

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

(KAJIAN TEORI DAN PRAKTIK)



Anis Mashdurohatun

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
(KAJIAN TEORI DAN PRAKTIK)

ANIS MASHDUROHATUN

Kata Pengantar

Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq,MA

ISBN: 978-623-7097-11-2



KATA PENGANTAR
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MEMBANGUN BUDAYA HALAL
:
DARI VOLUNTARY KE MANDATORY

Oleh:

PROF. DR. H. AHMAD ROFIQ, MA.

Guru Besar dan Direktur Pascasarjana UIN Walisongo Semarang (2015-2019), Ketua Forum Direktur Pascasarjana PTKIN se-Indonesia (2016-2018), Wakil Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia (MUI) Provinsi Jawa Tengah, dan Direktur Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika (LPPOM-MUI) Jawa Tengah.

e-mail: ahmad_rofiq@walisongo.ac.id

Kesadaran masyarakat sebagai konsumen akan hak-haknya semakin tinggi. Ini beriringan dengan makin meningkatnya kesadaran akan pentingnya mengonsumsi makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetika yang halal. Tidak semua produk yang enak dimakan itu halal, dan tidak semua yang secara dzati halal, bisa dikonsumsi halal. Karena pengolahan juga menentukan kehalalan suatu produk. Rumus halal itu, barangnya secara dzati halal, diolah secara halal. Sapi misalnya, secara dzati halal, dibeli dengan uang halal, akan tetapi disembelih setelah digelonggong, jadinya haram. Sebaliknya, sapi yang secara dzati halal, tetapi hasil curian atau hasil korupsi, meskipun orang yang menyembelih dan mengolah melakukannya secara halal, maka mengonsumsinya haram.

Dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, seseorang tentu ingin mendapatkan jaminan atau kepastian makanan, minuman, dan produk lainnya yang dibutuhkan, sebagai konsumen berhak mendapatkan perlindungan. Dalam dunia perdagangan – atau muamalat -kewajiban produsen adalah memproduksi sesuatu yang akan dijual, dapat dipastikan aman untuk dikonsumsi dan tidak membahayakan. Dengan kata lain, kepentingan konsumen harus dilindungi. Apabila konsumen dirugikan, apalagi menjadi korban, maka sudah pasti pada saatnya produsen demikian, akan ditinggalkan konsumennya. Pepatah-petitih mengatakan, “pembeli atau konsumen adalah raja”, maka kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) menjadi barometer keberhasilan suatu produk diluncurkan atau dikeluarkan.

Dalam praktiknya, adat kebiasaan masing-masing daerah berbeda-beda. Ada konsumen yang secara lugas dan nyaman menanyakan apakah barang yang akan dibeli itu jelas baik, halal, dan tidak membahayakan. Namun ada daerah tertentu di mana, konsumen merasa “sungkan” atau merasa “tidak enak” apabila menanyakannya kepada pihak penjual. Khawatir melukai perasaan pihak penjual barang atau produk.

Pemerintah Republik Indonesia atas persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI) mengeluarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 2, adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Adapun asas perlindungan konsumen adalah manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum (Pasal 2). Tujuannya: a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian konsumen untuk melindungi diri; b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (Pasal 3).

Pada Pasal 4 sudah diatur dengan jelas tentang hak konsumen, yakni: a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan; d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan

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

Persoalan hak dan kewajiban konsumen dan produsen sudah diatur cukup detail. Akan tetapi terkait dengan budaya hukum tampaknya masih perlu dilakukan literasi, agar tidak muncul kasus-kasus yang bisa merugikan konsumen. Apalagi pada momen-momen tertentu di mana kebutuhan masyarakat akan suatu produk barang meningkat, seperti bulan Ramadhan menjelang lebaran, tidak jarang bermunculan oknum-oknum yang melakukan upaya bisnis dengan cara-cara menipu, seperti barang yang sudah kadaluarsa (*expired*), atau kadang barang sudah menjadi limbah diolah dengan kemasan baru, seakan barang tersebut baru, hanya demi meraih keuntungan yang berlipatganda.

Indonesia merupakan negara berpenduduk terbesar keempat setelah China, Amerika, dan India. Data statistik tahun 2017 penduduk Indonesia mencapai 260 juta jiwa. Suku Jawa menempati 41 persen dan Sunda 15 persen dari populasi penduduk. Provinsi paling padat adalah Jawa Barat, karena penduduknya mencapai 43 juta jiwa. Provinsi paling kecil penduduknya adalah Papua Barat wilayah Indonesia timur dan penduduknya kurang lebih 761.000 jiwa. Data BPS per tahun 2015, penduduk Indonesia 255.461.700 jiwa dan tahun 2020 diperkirakan mencapai 271.066.400 jiwa (www.bps.go.id).

Dari total 260 juta jiwa, pada 1990 yang menganut agama Islam mencapai 87,6 persen, tahun 2000 mengalami kenaikan sedikit menjadi 88,2 persen, dan tahun 2010 turun lagi menjadi 85,1 persen. Demikian data yang dirilis oleh www.islampos.com. Anehnya, komposisi penduduk Muslim tersebut, dalam kaitannya dengan berbagai produk makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetika yang beredar di pasaran, belum sepenuhnya mendapatkan perhatian dan jaminan kehalalannya.

Adanya jaminan produk halal tersebut, yang sampai tulisan ini dibuat, masih dipercayakan kepada Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika (LPPOM) Majelis Ulama Indonesia (MUI), akan memberikan kenyamanan dan ketenteraman hati masyarakat sebagai konsumen. Menurut data LPPOM MUI Pusat

dan Kementerian Agama RI, total persentase produk yang bersertifikat halal sejak tahun 2011 s.d. 2014 adalah 26,11% sehingga produk pangan, kosmetika, dan obat-obatan yang beredar dan belum bersertifikat halal tahun 2011 s.d. 2014 sebesar 73,89% (LPPOM MUI Pusat, Kemenag RI). Meskipun terhitung sangat lambat pertumbuhan sertifikasi halal ini, namun harus disyukuri karena perkembangan kesadaran masyarakat terhadap produk halal dan mengonsumsinya ini makin tinggi.

