, Indonesia telah mengadopsi berbagai regulasi dan undang-undang yang bertujuan untuk melindungi warga negara. Undang-Undang Perlindungan Anak, Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, Undang-Undang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi adalah contoh dari upaya tersebut. Namun, meskipun regulasi ini ada, pelaksanaannya sering kali terhambat oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka, kendala akses terhadap keadilan, dan praktik korupsi dalam sistem peradilan.

Kepastian hukum adalah kewajiban bagi negara hukum termasuk bagi negara Indonesia yang didasari oleh Pancasila yang bertujuan untuk mewujudkan ketertiban umum dan masyarakat yang adil dan makmur secara spiritual maupun

materil. Artinya bahwa kekuasaan pemerintah, hak rakyat, dan hubungan pemerintah dengan rakyat diatur oleh hukum.²⁴

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, perlindungan hukum juga dihadapkan pada tantangan baru, seperti perlindungan data pribadi dan keamanan informasi. Masyarakat perlu memahami bahwa hak-hak mereka tidak hanya harus dilindungi secara fisik, tetapi juga secara digital. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai efektivitas perlindungan hukum yang ada dan untuk mencari solusi dalam mengatasi tantangan yang dihadapi.

B. Pengertian Perlindungan Konsumen

Sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, konsumen merupakan istilah yang perlu diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berikut adalah pendapat para ahli dan menurut undang-undang mengenai definisi konsumen :

1. Menurut Philip Kotler

“Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi”.²⁵

²⁴ Sahat Maruli T. Situmeang. *Kebijakan Kriminal Dalam Penegakan Hukum Untuk Mewujudkan Keadilan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*. (2019). Vol. 1 No. 1. Res Nullius Law Journal. Hlm. 27

²⁵ Ahmad Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Rajawali Press. Jakarta 2011. Hlm. 19

2. Menurut Wira Suteja

“Konsumen adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan kita, tentang baik atau buruk pelayanan kita”.

3. A. Abdurahman

“konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.”²⁶

4. Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999

“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 yang tidak diperdagangkan.”

5. Menurut Sri Handayani

“konsumen (sebagai alih bahasa dari *consumen*), secara harfiah berarti “seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”, atau “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” juga “sesuatu atau seseorang yang menggunakan persediaan atau sejumlah barang”, ada

²⁶ A. Abdurrahman. *Kamus Ekonomi – Perdagangan*. Gramedia. Jakarta. 1986 Hlm. 230

juga yang memberi arti lain yaitu konsumen adalah “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundangundangan negara”.²⁷

Sejalan dengan Sri Handayani, Az. Nasution juga menjelaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :²⁸

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Perlindungan konsumen berupaya untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi barang dan jasa. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti :

²⁷ Sri Handayani. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Irtasari Binjai*. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1). 2012. Hal. 2.

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2009. Hal. 25

1. Hak Konsumen: Memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan, hak untuk memilih, serta hak untuk mendapatkan produk yang aman dan berkualitas.
2. Regulasi dan Kebijakan: Pemerintah biasanya mengeluarkan peraturan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil, penipuan, atau produk yang berbahaya.
3. Lembaga Perlindungan Konsumen: Banyak negara memiliki lembaga yang bertugas untuk menangani pengaduan konsumen, memberikan edukasi, serta mengawasi pasar agar tetap adil dan transparan.
4. Edukasi Konsumen: Meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan cara berbelanja dengan bijak.

Berdasarkan ketentuan pasal 4 UUPK, ada 9 (sembilan) hak dari konsumen, yaitu 8 (delapan) diantaranya merupakan hak-hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan 1 (satu) hak lainnya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain, sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;

2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Sedangkan dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas

Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu

.²⁹

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.
2. Hak untuk memperoleh informasi.
3. Hak untuk memilih.
4. Hak untuk didengar.
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
8. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya
9. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Perlindungan konsumen merupakan aspek krusial dalam setiap sistem ekonomi yang bertujuan untuk menjaga hak dan kepentingan konsumen. Seiring

²⁹ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo

dengan perkembangan teknologi dan globalisasi, pasar menjadi semakin kompleks dan beragam. Konsumen dihadapkan pada pilihan yang melimpah, namun juga risiko yang meningkat, seperti penipuan, produk yang tidak berkualitas, dan layanan yang tidak memadai. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi sangat penting untuk menciptakan lingkungan pasar yang adil dan transparan.

