BAB II

ASPEK HUKUM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG, PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG DAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG

A. ASPEK HUKUM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

Pada dasarnya perjanjian pengiriman barang telah diatur dalam buku III *Burgerlijk Wetboek* tentang Perikatan. Menurut Pasal 1313 *Burgerlijk Wetboek (BW)* menyatakan bahwa :

"Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Sementara itu Subekti, mengatakan bahwa, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang menimbulkan suatu perikatan antara dua pihak yang membuatnya[15]. Menurut Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu[16]. Sedangkan R. Setiawan mengemukakan bahwa, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang

[15]Subekti. R, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Inter Masa, Jakarta, 2001, hlm.22.

[16]R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perkawinan Di Indonesia*, Sumur Bandung, Jakarta, 1960, hlm.9

atau lebih[17]. Menurut Abdulkadir Muhamad, perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.[18]

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* yang mengatakan bahwa semua Persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak ini maksudnya bahwa setiap orang bebas menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian, sepanjang tetap memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* bahwa asas kebebasan berkontrak tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.

Berdasarkan Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek dijelaskan bahwa syarat-syarat sah nya suatu perjanjian yaitu :

1. Kesepakatan para pihak

   Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan. Persetujuan dapat dinyatakan secara tegas maupun secara diam-diam.[19] Asas konsensualisme menganggap bahwa perjanjian terjadi seketika setelah ada kata sepakat, adapun untuk menentukan kapan suatu kesepakatan itu dapat terjadi, ada

[17] Op. Cit, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan,*hlm.49.

[18] Abdulkadir Muhamad, Hukum Perikatan, Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. II, 1990 hlm.78.

[19] Mariam Darus Badrulzaman, *Kitab Undang Undang Hukum Perdata Buku III tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*, Alumni, Bandung, 1983, hlm.6

beberapa teori-teori yang akan menjelaskan hal tersebut, antara lain :[20]

a. *Uitings theorie* atau teori saat melahirkan kemauan, yang artinya bahwa perjanjian terjadi apabila atas penawaran tertentu telah dilahirkan kemauannya dari pihak lain. Kemauan dari pihak lain tersebut dapat dikatakan telah dilahirkan pada waktu pihak lain mulai menulis surat penerimaan atau menyatakan kemauannya.

b. *Verzend theorie* atau teori saat mengirim surat penerimaan, menjelaskan bahwa perjanjian terjadi pada saat surat penerimaan dikirimkan kepada penawar.

c. *Onvangs theorie* atau teori saat menerima surat penerimaan, artinya bahwa perjanjian terjadi pada saat penawar menerima surat penerimaan dari pihak lain.

d. *Vernemings theorie* atau teori saat mengetahui surat penerimaan, menerangkan bahwa perjanjian baru terjadi apabila si penawar telah membaca atau telah mengetahui isi surat penerimaan tersebut.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Cakap untuk dapat melakukan perbuatan hukum yaitu diantaranya harus telah dewasa, berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1

[20] Riduan Syahrani, *Beluk Beluk Dan Asas Asas Hukum Perdata,* Alumni, Bandung, 2000, hlm. 214.

Tahun 1974 Tentang Perkawinan disebutkan bahwa orang yang telah dewasa adalah telah berusia 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah. Kemudian orang yang dinyatakan cakap untuk melakukan perbuatan hukum dalam hal ini membuat perjanjian ialah orang yang sehat akal pikiran yaitu orang yang tidak dungu atau tidak memiliki keterbelakangan mental, tidak sakit jiwa atau gila dan juga bukan orang yang pemboros (Pasal 433 *Burgerlijk Wetboek*). Selain itu orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian adalah orang yang tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, seperti orang yang sedang pailit dilarang untuk mengadakan perjanjian utang-piutang.