Data terakhir LPPOM MUI per 27 Juli 2017, sertifikat halal yang dikeluarkan LPPOM MUI sebanyak 1.536 sertifikat, terdiri dari 1.272 perusahaan, dan 40.664 produk (Lukmanul Hakim, 2017). Dibanding dengan tahun 2016, sertifikat halal yang dikeluarkan sebanyak 1.725 perusahaan, 2.192 sertifikat, dan 68.347 produk. Sementara itu, Indonesia Halal Watch melalui Direktur Eksekutif, Ikhsan Abdullah (ekbis.sindonews.com) menengarai masih banyak jenis mi instan dan makanan kemasan asal Korea Selatan dan China lainnya, yang tidak halal. Dan mereka tidak memberikan informasi secara detail tentang kandungan produk mereka. "Ini sangat merugikan konsumen muslim di Indonesia. Apalagi saat ini umat Islam sedang melaksanakan ibadah puasa Ramadan, yang tentu saja harus dilindungi untuk tidak mengonsumsi makanan dan minuman yang tidak halal alias haram" (18/6/2017).

Sepengetahuan saya, jika disimak seksama Al-Qur'an, karena kasih dan sayang Allah 'Azza wa Jalla kepada kita, Allah "memberikan ilmu-Nya" kepada kita manusia sebagai hamba-Nya, agar mampu memahami bahasa Al-Qur'an dengan mudah, tujuannya agar manusia mampu menjadikan Al-Qur'an sebagai petunjuk (*buda*), kasih sayang (*rahmah*), dan sekaligus rambu-rambu menuju jalan yang lurus (*ash-shirathal-mustaqim*).

Islam memerintahkan agar mengonsumsi makanan, minuman, dan produk lainnya yang halal dan *thayyib*. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ
بِالسُّوءِ وَالْفَحْشَاءِ وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ. البقرة ١٦٨-١٦٩

"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaithan, karena sesungguhnya syaithan itu adalah musuh yang nyata. Sesungguhnya syaithan itu hanya menyuruh kamu berbuat jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui" (QS. Al-Baqarah: 168-169).

Masih banyak lagi perintah agama Islam kepada pemeluknya agar mengonsumsi makanan, minuman, dan produk lainnya yang halal dan *thayyib*. Seseorang yang mengonsumsi makanan dan minuman yang tidak halal, maka haram baginya bau surga. Jika bau surga saja sudah diharamkan, apalagi bisa menikmati keindahan dan kebahagiaan di dalam surga, yang ini menjadi impian dan balasan kenikmatan yang dijanjikan oleh Allah kepada hamba-hamba-Nya yang beriman dan bertakwa.

Para Ulama merumuskan kaidah “ما لا يدرك كله لا يترك كله” artinya “apa yang tidak didapat seluruhnya, tidak ditinggal seluruhnya”. Al-Qur’an memberikan motivasi berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (QS. At-Taubah: 105).

Mengonsumsi makanan dan minuman yang halal, harus dibiasakan dari kecil. Rasulullah SAW mengingatkan, “barangsiapa mengonsumsi barang yang haram, maka baginya neraka adalah tempat yang lebih baik”. Kita memahami bahwa neraka dalam pengertian yang umum, digambarkan sebagai tempat pembalasan yang wujudnya api neraka yang abadi di akhirat nanti. Namun kita bisa memahami, dalam pengertian dan pengalaman hidup kita, bahwa watak api adalah membakar, panas, dan jauh dari kesejukan dan ketenteraman. Al Qur’an mengatur, “Wahai orang-orang yang beriman makanlah dari apa yang ada di bumi ini secara halal dan *thayyib*, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah syaitan. Karena ia sesungguhnya adalah musuh yang nyata” (QS. Al-Baqarah: 168, 172). “Dan janganlah sebahagian kamu memakan sebahagian harta yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui” (QS. Al-Baqarah: 188).

Rasulullah SAW menegaskan, bahwa seseorang yang mengonsumsi barang haram, baik dzatinya, perolehannya, maupun cara pengolahannya, tidak layak masuk surga, karena neraka lebih utama. Sabda Rasulullah SAW : “*Kullu lahmin nabata min subtin fa n-naru aula bib*” (HR. Ath-Thabrany). Artinya : “Setiap daging yang tumbuh dari sesuatu yang haram, maka neraka lebih berhak baginya” (Riwayat Ath-Thabrany).

Dari sinilah, seseorang sebagai konsumen juga secara agama Islam, berhak mendapat jaminan dari para produsen agar ia untuk memenuhi kebutuhannya, mendapatkan jaminan perlindungan dari para produsen. Karena selain karena untuk kepentingan kesehatan, juga untuk kepentingan agar apa yang dikonsumsi adalah halal dan *thayyib*. Bahkan lebih dari itu, semua yang dilakukan manusia, kelak akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah di hari kiamat. Rasulullah SAW mengingatkan pada kita semua sebagai ummat beliau dalam sabda sebagai berikut:

“*Laa tazūlū qadamaa ‘abdin yauma l-qiyamati hatta yus-ala ‘an arba’in, ‘an jasadibi fii maa ablaahu wa ‘an ‘umribii fii maa afnaahu wa ‘an maalibi min aina iktasabahu wa fii ayyi syai-in infaqabuu wa ‘an ‘ilmibii kaifa ‘amla fiihi*” (Riwayat at-Tirmidzi).

“Tidak akan bergeser kedua telapak kaki seorang hamba di hari kiamat sehingga ia (dapat menjawab) ditanya tentang empat hal: dari jasadnya untuk apa ia gunakan, tentang umurnya untuk apa ia habiskan, tentang hartanya dari mana ia peroleh atau dapatkan, dan untuk apa dibelanjakan, dan tentang ilmunya untuk apa diamalkannya” (Riwayat at-Tirmidzi).

Lahirnya UU Nomor: 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal setelah perjalanan RUU tersebut hampir sepuluh tahun, akhirnya disahkan setelah DPR RI menyetujuinya. Namun hingga tulisan ini dibuat, Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan UU No. 33/2014 tersebut belum juga lahir. Meskipun Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BP-JPH) sudah dibentuk oleh Menteri Agama RI, 11 Oktober 2017, namun hingga kini belum bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. Karena itu, sertifikasi halal, masih dilaksanakan oleh Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika (LPPOM) Majelis Ulama Indonesia (MUI). Selama ini LPPOM MUI menjalankan sertifikasi halal sifatnya voluntary, dan apabila BPJPH dapat secara efektif menjalankan tugasnya setelah payung hukumnya lengkap, maka sertifikasi halal yang awalnya bersifat voluntary, akan menjadi mandatory. Siapapun produsen produk berkewajiban menyediakan produk yang bersertifikat halal dan diakui pemerintah.