Berikut beberapa pengertian perlindungan konsumen menurut para ahli :

1. Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo:

"Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi kepentingan konsumen dari praktik-praktik yang tidak adil dan tidak etis."³⁰

2. Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja:

"Perlindungan konsumen adalah sistem hukum yang dirancang untuk melindungi konsumen dari penipuan dan diskriminasi."³¹

3. Prof. Dr. Soerjono Soekanto:

"Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi konsumen dari kejahatan ekonomi."³²

³⁰ Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum*. Liberty Yogyakarta:2002. Hlm 234

³¹ Mochtar Kusumaatmadja. *Hukum Dan Pembangunan*. Alumni. Bandung: 1986. Hlm. 156

³² Soerjono Soekanto. *Pengantar Hukum Indonesia*. Universitas Indonesia.Jakarta 1986. Hlm 187

4. Prof. Dr. Wirjono Prodjodikoro:

"Perlindungan konsumen adalah hak asasi manusia yang harus dilindungi."³³

5. Prof. Dr. Satjipto Rahardjo:

"Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen dan meningkatkan kesadaran konsumen."³⁴

Di banyak negara, termasuk Indonesia, praktik bisnis yang tidak etis, seperti iklan menyesatkan dan penjualan barang berbahaya, masih sering terjadi. Fenomena ini mengakibatkan konsumen sering kali menjadi korban dari tindakan yang merugikan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen diatur melalui berbagai regulasi dan kebijakan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terpenuhi dan dilindungi.

Selain itu, dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka, terdapat tuntutan yang lebih besar terhadap pemerintah dan pelaku bisnis untuk bertanggung jawab. Konsumen kini lebih peka terhadap kualitas produk dan layanan yang mereka terima, serta lebih aktif dalam menyuarakan ketidakpuasan

³³ Wirjono Prodjodikoro. *Pengantar Hukum Indonesia*. Universitas Indonesia. Jakarta. 1979 Hlm. 201

³⁴ Satjipto Rahardjo. *Hukum Dan Masyarakat*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2006hlm. 123

mereka. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan kesadaran konsumen perlu ditingkatkan agar mereka dapat mengambil keputusan yang bijak dalam belanja.

Lebih jauh lagi perlindungan konsumen tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga berkontribusi bagi stabilitas ekonomi secara keseluruhan, dengan menciptakan kepercayaan antara konsumen dan produsen, diharapkan akan membentuk pasar yang lebih sehat yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam negara Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen tercantum pada pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³⁵

Perlindungan konsumen mempunyai dasar-dasar hukum yang diwujudkan dalam asas yang tercantum pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa : perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, kesinambungan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

³⁵ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Dalam penjelasan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan, yaitu :

1. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya demi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

Asas ini memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Maksudnya ialah dalam undang-undang perlindungan konsumen diatur agar kedudukan pelaku usaha dan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dan saling

mempengaruhi, tidak ada pihak yang lebih kuat dibanding yang satunya

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

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

5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta menjamin kepastian hukum. Bila ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, dipastikan ada sanksi hukum bagi pelaku usaha tersebut karena adanya kepastian hukum.

Dalam menghadapi kompleksitas pasar global yang semakin berkembang, perlindungan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik, serta untuk mencegah adanya praktik-praktik yang merugikan pihak konsumen. Oleh karena itu, dengan adanya regulasi yang jelas dan mekanisme penegakan hukum yang efektif, diharapkan

konsumen dapat memperoleh informasi yang akurat, produk yang aman, serta hak-hak mereka terjamin, sehingga tercipta keseimbangan antara produsen dan konsumen yang pada akhirnya mendukung terciptanya pasar yang lebih transparan, adil, dan berkelanjutan.