3. Suatu hal tertentu

   Prestasi ialah sesuatu hal tertentu yang dapat menjadi objek dalam suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek* Prestasi terdiri dari memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Syarat-syarat objek suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1333 *Burgerlijk Wetboek* dimana suatu perjanjian harus :

   a. Diperkenankan, artinya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan.
   b. Tertentu atau dapat ditentukan, artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya, atau setidak-tidaknya dapat diperhatikan.

c. Mungkin dilakukan, artinya prestasi tersebut harus mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan kemampuan debitur pada khususnya.

4. Suatu sebab yang halal

   Suatu sebab yang halal merupakan syarat yang keempat untuk sahnya suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1335 BW bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.

Dua syarat yang pertama merupakan syarat yang bersifat subyektif, sedangkan dua syarat yang terakhir merupakan syarat yang bersifat obyektif. Subjektif dan objektif yaitu[21] :

1. Syarat subjektif untuk sahya perjanjian yaitu kesepakatan para pihak yang melakukan perjanjian dan cakap hukum. Apabila syarat subjektif ini tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan artinya selama para pihak tidak membatalkan perjanjian , maka perjanjian masih tetap berlaku.
2. Syarat obyektif untuk sahnya perjanjian yaitu sesuatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal, hal ini berhubungan dengan objek yang diperjanjikan dan yang akan dilaksanakan oleh para pihak sebagai prestasi atau utang dari para pihak. Apabila syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum artinya sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian.

[21] *Loc. Cit*. Catatan Hukum Perikatan.

Para pihak dalam melakukan perjanjian baik itu pelaku usaha sebagai produsen maupun konsumen, dalam melakukan perjanjian harus memenuhi unsur-unsur perjanjian. Adapun unsur-unsur dari perjanjian tersebut adalah sebagai berikut:[22]

1. unsur esensialia

   merupakan sifat uang harus ada dalam perjanjian. Sifat yang menentukan atau menyebabkan perjanjian itu tercipta (*constructieve oordeel*), seperti, persetujuan antara para pihak dan objek perjanjian.

2. unsur naturalia

   merupakan sifat bawaan *(natuur*) perjanjian, sehingga secara diam-diam melekat pada perjanjian, seperti, menjamin tidak ada cacat dalam benda yang dijual (*vrijwaring*).

3. unsur aksidentialia

   merupakan sifat yang melekat pada perjanjian dalam hal secara tegas diperjanjikan oleh para pihak, seperti, ketentuan-ketentuan mengenai domisili para pihak.

Rumusan ketentuan dalam *Burgerlijk Wetboek* dikenal beberapa macam perjanjian diantaranya yaitu :[23]

1. Perjanjian Timbal Balik

   Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.

---

[22] Mariam Darus Badruljaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm.74

[23] *Ibid* hlm.66

2. Perjanjian Cuma-Cuma

   Berdasarkan Pasal 1314 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* dijelaskan bahwa suatu persetujuan dibuat dengan cuma-cuma atau atas beban dan pada ayat (2) dijelaskan bahwa suatu persetujuan dengan cuma-cuma adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak lain tanpa menerima manfaat bagi dirinya sendiri.

3. Perjanjian Atas Beban

   Berdasarkan Pasal 1314 ayat (3) *Burgerlijk Wetboek* disebutkan bahwa suatu perjanjian atas beban adalah suatu perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu artinya bahwa dalam perjanjian atas beban terhadap prestasi pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak yang lain.

4. Perjanjian Bernama

   Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, maksudnya ialah bahwa perjanjian-perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang.

5. Perjanjian Tidak Bernama

   Perjanjian tidak bernama ialah perjanjian yang tidak diatur dalam *Burgerlijk Wetboek* dan terdapat di dalam masyarakat dan tetapi jumlah perjanjian ini disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya, seperti perjanjian kerja sama, perjanjian

pemasaran dan perjanjian pengelolaan. Lahirnya perjanjian ini berdasarkan asas kebebasan berkontrak.

6. Perjanjian Obligatoir

   Perjanjian obligatoir adalah perjanjian dimana pihak-pihak sepakat, mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lain.