Kesemua uraian di atas dimaksudkan, agar kesempurnaan hidup, ketenangan, dan kesehatannya terpenuhi, manusia perlu mengonsumsi produk yang halal, karena kelak akan dimintai pertanggungjawaban, soal umur untuk apa dihabiskan, ilmu untuk apa diamalkan, jasmani yang gagah untuk apa dihabiskan, dari mana ia mendapatkan rizki, dan untuk apa dibelanjakannya. Karena itulah, perlindungan konsumen menjadi suatu kewajiban dan keniscayaan bagi siapapun yang berusaha atau berdagang untuk menyediakan barang dan/atau jasa.

Allah a'lam bi sh-shawab.

DAFTAR ISI

Halaman Cover

Kata Pengantar

BAB 1 SEJARAH DAN PERKEMBANGAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. SEJARAH LAHIRNYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	1
B. PERKEMBANGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	5
C. HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM	15
BAB 2 RUANG LINGKUP HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. ASAS DAN TUJUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	27
B. PENGERTIAN KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	31
C. PENGERTIAN PRODUSEN/PELAKU USAHA	32
D. HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN	33
E. HAK DAN KEWAJIBAN PRODUSEN/PELAKU USAHA	37
BAB 3 TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA	
A. HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DAN PRODUSEN	44
1. Hal-Hal yang Berkaitan dengan Informasi	46
2. Beberapa Bentuk Informasi	47
3. Iklan	47
4. Label	47
5. Hal-Hal yang Berkaitan dengan Perjanjian	48
B. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA	51
C. KLAUSULA BAKU	68

BAB 4 LEMBAGA KONSUMEN

A. BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL (BPKN)	71
B. BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	74
C. LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM)	86
D. OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)	87

BAB 5 PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. PENYELESAIAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN	94
1. Alternatif Penyelesaian Sengketa	97
2. BASYARNAS	101
3. BANI	112
B. PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI PENGADILAN	117
1. Gugatan Kelompok	118
2. Gugatan Perdata	120
3. Upaya Hukum Pidana	127

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

SEJARAH DAN PERKEMBANGAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Sejarah Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen

Di awal abad ke-21 isu, praktik globalisasi, dan liberalisasi makin menjadi. Berbagai keputusan lembaga ekonomi internasional, seperti WTO (*World Trade Organization*) ikut mendorong laju globalisasi dan liberalisasi ekonomi dunia. Belajar dari sejarah, depresi besar yang melanda dunia sekitar tahun 1930-an telah meruntuhkan perekonomian dunia. Situasi tersebut memaksa pemerintah kolonial mengubah sistem dan pola kebijakan ekonomi dari menitikberatkan pada sektor perkebunan ke sektor industri, dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam pemberian izin dan fasilitas bagi pendirian industri. Kepentingan-kepentingan konsumen telah lama menjadi perhatian yang secara tegas telah dikemukakan pada tahun 1962 oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy yang menyampaikan pesan di depan Kongres tentang pentingnya kedudukan konsumen di dalam masyarakat¹. Bahkan, sebelum itu, di Amerika Serikat sendiri, telah dibentuk lembaga khusus yang memiliki wibawa sangat besar dalam memperjuangkan kepentingan konsumen. Salah satu lembaga tersebut adalah *The Federal Trade Commision* (FTC) yang dibentuk pada tahun 1914 yang berada langsung di bawah Kongres Amerika Serikat yang dibentuk dengan undang-undang tersendiri². FTC bertujuan menciptakan kompetisi perdagangan yang bebas, jujur, dan adil serta tidak merugikan kepentingan konsumen³.

Posisi konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum PBB (Perserikatan Bangsa Bangsa) No. A/RES/39/248 Tahun 1985, tentang *Guidelines for Consumer Protection*. Di dalam konsiderans Resolusi PBB tersebut disebutkan: “*Taking into*

¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 2.

² Zulkarnen, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Barang-Barang Elektronik*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2008, hlm. 2.

³ *Ibid.*

account interest and consumers in all countries, particularly those in developing countries, recognizing that consumers often faces imbalances in economics terms, educational level, and bargaining power". (Menarik untuk diperhatikan dari konsumen di semua negara, terutama di negara berkembang, mengingat bahwa konsumen sering menghadapi ketidakseimbangan dalam hal ekonomi, tingkat pendidikan, dan daya tawar). *Guidelines for Consumer Protection* tersebut menghendaki agar konsumen di mana pun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya. Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia, hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan itu, dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing⁴.

Sejak tahun 1960, gerakan konsumen memiliki wadah yang disebut *International Organization of Consumers Unions* (IOCU). Sejak 1995 berubah namanya menjadi *Consumers International* (CI). Anggota CI mencapai 203 organisasi konsumen yang berasal dari 90 negara di seluruh dunia. Australia mempunyai 15 (lima belas) organisasi anggota CI, Malaysia mempunyai 5 (lima), dan Indonesia 2 (dua), yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta dan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang. Setiap 15 Maret CI memperingati "Hari Konsumen Sedunia".

Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri sejak 11 Mei 1973. Sekalipun demikian, tidak berarti sebelum ada YLKI perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Dilihat dari kualitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan di negara-negara maju terutama Amerika Serikat,

⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 2.

kondisi di Indonesia masih jauh dari menggembirakan. Walaupun demikian, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen⁵.

Sebelum Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) lahir, dari inventarisasi regulasi sampai tahun 1991, peraturan yang memuat unsur perlindungan konsumen tersebar dalam 8 (delapan) bidang yaitu:

1. Obat-obatan dan bahan berbahaya.
2. Makanan dan minuman.
3. Alat-alat elektronik.
4. Kendaraan bermotor.
5. Meterologi dan tera.
6. Industri.
7. Pengawasan mutu barang.
8. Lingkungan Hidup.

Bermula dari gerakan perlindungan konsumen yang dipelopori oleh YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988, dan tahun 1990 bergabung sebagai anggota *Consumers International*. YLKI bertujuan melindungi konsumen, menjaga martabat produsen, dan membantu pemerintah. YLKI mempunyai cabang-cabang di berbagai provinsi dan didukung oleh media massa seperti Media Indonesia dan Kompas⁶. Gerakan konsumen yang diprakarsai YLKI mencatat prestasi besar setelah naskah akademik RUU PK dibawa ke DPR dan rancangannya disahkan menjadi Undang-Undang pada 20 April 1999 dan berlaku efektif satu tahun kemudian.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah

⁵ Tim Penyusun, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, 2016, hlm. 10.