Jual beli merupakan kegiatan tukar menukar barang yang mempunyai nilai antara pembeli dan penjual yang telah disepakati. Sedangkan arti *online* diambil dari kata “on” yang berarti hidup dan “line” yang artinya jaringan atau saluran. Maka dari itu pengertian jual beli *online* adalah kegiatan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli menjalin sebuah transaksi terhadap suatu barang yang dijual secara *online*.³⁶ E-commerce (jual beli *online*) merupakan salah satu implementasi dari bisnis *online*. Berbicara mengenai bisnis *online* tidak terlepas dari transaksi-transaksi, seperti jual beli internet. Transaksi inilah yang kemudian dikenal dengan electronic commerce yang lebih populer dengan istilah ecommerce dan saat ini dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “Perniagaan Elektronik”.³⁷ E-commerce merupakan aktifitas pembelian, penjualan, pemasaran, dan pelayanan atas produk dan jasa yang ditawarkan melalui jaringan komputer. E-commerce dapat juga diartikan suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya

³⁶ Tira Nur Fitria. *Bisnis Jual Beli Online Dalam Hukum Islam Dan Negara*. Artikel Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 3 No.1. 2017. Hlm. 53

³⁷ Gemala Dewi. Dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*. Cet. 2. Kencana. Jakarta. 2005. Hlm 195

perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.³⁸

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak, karena ditambah dengan adanya situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* ini semakin baik dan beragam. Namun seperti diketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk atau barang yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Maka dari itu sebagai pemakai atau pembeli barang tersebut, pembeli harus mencari tahu kebenaran apakah barang atau produk yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak dengan yang telah dipesan.

Dengan demikian dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli *online* dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.

Jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik di mana satu pihak (penjual) berjanji untuk melepaskan kepemilikan barang dan pihak lain (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari sejumlah uang sebagai imbalan untuk

³⁸ Gemala Dewi. Dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*. Hlm 96

memperoleh hak milik tersebut. Barang yang akan dijual harus dapat diidentifikasi sekurang-kurangnya bentuk dan jumlahnya pada saat diserahkan kepada pembeli.³⁹

Berdasarkan pasal 1457 KUHPerdara pengertian jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.⁴⁰ Pengertian dalam pasal 1457 KUHPerdara tersebut dapat diartikan bahwa terdapat dua unsur pokok jual beli yaitu⁴¹

1. Barang atau benda yang diperjualbelikan.

Sebagaimana diatur dalam pasal 1332 KUHPerdara, objek perjanjian dan persetujuan yang diperbolehkan hanya barang yang biasa diperdagangkan. Maka yang dapat menjadi objek jual beli adalah sebuah benda bergerak yang tidak bergerak, baik menurut tumpukan, berat dan ukurannya.

2. Harga

Dalam hal ini harga artinya suatu jumlah yang harus dibayarkan dalam bentuk uang. Harga ditetapkan oleh kesepakatan antara para

³⁹ R. Subekti. *Aneka Pejanjian. PT*. Citra Aditya Bakti. Bandung 1989. Hlm. 1

⁴⁰ Pasal 1457 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

⁴¹ Dhira Utari Umar. *Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Perspektif Hukum Perdata*. Lex Privatum. Volume 8 Nomor 1. 2020

pihak. Pembayaran harga yang disepakati merupakan kewajiban utama dari pihak pembeli dalam suatu perjanjian jual beli.

Istilah perjanjian dalam bahasa Inggris disebut dengan *contract* yang dalam praktik sering dianggap sama dengan perjanjian.⁴² Suatu perjanjian ialah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.