7. Perjanjian Kebendaan (*Zakelijk*)

   Perjanjian kebendaan adalah perjanjian dengan mana seorang menyerahkan haknya atas suatu benda kepada pihak lain, yang membebankan kewajiban (*oblige*) pihak itu menyerahkan benda tersebut kepada pihak lain (*levering, transfer*). Penyerahannya itu sendiri merupakan perjanjian kebendaan.

8. Perjanjian *Konsensual*

   Perjanjian konsensual adalah persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan dimana diantara kedua belah pihak telah tercapai kesepakatan. Menurut *Burgerlijk Wetboek* perjanjian ini sudah mempunyai kekuatan mengikat (sesuai dengan Pasal 1338 *Burgerlijk Wetboek*).

9. Perjanjian *Riil*

   Didalam *Burgerlijk Wetboek* ada juga perjanjian-perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadi penyerahan barang, misalnya perjanjian penitipan barang, pinjam pakai. Perjanjian yang terakhir ini dinamakan perjanjian riil.

10. Perjanjian *Liberatoir*

    Perjanjian dimana para pihak membebaskan diri dari kewajiban yang ada, misalnya pembebasan utang (*kwijtschelding*). Hal ini termuat dalam Pasal 1438 *Burgerlijk Wetboek.*

11. Perjanjian Pembuktian (*Bewijsovereenkomst*)

    Perjanjian dimana para pihak menentukan pembuktian mana yang berlaku diantara mereka.

12. Perjanjian Untung-untungan

    Perjanjian yang objeknya ditentukan kemudian, misalnya perjanjian asuransi Pasal 1774 *Burgerlijk Wetboek*.

13. Perjanjian Publik

    Perjanjian publik yaitu keseluruhan perjanjian atau sebagian perjanjian yang dikuasai oleh hukum publik, dimana salah satu pihak yang bertindak adalah pemerintah dan pihak lainnya swasta. Keduanya terdapat hubungan atasan dengan bawahan, (*Subordinated*) dan tidak berada dalam kedudukan yang sama (*Co-ordinated*), misalnya perjanjian ikatan dinas.

14. Perjanjian Campuran (*Contractus Sui Generis*)

    Perjanjian campuran ialah perjanjian yang mengandung berbagai unsur perjanjian, perjanjian campuran itu ada berbagai paham.

    a. Paham pertama mengatakan bahwa perjanjian khusus diterapkan secara analogis sehingga setiap unsur dari perjanjian khusus tetap ada (*contractus kombinasi*).

b. Paham kedua mengatakan ketentua-ketentuan yang dipakai adalah ketentuan-ketentuan dari perjanjian yang paling menentukan (teori *absorbsi*).

Hukum perjanjian yang berlaku di Indonesia mengenal beberapa asas dalam perjanjian, yaitu[24]:

1. Asas Kebebasan Berkontrak

   Asas kebebasan berkontrak (*contractvrijheid*) yang terkandung dalam Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* yang mengatakan bahwa semua Persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak ini maksudnya bahwa setiap orang bebas menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian, sepanjang tetap memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* bahwa asas kebebasan berkontrak tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.

2. Asas Konsensualisme

   Asas ini tersirat dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* dan Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek*. Pada Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* ditunjukan dengan adanya syarat-syarat sah perjanjian yang pertama kesepakatan para pihak untuk membuat perjanjian, dalam hal ini

[24] *Ibid*, hlm. 83

berdasarkan asas konsensualisme, perjanjian dianggap ada seketika setelah ada kata sepakat, yang berarti kesepakatan tersebut berlaku sebagai undang-undangnya bagi para pembuatnya sebagaimana tersirat dalam Pasal 1338 (1) *Burgerlijk Wetboek*.

3. Asas Kepercayaan (*Vertrouwensbeginsel*)

   Dalam perjanjian kepercayaan sangat dibutuhkan agar kedua belah pihak satu sama lain memegang janjinya, untuk memenuhi prestasinya masing-masing. Tanpa adanya kepercayaan, maka perjanjian tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Kepercayaan diantara kedua pihak mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.