⁶ *Ibid*, hlm. 11.

menyepakati Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang Perlindungan Konsumen untuk disahkan oleh pemerintah (setelah selama 20 tahun diperjuangkan), yaitu pada tanggal 20 April 1999.

Dari sisi pelaku usaha, dengan semakin luasnya peredaran barang maupun jasa telah menimbulkan persaingan yang sangat ketat di antara para produsen, sehingga memaksa para produsen untuk senantiasa bersikap kreatif membaca situasi pasar dan kemudian menjabarkannya dalam berbagai kebijakan guna meningkatkan penjualan⁷.

Pelaku usaha yang tidak memiliki kemampuan untuk bersaing dengan pelaku usaha yang kuat, kerap kali berpikir pendek dengan melahirkan kebijakan-kebijakan yang tidak benar, walaupun harus mengorbankan konsumen. Dampak buruk yang lazim terjadi antara lain dengan mengurangi dana untuk menjaga mutu barang, sehingga biaya produksi dapat dikurangi guna keberhasilan dalam persaingan, pemberian informasi yang tidak jelas bahkan cenderung menyesatkan, pemalsuan, dan sebagainya, yang ujung-ujungnya dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen⁸.

Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum yakni undang-undang. Diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diundangkan di dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 (selanjutnya ditulis UU PK). Undang-Undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 oleh Presiden Bacharuddin Jusuf (B.J.) Habibie. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan kepentingan serta keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang

⁷ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm.9.

⁸ A. Zein Umar Purba, "Perlindungan Konsumen: Sendi-Sendi Pokok Pengaturan", dalam *Majalah Hukum dan Pembangunan*, No.4 Tahun XXII/Agustus 1992, hlm. 400.

posisinya memang lemah, di samping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai⁹.

UU PK pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen. Sampai terbentuknya UU PK, sebelumnya telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, antara lain seperti:

1. UU No. 10 tentang Penetapan Perpu No. 1 Tahun 1961 tentang Barang, Menjadi Undang-Undang;
2. UU No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
3. UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagai pengganti UU No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
4. UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang mengganti UU No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan;
5. UU No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan yang mengganti UU No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan.

Perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam UU PK, karena telah diatur dalam UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Undang-undang tersebut memuat aturan mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

B. Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen

Sebelum diundangkannya UU PK sebetulnya sudah ada beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Bahkan sebelum Indonesia merdeka, yaitu peraturan perundang-undangan di zaman Hindia Belanda yang saat ini sebagian besar tidak berlaku lagi.

Selain itu, dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya ditulis KUH Perdata) juga terdapat ketentuan yang bertujuan melindungi konsumen,

⁹ Azwir Agus, *Arbitrase Konsumen: Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, USU Press, Medan, 2013, hlm. 87.

seperti tersebar dalam beberapa Pasal di Buku III, Bab V, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365 KUH Perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya ditulis KUHD), juga diatur tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan, dan sebagainya.

Demikian pula dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (selanjutnya ditulis KUHP), misalnya tentang pemalsuan, penipuan, persaingan curang, dan sebagainya. Dalam hukum adat pun, ada dasar yang menopang hukum perlindungan konsumen seperti prinsip kekerabatan yang kuat dari masyarakat yang tidak berorientasi pada konflik, yang memposisikan setiap warganya untuk saling menghormati sesamanya.

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bidang dari ilmu hukum. Kedudukannya cenderung bercorak *cross sectoral*. Dalam *science tree*, berdasarkan data dari konsorsium ilmu hukum, hukum konsumen digabungkan dengan hukum persaingan dengan nama *Antitrust* dan *Consumers Protection*. Jadi, hukum konsumen hanya ranting kecil dari pohon hukum, yaitu merupakan bagian dari jangkauan transnasional hukum dagang yang seterusnya merupakan bagian dari hukum dagang dengan cabang besarnya hukum dagang.

Pembidangan hukum secara klasik tidaklah mungkin lagi dipertahankan secara utuh mengingat perkembangan ilmu hukum dewasa ini, dan semakin besarnya campur tangan pemerintah dalam kehidupan masyarakat secara terprogram. Konsekuensi munculnya cabang hukum ekonomi/hukum bisnis merupakan suatu kenyataan yang tidak dapat dipungkiri.

Jadi, pemikiran secara *science tree* hanya mungkin dipertahankan secara terbatas. Artinya, antara satu cabang atau ranting dan cabang atau ranting lainnya hanya dipandang sebagai pembedaan bukan sebagai pemisahan. Dengan pola pikir ini, maka hukum konsumen harus diberi kedudukan yang setara dengan bidang hukum lainnya, dan sebagai suatu cabang penuh dari batang ilmu hukum.

Dalam dunia ilmu hukum sering dikacaukan antara hukum konsumen (*consumer law, consumer protection law*) dan hukum persaingan (*competition law, anti trust law*). Bahkan dalam *science tree* digabung menjadi satu. Kekacauan itu

dapat dipahami karena setiap ada persaingan yang tidak sehat (*unfair competition*) akan berakibat timbulnya kerugian bagi pihak pesaing maupun tersaing dan juga konsumen.

Diferensiasi ini dapat didasari 2 (dua) patokan. Pertama, dari sudut obyek yang disorot. Ada bagian yang disorot secara bersama-sama oleh kedua bidang tersebut, tetapi ada bagian yang hanya disorot oleh salah satunya. Misalnya, hukum tentang tanggung jawab produksi (*product liability*) yang hanya merupakan bidang hukum konsumen. Kedua, dari sudut fokus perlindungan yang dituju. Hukum persaingan lebih mengarah kepada pihak tersaing, sedangkan hukum konsumen tertuju kepada perlindungan pihak konsumen. Hal ini akan menyebabkan perbedaan perangkat hukum yang disediakan masing-masing cabang hukum tersebut. Misalnya, hukum konsumen mengenai gugatan kelompok (*class action*) yang tidak ada pada hukum persaingan.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikatakan bahwa antara hukum konsumen dan hukum persaingan mempunyai interrelasi yang bersifat kausal. Secara global, keduanya saling berinteraksi dan tidak dapat dipisahkan, namun dapat dibedakan satu dengan lainnya. Dari gambaran di atas terlihat betapa sempit dan tidak berartinya kedudukan hukum perlindungan konsumen dalam tata hukum Indonesia. Mungkin inilah yang menyebabkan mengapa hukum perlindungan konsumen lambat perkembangannya, dan luput dari perhatian para ahli hukum.