Menurut Subekti, perjanjian adalah peristiwa ketika seseorang atau lebih berjanji melaksanakan perjanjian untuk melaksanakan sesuatu hal tertentu, dan istilah ini sering juga disebut dengan kontrak.⁴³ Menurut Hartono Hadisoepito, perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab memang yang paling banyak perikatan itu terbit dari adanya perjanjian-perjanjian.⁴⁴ Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain atau dapat juga dikatakan hukum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal.⁴⁵ Dalam hal ini, kedua belah pihak telah bersepakat untuk

⁴² Djamil Fathurrahman. *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*. Sinar Grafika. Jakarta. 2012. Halaman 11

⁴³ Subekti. *Hukum Perjanjian*. Intetmasa. Jakarta. 1991. Hlm 1

⁴⁴ Johannes Ibrahim Dan Lindawaty Sewu. *Hukum Bisnis Dalam Perspektif Manusia Modern*. PT. Refika Aditama. Jakarta. 2004. Halaman 35

⁴⁵ Subekti. *Pokok – Pokok Hukum Perdata*. PT. Intermasa. Jakarta. 1998. Hlm 122

melakukan suatu perjanjian tanpa adanya paksaan dari pihak luar ataupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak.

Dalam Buku III Bab Kedua KUH Perdata Indonesia ditemukan istilah perjanjian yang atau persetujuan yang memiliki maksud sama dengan pengertian perjanjian, yakni suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.⁴⁶ Jika diperhatikan dengan seksama rumusan yang diberikan dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ternyata menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain.⁴⁷

Menurut Herlien Budiono, perjanjian yang dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH-Perdata adalah perjanjian obligatoir, yaitu perjanjian yang menciptakan, mengisi, mengubah atau menghapuskan perikatan yang menimbulkan hubunganhubungan hukum di antara para pihak, yang membuat perjanjian di bidang harta kekayaan atas dasar mana satu pihak diwajibkan melaksanakan suatu prestasi, sedangkan pihak lainnya berhak menuntut pelaksanaan prestasi tersebut, atau demi kepentingan dan atas beban kedua belah pihak secara timbal balik⁴⁸.

⁴⁶ Soedharyo Soimin. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Sinar Grafika. Jakarta. 2008. Halaman 328.

⁴⁷ Kartini Muljadi Dan Gunawan Widjaja. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Rajawali Pers. Jakarta. 2014. Halaman 92

⁴⁸ Herlien Budiono. *Op.Cit.* Halaman 3.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan tertulis. Bila secara tertulis maka bersifat sebagai alat pembuktian dalam suatu perselisihan. Untuk beberapa perjanjian tertentu Undang-Undang menentukan suatu bentuk tertentu dalam kontrak perjanjian, sehingga apabila dibentuk itu tidak dituruti maka perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian bentuk tertulis tidaklah hanya semata-mata merupakan alat pembuktian saja. Tetapi merupakan syarat untuk adanya perjanjian.

Perjanjian terdiri dari 2 macam, yaitu perjanjian bentuk tertulis dan lisan, perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan, adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk lisan (cukup kecakapan para pihak).⁴⁹

Ada dua bentuk tertulis, yaitu yang dibuat dalam bentuk akta dibawah tangan dan akta otentik. Akta dibawah tangan merupakan akta yang dibuat oleh para pihak, akta ini dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:⁵⁰

1. Akta dibawah tangan, dimana para pihak menandatangani kontrak itu diatas material (tanpa keterlibatan pejabat umum)
2. Akta dibawah tangan yang didaftarkan oleh notaris dan pejabat yang berwenang

⁴⁹ Salim Hs. *Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika. Jakarta 2003. Hlm 9

⁵⁰ *Ibid*

3. Akta dibawah tangan dan dilegalisasi oleh notaris atau pejabat yang berwenang.

Akta otentik (akta notaris), Akta otentik merupakan akta yng dibuat dan dihadapan dan dimuka pejabat yang berwenang untuk itu, pejabat yang berwenang untuk itu adalah notaris, camat, PPAT, dan lain-lain jenis dokumen ini merupakan alat yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.