4. Asas Kekuatan Mengikat

   Dalam perjanjian terkandung suatu asas kekuatan mengikat. Para pihak dalam perjanjian tidak semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan serta moral.

5. Asas Persamaan Hukum

   Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan. Asas ini menempatkan para pihak

dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa, kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain-lain.

6. Asas Keseimbangan

   Asas keseimbangan ini merupakan kelanjutan dari asas persamaan, asas ini menghendaki kedua pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun kreditur memikul pula beban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan itikad baik. Dapat dilihat disini, bahwa kedudukan kreditur yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk memperhatikan itikad baik, sehingga kedudukan kreditur dan debitur seimbang.

7. Asas Kepastian Hukum

   Perjanjian sebagai suatu figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

8. Asas Moral

   Asas ini telihat dalam perikatan wajar, dimana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menggugat kontraprestasi dari debitur.

9. Asas Kepatutan

   Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 *Burgerlijk Wetboek*, dalam hal ini berkaitan dengan isi perjanjian.

10. Asas Kebiasaan

    Bahwa dalam suatu perjanjian tidak hanya menyangkut hal-hal yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan saja tapi juga menyangkut kebisaan yang lazim diikuti.

Berdasarkan uraian di atas jasa perusahaan pengiriman barang termasuk kedalam perjanjian sewa-menyewa. Perjanjian sewa-menyewa yaitu suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lain suatu kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak tersebut terakhir disanggupi pembayarannya terdapat dalam Pasal 1548 *Burgerlijk Wetboek*. Oleh karena itu apabila perusahaan pengiriman barang tidak melakukan salah satu isi perjanjian maka perusahaan dianggap telah melakukan wanprestasi.

Prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi dalam setiap perikatan, prestasi merupakan isi daripada perikatan, apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian maka ia dikatakan wanprestasi.

Sementara itu, dengan wanprestasi, atau pun yang disebut juga dengan istilah *breach of contract* yang dimaksudkan adalah tidak dilaksanakan

prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan[25].

Menurut Riduan Syahrani, wanpresatsi seorang debitur dapat berupa 4 (empat) macam, yaitu:[26]

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi, artinya debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan atau dengan kata lain debitur tidak melaksanakan isi perjanjian sebagaima mestinya.
2. Tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi sebagian, artinya bahwa debitur telah memenuhi prestasi tetapi hanya sebagian saja, sedangkan sebagian yang lain belum dibayarkan atau belum dilaksanakan.
3. Terlambat memenuhi prestasi, bahwa debitur tidak memenuhi prestasi pada waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian, walapun ia memenuhi prestasi secara keseluruhan.
4. Keliru memenuhi prestasi, artinya bahwa debitur memenuhi prestasi dengan barang atau obyek perjanjian yang salah. Dengan kata lain prestasi yang dibayarkan bukanlah yang ditentukan dalam perjanjian ataupun bukan pula yang diinginkan oleh kreditur.

Sedangkan menurut Mariam Darus badrulzaman, dijelaskan bahwa wujud dari tidak memenuhi perikatan itu ada 3 (tiga) macam, yaitu debitur

---

[25] *Prestasi dan Wanprestasi Dalam Hukum Kontrak*, http://ocw.usu.ac.id,diakses pada tanggal 31 Maret 2011, pukul 21.44 WIB

[26] Riduan Syahrani, *Op. Cit.*, hlm. 228

sama sekali tidak memenuhi prestasi, debitur terlambat memenuhi prestasi, serta debitur keliru atau tidak pantas memenuhi prestasi[27].

Sebagai konsekuensi dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa konsumen atau pihak lain yang dirugikan dapat meminta ganti kerugian atas biaya-biaya yang telah dikeluarkannya, kerugian atau kerusakan barang miliknya. Di dalam Pasal 1267 *Burgerlijk Wetboek* dapat memilih diantara beberapa kemungkinan tuntutan, antara lain yaitu pemenuhan perikatan, pemenuhan perikatan dengan ganti kerugian, ganti kerugiannya saja, pembatalan perjanjian, ataupun pembatalan perjanjian dengan ganti kerugian.