Dalam UU PK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan¹⁰. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas pada pembeli karena jika diamati lebih lanjut pada Pasal 1 angka 2 UU PK, tidak digunakan istilah “pembeli” untuk menunjukkan pengertian konsumen¹¹. Istilah yang digunakan UU PK untuk

¹⁰ Pasal 1 angka 2 PP No. 58 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹¹ N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Cetakan I, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, hlm. 23.

menjelaskan pengertian konsumen adalah “pemakai barang dan/atau jasa” yang memiliki makna lebih luas daripada pembeli¹².

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen¹³. Istilah hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen merupakan istilah yang sering disama artikan. Ada yang mengatakan hukum konsumen adalah hukum perlindungan konsumen, namun ada yang membedakan, dengan baik mengenai substansi maupun mengenai penekanan luas lingkupnya adalah berbeda satu sama lain.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan/atau jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban¹⁴.

Dalam literatur ditemukan sekurang-kurangnya 2 (dua) istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen. A Z Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan

¹² W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hlm. 769.

¹³ Pasal 1 angka 1 PP No. 58 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 45.

produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat¹⁵.

Hukum konsumen lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tindak pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang¹⁶.

Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak) konsumen. Bagaimana hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum dan bagaimana ditegakkan dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya.

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Ada sebagian pakar mengatakan bahwa hukum konsumen tergolong sebagai cabang hukum ekonomi. Penggolongan demikian dapat dibenarkan karena masalah yang diatur dalam hukum konsumen adalah mengenai hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan barang dan/atau jasa.

Ada pula yang mengelompokkan hukum konsumen kepada hukum bisnis atau hukum dagang, karena dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan barang dan/atau jasa selalu berhubungan dengan aspek bisnis atau transaksi perdagangan. Demikian pula dapat digolongkan sebagai cabang dari hukum perdata disertai alasan bahwa hubungan antara konsumen dengan produsen atau pelaku usaha dalam aspek pemenuhan barang dan atau jasa tersebut lebih merupakan hubungan hukum perdata.

¹⁵ A Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 22.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 23.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen terdapat prinsip yang berlaku dalam bidang hukum ini. Prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip tersebut antara lain¹⁷:

1. Prinsip *Let The Buyer Beware*.

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* sebagai embrio lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya, konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan kemampuan konsumen, tetapi terlebih-lebih banyak disebabkan oleh ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkan. Akhirnya konsumen didikte oleh pelaku usaha, jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat dengan ringan berdalih hal itu karena kelalaian konsumen itu sendiri.

2. Prinsip *The Due Care Theory*.

Prinsip ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Pelaku usaha tersebut harus dapat membuktikan pelaku usaha tidak melanggar prinsip kehati-hatian.

3. *The Privity of Contract*.

Prinsip ini menyatakan pelaku mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan, artinya konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi.

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000.

Dalam UU PK terdapat sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum¹⁸.

Asas manfaat¹⁹ dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan²⁰ 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. Asas keseimbangan²¹ dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dalam arti material dan spiritual. Asas keamanan dan kesehatan konsumen²² dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Kemudian asas kepastian hukum²³ dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 4 UU PK mengatur hak konsumen di antaranya:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

¹⁸ Pasal 2 UUPK.

¹⁹ Poin 1 Penjelasan Pasal 2 UUPK.

²⁰ Poin 2 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

²¹ Poin 3 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

²² Poin 4 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

²³ Poin 5 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

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

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

1. UUD 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
4. UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
5. PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
6. PP No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
7. PP No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
10. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 608/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.
11. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 418/MPP/Kep/4/2002 Tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim

Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

12. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 480/MPP/Kep/6/2002 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
13. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada Seluruh Dinas Indag Prop/Kab/Kota.
14. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai melalui UU PK adalah²⁴:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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 unsur 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 bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

²⁴ Periksa Pasal 3 UU PK.

Dalam penerapan hukum pidana di bidang perlindungan konsumen dikenal beberapa asas baru yang selama ini cenderung belum diterapkan dalam penggunaan hukum pidana, asas tersebut antara lain²⁵:

1. Asas pembuktian terbalik.

Sistem pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) merupakan sistem baru dalam hukum pidana. Pembuktian terbalik yang dikenal dalam sistem pembuktian konvensional, di mana seseorang yang mengajukan sesuatu dalil, dalam hal ini jaksa penuntut umum, membuat dakwaan atau tuduhan melakukan perbuatan pidana kepada pelaku usaha, maka jaksa penuntut umum tersebutlah yang dibebani kewajiban membuktikan kesalahan terdakwa. Namun dengan asas pembuktian terbalik, terdakwa dibebankan kewajiban untuk membuktikan kesalahan yang didakwakan kepadanya. Dalam Pasal 22 UU PK beban pembuktian terbalik tidak semata-mata dibebankan kepada terdakwa (pelaku usaha), tetapi jaksa penuntut umum juga mempunyai hak untuk melakukan pembuktian jika dipandang perlu.

2. Pertanggungjawaban pidana korporasi.

Pasal 61 UU PK menentukan, penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan atau pengurusnya. Pasal ini juga menentukan pertanggungjawaban pidana korporasi di bidang konsumen. Korporasi dikualifikasikan atau digolongkan sebagai subyek tindak pidana dan dapat dipertanggungjawabkan di samping orang atau pengurus.

Criminal liability dapat dibebankan baik kepada direksi, pengurus atau pimpinan suatu perusahaan (sifatnya *factual leader*), maupun juga terhadap *person* pemberi perintah dari perusahaan itu (*instruction giver*). Kesimpulan itu berangkat dari kemampuan korporasi melakukan tindak pidana dan kemampuan korporasi untuk dipertanggungjawabkan dalam hukum pidana.

3. *Vicarious Liability*.

Dalam teori pertanggungjawaban pidana, pelaku usaha tidak dapat berdalih bahwa suatu perbuatan yang ada di lingkungan usahanya bukan dilakukannya,

²⁵ A Z Nasution, *Op., Cit*, hlm. 89.

atau bukan atas perintahnya. Pelaku usaha dalam sistem hukum pidana dituntut bertanggungjawab atas setiap perbuatannya termasuk perbuatan orang lain tetapi masih di dalam lingkungan aktivitas usahanya atau akibat bersumber dari aktivitasnya yang dapat merugikan orang lain.

C. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

Di dalam hukum Islam, perlindungan terhadap hak-hak konsumen muncul saat sebelum, ketika terjadi proses jual-beli (akad) maupun setelah jual beli terhadap barang dan/atau yang terjadi antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen. Menurut Muhammad dan Alimin²⁶, sebenarnya dalam muamalah sangat sarat dengan perlindungan konsumen. Hal ini dapat dijadikan sebagai sumber hukum untuk perlindungan konsumen kontemporer. Untuk melindungi konsumen, maka dalam fikih Islam dikenal berbagai perangkat istilah hukum, seperti pelarangan *ba'i al-gharar* (jual beli mengandung tipuan), pemberlakuan hak *khiyar* (hak melangsungkan atau membatalkan transaksi karena sebuah alasan yang dapat diterima), beberapa hal yang merusak kebebasan transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya persesuaian dalam jenis dan sifat barang), *al-ghubn* (adanya tipuan yang disengaja), dan lainnya.

Hukum Islam melindungi konsumen di mana Islam tidak mengenal kapitalisme klasik yang menjelaskan pembeli harus berhati-hati, tidak pula pelaku usaha yang berhati-hati. Akan tetapi dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan (*al-ta'adul*) atau ekuilibrium yang mana antara penjual dan pembeli harus berhati-hati sesuai dengan teori perjanjian dalam Islam²⁷.

Dalam muamalah²⁸, terdapat prinsip-prinsip yang harus dipenuhi. Setiap jual beli dapat dikatakan sah apabila rukun dan syarat akad terpenuhi. Salah satu rukun

²⁶ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 134.

²⁷ Muhammad, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Malang Press, Malang, 2007, hlm. 204.

²⁸ Menurut Abdullah As-Sattar sebagaimana dikutip oleh Nasroen Harun, muamalah berasal dari kata *mu'amalah* yang secara etimologi sama dan semakna dengan *mufa'alah*, saling berbuat. Secara terminologi didefinisikan sebagai hukum-hukum yang berkaitan dengan tindakan hukum manusia dalam persoalan kehidupan. Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Gema Media Pustaka, Jakarta, 2007, hlm. vii.

akad adalah adanya *ijāb* dan *qābul* baik itu melalui ucapan, utusan, dan tulisan, isyarat, secara diam-diam, dan dengan diam semata. Suatu akad tidak sah apabila adanya cacat kehendak. Cacat kehendak ini menurut Hukum Islam meliputi: paksaan, penipuan, kekhilafan, dan ketidakseimbangan prestasi.

Jual beli (*al-bay'i*) secara bahasa merupakan *mashdar* dari kata *ba'a-yabi'u*, diucapkan (*ba'a-yabi'u*) bermakna memiliki dan membeli. Begitu juga kata *syaray* mengandung 2 (dua) makna tersebut. Hukum asal jual beli adalah halal berdasarkan QS. Al Baqarah 2: 275 yang artinya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal **Allah telah menghalalkan jual beli** dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Al Hadits menerangkan keutamaan jual beli yang artinya yaitu²⁹:

“Nabi Muhammad SAW pernah ditanya: “Pekerjaan apakah yang paling baiki?” Nabi menjawab: “Pekerjaan seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang terpuji” (HR. Al-Bazzar, sahih menurut Al-Hakim).

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul. Melalui perdagangan, praktik-praktik bisnis yang dijalankan oleh Nabi Muhammad SAW telah menampakkan sifat-sifat yang sangat dibutuhkan oleh siapapun di dalam berdagang/berbisnis bahkan lebih dari itu dalam segala aspek kehidupan. Kejujuran, keadilan dan integritas Nabi Muhammad SAW tidak diragukan lagi terutama kemampuan beliau dalam berbisnis.

²⁹ Hadits riwayat Ibnu Majah dan Al-Hakim dari Rafi'ah bin Rafi, diriwayatkan oleh Al Bazzar, dan dihukumi shahih oleh Al-Hakim. Dalam Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughu al-Maram*, Kitab al-Buyu', Dar Al-Kutub Al-Islamiyah, Jakarta, 2002, hlm. 196 sebagaimana dikutip dari Didin Sumasyhari, *Perlindungan Konsumen E-Commerce pada lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif*, Skripsi, Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Surakarta, 2016, hlm. 18.

Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapat perhatian besar dalam Islam sebagaimana diatur di dalam Al-Quran dan Hadits karena pada hakikatnya aspek yang diatur adalah manusia, dan konsumen itu sendiri adalah manusia secara umum yang menjalankan usaha perdagangan.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah 2: 279 yang artinya:

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya”.

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat tersebut disebutkan “tidak menganiaya dan tidak dianiaya” (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan³⁰.

Setelah Rasulullah SAW hijrah dari Makkah ke Madinah, beliau sebagai pemimpin agama sekaligus pemimpin negara menghapuskan praktik bisnis yang tidak adil dan mengarah pada kezaliman dilarang dan dihapuskan. Seperti penahanan stok, spekulasi, kolusi oligarki, pembatalan informasi penting tentang produk, penjualan dengan sumpah palsu, atau informasi menyesatkan³¹. Praktik-praktik bisnis yang dilarang oleh Rasulullah SAW ketika beliau memerintah di Madinah antara lain:

1. *Talaqqi Rukban*, adalah mencegat pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar³². Rasulullah SAW bersabda:

³⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 41 dalam Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol III No. 9 Desember 2015, hlm. 526.

³¹ *Ibid.*

³² Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Gema Insani Press, Jakarta, 1997, hlm. 180. *Ibid.*

“Jangan kamu mencegat para pedagang di tengah jalan. Pemilik barang berhak memilih setelah sampai pasar, apakah ia menjual kepada mereka yang mencegat atau kepada mereka yang ada di pasar” (HR. Ibnu Abbas dan Abu Hurairah dan Anas).

2. Melipatgandakan harga, menurut Imam Ghazali dilarang melipatgandakan harga dari kebiasaan yang berlaku.
3. *Bai' al-gharar*, bisnis yang mengandung unsur penipuan karena tidak adanya kepastian.
4. *Ghisyah*, adalah menyembunyikan cacat barang yang dijual, bisa juga dengan mencampur produk cacat ke dalam produk yang berkualitas baik³³.
5. Bisnis *Najasy*, adalah praktik berbisnis di mana seseorang berpura-pura sebagai pembeli yang menawar dengan tawaran tinggi yang disertai dengan pujian kualitas secara tidak wajar, dengan tujuan untuk menaikkan harga barang. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW, “Janganlah kamu sekalian melakukan penawaran barang tanpa bermaksud untuk membeli” (HR. At-Tirmidzi)
6. Produk haram, adalah memperdagangkan barang-barang yang telah dilarang dan diharamkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah.