Untuk dinyatakan sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 4 syarat yang terdapat dalam pasal 1320 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata sebagai berikut

,⁵¹

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. suatu hal tertentu
4. suatu sebab yang halal

Dari 4 syarat diatas dapat dibagi ke dalam 2 kelompok yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Yang termasuk ke dalam syarat subjektif adalah syarat 1 dan 2 karena berkaitan dengan orang – orang atau bisa dikatakan subjeknya yang melakukan perjanjian serta kemampuan subjek melakukan suatu perjanjian. Namun

⁵¹ Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subjek, maka dapat disimpulkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Sedangkan yang termasuk ke dalam syarat objektif adalah syarat 3 dan 4 dikarenakan syarat tersebut berkaitan dengan objek dari suatu perjanjian atau perbuatan hukum yang dibuat. Sehingga akibat hukum dari tidak terpenuhinya syarat objektif dari perjanjian tersebut adalah batal demi hukum.

Akibat hukum apabila perjanjian tidak memenuhi syarat subyektif, misalnya kesepakatan para pihak tidak sempurna atau para pihak/salah satu pihak tidak cakap bertindak dalam hukum (karena belum dewasa atau ditaruh dibawah pengampuan), adalah perjanjian dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Artinya:⁵²

1. Perjanjian tersebut batal apabila ada yang memohonkan pembatalan ke pengadilan. Berarti apabila tidak ada yang memohonkan pembatalan, perjanjian tetap sah.
2. Batalnya perjanjian apabila sejak ada putusan pengadilan yang sudah *incracht* (telah berkekuatan hukum tetap).
3. Akibat hukum yang terbit sejak lahirnya perjanjian hingga perjanjian dibatalkan oleh undang-undang

⁵² *Ibid*

Unsur-unsur perjanjian : Suatu perjanjian itu harus memenuhi 3 (tiga) macam unsur, yaitu sebagai berikut :⁵³

1. *Essentialia*, ialah unsur yang sangat esensi/ penting dalam suatu perjanjian yang harus ada.
2. *Naturalia*, ialah unsur perjanjian yang sewajarnya ada jika tidak dikesampingkan oleh kedua belah pihak.
3. *Accidentalialia*, ialah unsur perjanjian yang ada jika dikehendaki oleh kedua belah pihak.

Azas-azas perjanjian : Dalam proses pembentukan dan pelaksanaan perjanjian, secara prinsip harus berpedoman pada asas-asas tertentu, yaitu :⁵⁴

1. Asas Kebebasan Berkontrak, Asas ini mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur atau belum diatur oleh Undang-Undang dengan dibatasi dengan tiga hal, yaitu: tidak dilarang oleh Undang-Undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Dimana para pihak sepakat untuk mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian.

⁵³ Komariah. *Hukum Perdata. Universitas Muhammadiyah Malang*. Malang. 2017. Hlm 143

⁵⁴ Mariam Darus Badruzana. *Asas-Asas Perjanjian*. Sumur. Bandung. 1960. Hlm 42

2. Asas Konsensualisme, yaitu asas kebebasan mengadakan perjanjian. Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata disebut bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.
3. Namun terhadap asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh Pasal 1337 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “suatu sebab yang terlarang, jika sebab itu dilarang oleh Undang-Undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum”.
4. Asas Kepercayaan dapat diartikan bahwa seseorang mengadakan perjanjian dengan pihak lain harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak, maka akan memenuhi prestasi dikemudian hari
5. Asas Kekuatan mengikat, dimana para pihak tidak hanya semata-mata terikat kepada apa yang diperjanjikan saja, tetapi terkait terhadap unsur lain, seperti moral, kepatuhan dan kebiasaan.
6. Asas Konsensual, asas ini mengandung arti bahwa perjanjian ini terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (*consensus*) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat ini perjanjian mengikat dan mempunyai akibat.