Apabila konsumen hanya menuntut ganti kerugian saja maka ia dianggap telah melepaskan haknya untuk meminta pemenuhan dan pembatalan perjanjian, sedangkan apabila konsumen hanya menuntut pemenuhan perikatan maka tuntutan ini sebenarnya bukan sebagai sanksi atas kelalaian, sebab pemenuhan perikatan memang sudah dari semula menjadi kesanggupan pelaku usaha untuk melaksanakannya.

Kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha yang didasari oleh undang-undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai (*ingebrekestelling*). Lembaga “pernyataan lalai” ini adalah merupakan upaya hukum untuk sampai kepada suatu fase, di mana pelaku usaha dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan wanprestasi. Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek* menyatakan bahwa Perikatan ditujukan untuk :

1. Memberikan sesuatu;

[27] Mariam Darus Badrulzaman, *Op. Cit*., hlm. 18.

2. Berbuat sesuatu;

3. Tidak berbuat sesuatu.suatu.

Menurut Mariam Darus Badrul Zaman, maksud dari keadaan lalai ialah peringatan atau penyertaan dari kreditur tentang saat selambat-lambatnya debitur wajib memenuhi prestasi apabila saat debitur dilampauinya maka debitur dinyatakan telah ingkar janji atau Wanprestasi[28]. Sedangkan Ridwan Syahrani, berpendapat bahwa perjanjian dimana prestasinya berupa memberi sesuatu atau untuk berbuat sesuatu, apabila debitur tidak memenuhi kewajibannya, maka untuk pemenuhan prestasi tersebut debitur harus lebih dahulu diberi teguran agar ia memenuhi kewajibannya, debitur yang tidak memenuhi prestasi setelah diberi teguran maka ia dianggap telah wanprestasi[29].

Pada mulanya pengaturan mengenai bagaimana caranya memberikan teguran terhadap pelaku usaha untuk memenuhi prestasi diatur di dalam Pasal 1238 *Burgerlijk Wetboek*, namun setelah dikeluarkannya Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) nomor 3 tahun 1963 tertanggal 5 september 1963, maka ketentuan dalam pasal 1238 tersebut menjadi tidak berlaku lagi.

Ganti rugi adalah sanksi yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian kerugian berupa biaya dan rugi. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh konsumen,

[28] *Loc. Cit*
[29] Riduan Syahrani, *Op.Cit*, hlm.229.

sedangkan rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik konsumen akibat kelalaian pelaku usaha[30].

Mariam Darus Badrulzaman, memberikan pengertian tentang rugi sebagai berikut, apabila undang-undang menyebutkan rugi maka yang dimaksud adalah kerugian nyata yang dapat diperkirakan pada saat perikatan itu diadakan, yang timbul sebagai akibat ingkar janji, jumlahnya ditentukan dengan perbandingan keadaan kekayaan antara sebelum dan sesudah terjadi ingkar janji[31].

Pelaku usaha yang dianggap telah melakukan wanprestasi dapat dituntut untuk membayar ganti kerugian, namun jumlah besarnya ganti kerugian yang dapat dituntut pemenuhannya kepada pelaku usaha dengan dibatasi oleh undang-undang.

Beberapa alasan yang dapat menjadikan pelaku usaha melakukan wanprestasi yaitu :

1. *Overmacht*
2. Alasan timbal balik
3. Pelepasan Hak

Pelaku usaha pengiriman barang dalam melakukan wanprestasi dapat mempunyai alasan *overmacht relative* yaitu suatu keadaan memaksa yang dapat dicari jalan keluarnya[32].

---

[30] *Ibid*., hlm. 232.
[31] Mariam Darus Badrulzaman, *Op. Cit*., hlm. 21.
[32] *Loc. Cit*. Catatan Perkuliahan Hukum Perikatan.

B. ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sejarah lahirnya perlindungan konsumen di Indonesia ditandai dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut mulai berlaku efektif pada 20 April 2000, tepat setahun setelah tanggal pengesahan. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, kecenderungan *caveat emptor* dapat mulai diarahkan menuju *caveat venditor*.[33]

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:[34]

1. *Let the buyer beware* (*caveat emptor*)

   Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila

---

[33]Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 62.

[34] *Ibid*, hlm 61.

konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

2. *The due care theory*

   Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan mebuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

3. *The privity of contract*

   Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

Selanjutnya, menurut Az Nasution definisi hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen[35]. Selain itu, berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari Negara Indonesia, sebab hukum sebagai tolak ukur dalam pembangunan nasional diharapkan mampu memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dalam melakukan pembaharuan secara menyeluruh di berbagai aspek. Undang Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan secara tegas bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Kaidah ini mengandung makna bahwa hukum di negara ini ditempatkan pada posisi yang strategis didalam ketatanegaraan. Hal ini bertujuan agar hukum sebagai suatu sistem dapat berjalan dengan baik dan benar didalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, maka diperlukan institusi-institusi penegak hukum sebagai instrumen penggeraknya. Untuk mewujudkan suatu negara hukum tidak saja diperlukan norma-norma hukum

[35] Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global,* Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm 68.

atau peraturan perundang-undangan sebagai substansi hukum, tetapi juga diperlukan lembaga atau badan penggeraknya sebagai struktur hukum dengan didukung oleh perilaku hukum masyarakat sebagai budaya hukum.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi lain dikemukakan oleh Kotler sebagai berikut:[36]

"*Consumers are individuals and households for personal use, producers are individual and organizations buying for the purpose of pruducing*"

Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal, produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi. Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyebutkan bahwa pelindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus

[36] *Ibid,* hlm 63.

memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selanjutnya apabila memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berserta penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara

Republik Indonesia. Kelima asas yang terdapat dalam pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:[37]

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum;

Adapaun tujuan perlindungan konsumen berdasarkan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Keenam tujuan perlindungan konsumen berdasarkan pasal di atas dapat dikelompokan kedalam tiga tujuan hukum secara umum, yaitu:[38]

1. Tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan, yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf c dan huruf e.

[37] Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm 26.

[38] *Ibid*, hlm 95.

2. Tujuan hukum untuk memberikan kemanfaatan, yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf a, huruf b, termasuk huruf c, huruf d dan huruf f.
3. Kepastian hukum, yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf d.

Sementara itu terdapat 8 (delapan) hak yang secara eksplisit dituangkan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen dan satu hak lain dirumuskan secara terbuka, hak-hak konsumen adalah:[39]

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/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;

[39] Shidarta, *Op.Cit*, hlm 21.

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

Dengan demikian, rumusan hak-hak konsumen berdasarkan pasal di atas, secara garis besar dapat dibagi dalam 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:[40]

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

Pembahasan mengenai perlindungan konsumen tidak terlepas dari pihak lainnya yaitu pelaku usaha. Definisi pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

> "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 perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah

[40] Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm 46.

pengusaha. Secara umum pelaku usaha dapat dikelompokan sebagai pelaku ekonomi. Dalam hal ini pelaku usaha termasuk kelompok pengusaha, yaitu pelaku usaha, baik privat maupun publik. Kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari:

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, pengelolaan investasi, usaha *leasing*, penyedia dana, dan lain sebagainya.
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lain. Mereka dapat terdiri dari orang/atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/atau badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, jasa angkutan, perasuransian, perbankan, kesehatan, obat-obatan, dan lain sebagainya.
3. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat.