Hal ini sesuai dengan kaidah dalam muamalah bahwasanya mengerjakan amalan adalah boleh kecuali yang dilarang (diharamkan). Adapun yang diharamkan adalah sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al Baqarah 2: 173 yang artinya: “Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi barang siapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.

7. Riba, adalah pengambilan tambahan dalam transaksi bisnis.

³³ *Ibid*, hlm. 527.

Hal ini sebagaimana diatur dalam QS. Al Baqarah 2: 275-276, 278-279; QS. Ali Imran 3: 130, 135; QS. An Nisaa 4: 161; QS. Ar Ruum 30: 39.³⁴

8. *Tathfif*, adalah mengurangi timbangan atau takaran barang yang akan dijual.

Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Muthaffifiin 83: 1-11.

Dari praktik-praktik bisnis yang dilarang tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa prinsip bisnis yang diajarkan oleh Rasulullah SAW mengandung nilai-nilai perlindungan terhadap hak-hak konsumen, sekalipun pada saat itu belum mengenal terminologi konsumen. Karena itu, kejujuran, keadilan dan transparansi merupakan pondasi ajaran Islam dalam berbisnis. Uraian di atas juga membuktikan, bahwa sebelum bangsa Barat dan dunia modern mengenal perlindungan konsumen, Islam telah mengimplementasikan nilai-nilai dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen tersebut dalam tataran praktis³⁵.

Di dalam ekonomi Islam, terdapat nilai-nilai atau koridor yang diatur sedemikian rupa sehingga menjadi patokan atau dasar hukum dalam bermuamalah.

³⁴ “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya” (QS. Al-Baqarah (2): 275).

“Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa” (QS. Al-Baqarah (2): 276).

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda] dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat kebahagiaan” (QS. Ali ‘Imran (3): 130).

“Dan (juga) orang-orang yang apabila mengerjakan perbuatan keji atau menganiaya diri sendiri, mereka ingat akan Allah, lalu memohon ampun terhadap dosa-dosa mereka dan siapa lagi yang dapat mengampuni dosa selain dari pada Allah? Dan mereka tidak meneruskan perbuatan kejinya itu, sedang mereka mengetahinya” (QS. Ali ‘Imran (3): 135).

“dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih” (QS. An-Nisa’ (4): 161).

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)” (QS. Ar-Ruum (30): 39).

³⁵ *Ibid.*

Berbicara mengenai hak konsumen, hak-hak konsumen dijelaskan oleh Ahmad Azhar Basyir³⁶, di mana fikih muamalah memiliki beberapa prinsip, di antaranya:

1. Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah (boleh) kecuali yang ditentukan lain (dilarang) oleh Al Quran dan Hadist Rasulullah SAW.
2. Muamalah dilakukan atas dasar suka rela tanpa ada unsur paksaan.
3. Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat dalam masyarakat. Artinya bahwa segala sesuatu yang menimbulkan kemudharatan harus dihindari bahkan harus dihilangkan dalam bermuamalah.
4. Muamalah harus dilakukan dengan memelihara nilai-nilai keadilan, menghindari dari unsur-unsur penganiayaan dan pengambilan kesempatan dalam kesempitan.

Hubungan hukum antara konsumen dengan produsen (pelaku usaha) muncul ketika konsumen memanfaatkan barang dan/atau jasa dari produsen (pelaku usaha) melalui mekanisme jual beli. Jual beli di dalam Hukum Islam disebut sebagai “akad”. Akad menurut Samsul Anwar³⁷ memiliki arti pertemuan *ijāb* yang diajukan oleh salah satu pihak dengan *qābul* dari pihak lain yang menimbulkan akibat hukum pada obyek akad. Untuk melaksanakan transaksi jual beli harus terjadi akad, jadi suatu jual beli tidak akan sah apabila rukun dan syarat akad tidak terpenuhi.

Akibat hukum dari jual beli adalah terjadinya perpindahan hak milik seseorang kepada orang lain atau dari penjual kepada pembeli. Transaksi antara seseorang dan orang lain atau seseorang dan badan hukum, atau antara badan hukum³⁸. Adapun penjabarannya sebagai berikut³⁹:

1. Jual beli (*bai* ') memiliki 3 (tiga) rukun⁴⁰:

³⁶ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta, 1993, hlm. 15-16.

³⁷ Samsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalah*, Rajawali Press, Jakarta, 2007, hlm. 68.

³⁸ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, Pustaka Setia, Bandung, 2014, hlm. 108 dalam Didin Sumasyhari, *Op., Cit*, hlm. 19.

³⁹ *Ibid*, hlm. 19-20.

⁴⁰ Yusuf Al Subaily, *Fiqh Perbankan Syariah: Pengantar Fiqh Muamalat dan Aplikasinya dalam Ekonomi Modern*, Universitas Islam Imam Muhammad Saud, Riyadh, tt, hlm. 6. *Ibid*.

- a. *'aqid* (pelaku transaksi), yaitu penjual dan pembeli.
 - b. *ma'uqud 'alaih* (obyek transaksi), yaitu harga dan barang.
 - c. *shigat* (transaksi), yaitu segala tindakan yang dilakukan kedua belah pihak yang menunjukkan mereka sedang melakukan transaksi, baik tindakan tersebut berbentuk kata-kata atau perbuatan.
2. Akad, bentuk akad dalam jual beli ada 2 (dua), yaitu:
 - a. Akad dengan kata-kata, dinamakan *ijāb-qābul*.
 - b. Akad dengan perbuatan, dinamakan *bai' mu'athah*.
 3. Untuk penyempurnaan akad jual beli diperlukan⁴¹:
 - a. Syarat *in'iqad*, syarat yang harus diwujudkan dalam akad, sehingga akad diperbolehkan secara syar'i. Madzhab Hanafiyah membagi syarat *in'iqad* menjadi 4 (empat) macam, yaitu *'Aqid, Ma'uqud 'alaih, shigat*, dan *majlis al-'aqad* (tempat akad).
 - b. Syarat *Nafaž*, syarat yang memiliki 2 (dua) kriteria yaitu tentang kepemilikan dan wilayah terhadap obyek transaksi, harus murni milik penjual dan obyek transaksi tidak terdapat hak atau kepemilikan orang lain.
 - c. Syarat sah, terbagi menjadi 2 (dua), yaitu syarat umum dan khusus. Syarat umum, jual beli harus bebas dari *'aib* (cacat) yang meliputi *jahalah* (ketidaktahuan), *ikrah* (paksaan), *tauqit* (pembatasan waktu), *gharar* (penipuan), *dharar* (berbahaya), dan *fasid* (yang merusak). Syarat khusus diperuntukkan untuk akad-akad tertentu.
 - d. Syarat *luzum* (kemestian), syarat yang akan menentukan akad jual beli bersifat *sustainable* (berkelanjutan) atau tidak, yakni ada ruang bagi salah satu pihak untuk melakukan pembatasan akad. Syarat *luzum* mensyaratkan