Pada umumnya dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat kesepakatan berupa perjanjian dengan syarat-syarat baku. Pelaku usaha telah mempersiapkan terlebih dahulu mengenai syarat-syarat yang harus disepakati oleh konsumen. Jenis perjanjian ini yang membuat konsumen tidak dapat mengemukakan kehendaknya, konsumen seolah-olah terpojok

dalam posisi harus sepakat atau tidak terhadap perjanjian tersebut. Pada kondisi ini biasanya timbul sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen disamping mengatur penyelesaian sengketa di peradilan umum juga mengatur penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini diatur dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini termasuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang mana mempunyai tugas dan wewenang tertentu berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, berdasarkan pada amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, maka pemerintah harus melakukan tindakan-tindakan yang dapat melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap anggota masyarakat adalah konsumen.

Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen dapat diwujudkan melalui pembentukan dan atau penegakan peraturan perundang-undangan ataupun melalui keputusan-keputusan tata usaha negara, yang termasuk dalam ruang lingkup hukum publik. Selain itu pemerintah dapat mengembangkan pendidikan bagi konsumen dan penetapan secara intensif untuk mendorong perilaku yang diharapkan oleh pemerintah, dalam hal ini yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen.

C. ASPEK HUKUM TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Tanggung jawab timbul dari perikatan, baik yang berasal dari undang-undang maupun dari perjanjian. Adamya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, timbul hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang telah dibuat.

Tanggung jawab adalah mengenai kewajiban untuk menembus (mengganti) terhadap apa yang telah dilakukannya yang menimbulkan kerugian. Dasar pertanggung jawaban adalah kewajiban membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban untuk melaksanakan janji yang telah dibuat. Pertanggungjawaban harus didasarkan atas satu perbuatan dan itu haruslah perbuatan alpa. Perbuatan kealpaan dan penyebab kerugian adalah unsurnya.[41]

Prinsip tentang tanggung jawab adalah bagian yang sangat penting dari perlindungan konsumen, khususnya dalam pelanggaran hak-hak konsumen. Adapun prinsip-prinsip umum mengenai tanggung jawab pelaku usaha, dalam praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:[42]

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability*). Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan

[41]Roscoe Pound*, Pengantar Filsafat Hukum Terjemahan Muhammad Radjad*, bharata, Jakarta, 1972, hlm.90.

[42] Edmon Makarim, *Op Cit*, hlm.368.

yang dilakukannya. Apabila pihak penggugat gagal membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak tergugat, maka gugatannya gagal.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini menyatakan bahwa pihak tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai dapat membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah.
3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, maksudnya bahwa pelaku usaha tidak selalu harus selalu bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Hal ini dikarenakan adanya kemungkinan bahwa konsumen yang melakukan kesalahan.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict libility*), dalam prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, nemun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeur.*
5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sering kali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur khusus dalam BAB VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, Memperhatikan

substansi Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan,
b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran,
c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.[43]

Berdasarkan hal ini, maka adanya keterlambatan pengiriman barang bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.[44]

Sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa. Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain :[45]

1. *Contractual liablity*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugin yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability*

[43] Shidarta, *Op. Cit*, hlm 58.
[44] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op Cit*, hlm.125.
[45] Edmon Makarim, *Op Cit*, hlm. 368

antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability,* yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Dengan demikian, jika dalam hal terdapat hubungan perjanjian *(privity of contract)*, dan prestasi memberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil *(resultaatsverbintenis)*, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *profesional liability* yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak *(contractual liability)* dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen.

Selanjutnya, berdasarkan pada amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, maka pemerintah harus melakukan tindakan-tindakan yang dapat melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap anggota masyarakat adalah konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen dapat diwujudkan melalui pembentukan dan atau penegakan peraturan perundang-undangan ataupun melalui keputusan-keputusan tata usaha negara, yang termasuk dalam ruang lingkup hukum publik. Selain itu pemerintah dapat mengembangkan

pendidikan bagi konsumen dan penetapan secara intensif untuk mendorong perilaku yang diharapkan oleh pemerintah, dalam hal ini yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen dan juga pemerintah harus dapat mempertegas pelaku usaha dalam pertanggung jawaban terhadap konsumen.