⁴¹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2008, hlm. 74.

terbebasnya akad dari segala macam bentuk *khiyar*⁴², baik *khiyar majelis*⁴³, *khiyar syarat*⁴⁴, sifat, *ta'yin*⁴⁵, *ru'yah*⁴⁶, *'aib*⁴⁷, dan lainnya⁴⁸.

4. Syarat jual beli, di antaranya⁴⁹:
 - a. Saling rela antara para pihak, sebagaimana dalam Hadist Riwayat Ibnu Majah, *bai'* (jual beli) haruslah atas dasar kerelaan (suka sama suka).
 - b. Pelaku akad adalah orang yang boleh melakukan akad, yakni telah baligh, berakal, dan mengerti, maka akad yang dilakukan oleh anak di bawah umur, orang gila atau idiot, tidak sah kecuali seizin walinya.
 - c. Harta obyek transaksi telah dimiliki sebelumnya oleh kedua belah pihak.
 - d. Obyek transaksi adalah barang yang dibolehkan agama.
 - e. Obyek transaksi adalah barang yang bisa diserahkan.

⁴² *Khiyar* merupakan *isim masdar* dari kata Al-ikhtiyār yang bermakna pilihan dan bersih. Sedangkan menurut istilah adalah adanya hak bagi kedua belah pihak yang melakukan akad untuk memilih meneruskan atau membatalkan akad. Nazih Hamad, *Mu'jam al Mushthalahah al Maliyah wa al Iqtishadiyah fi Lughah al Fuqaha*, Dar al Qalam, Damaskus, 2008, hlm. 202 dalam Didin Sumashari, *Op., Cit*, hlm. 26. Maksud dari definisi ini adalah hukum asal dalam akad setelah disetujui, yaitu para pihak (penjual dan pembeli) tercegah untuk membatalkannya, kecuali terdapat izin *syara'* bagi pihak (hak) untuk membatalkannya, yaitu dengan cara *khiyar*. Hak *khiyar* dalam Islam bermaksud untuk menjamin agar akad yang diadakan benar-benar terjadi atas dasar kerelaan penuh para pihak, karena sukarela merupakan asas untuk sahnya suatu akad. Ahmad Azhar Basyir, *Op., Cit*, hlm. 125.

⁴³ *Khiyar Majelis* artinya penjual dan pembeli boleh memilih untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya selama keduanya masih dalam satu tempat atau majelis.

⁴⁴ *Khiyar syarat* yaitu hak memilih antara melangsungkan atau membatalkan akad yang telah terjadi, bagi masing-masing atau salah satu pihak dalam waktu tertentu. Penjualan yang mempersyaratkan sesuatu, baik oleh penjual maupun pembeli, seperti seseorang berkata, "Saya jual rumah ini dengan harga seratus juta rupiah dengan syarat *khiyar* selama tiga hari".

⁴⁵ *Khiyar ta'yin* yaitu hak pembeli untuk bebas menentukan pilihan terhadap salah satu barang dari beberapa barang yang dijadikan obyek jual beli oleh penjual, dan barang yang terpilih kemudian menjadi obyek akad.

⁴⁶ *Khiyar Ru'yah* yaitu di mana pembeli hanya mengetahui sifat-sifat dari suatu barang tanpa melihat barang tersebut. Oleh karena itu apabila telah terjadi akad, tetapi barang yang diserahkan tidak sesuai dengan sifat atau spesifikasi yang telah ditentukan, maka pembeli berhak untuk tetap melangsungkan atau membatalkan akad yang telah dibuat.

⁴⁷ *Khiyar 'aib* yaitu *khiyar cacat*, "hak *khiyar* (tetap melangsungkan atau membatalkan suatu akad) terhadap suatu barang yang mengandung cacat setelah diterima oleh pembeli. Penjualan yang mensyaratkan kesempurnaan benda-benda yang dibeli, yaitu jika seseorang membeli barang yang mengandung cacat dan tidak mengetahuinya hingga penjual dan pembeli berpisah, pihak pembeli berhak mengembalikan barang dagangan tersebut kepada penjualnya.

⁴⁸ Hikmah disyariatkannya *khiyar* adalah agar kemaslahatan dapat terjaga dan kesepakatan yang dibuat lebih sempurna, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Status *khiyar* hukumnya boleh dan merupakan hak masing-masing pelaku akad. Dengan memelihara kerukunan hubungan baik sehingga tercipta kasih sayang di antara manusia (*hablu minan-nas*). Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, CV. Diponegoro, Bandung, 1992, hlm. 13-15.

⁴⁹ Yusuf Al Subaili dalam Didin Sumashari, *Op., Cit*, hlm. 20-21.

- f. Obyek transaksi diketahui oleh kedua belah pihak saat akad.
 - g. Harga jelas saat transaksi.
5. Sikap saling merelakan adalah prinsip dasar dalam jual beli yang ditopang oleh tujuh prinsip lain, yaitu⁵⁰:
- a. *'Adam al-gharar* (tidak ada pihak yang tertipu).
 - b. *'Adam ar-riba* (tidak ada beban berat yang mengandung riba).
 - c. *'Adam al-maysir* (tidak mengandung unsur judi).
 - d. *'Adam al-ihthikar wa al tas'ir* (tidak ada penimbunan barang).
 - e. *Musyarakah* (kerjasama saling menguntungkan).
 - f. *Al-birr wa at-taqwa* (asas muamalah, tolong menolong dalam kebaikan dan takwa).
 - g. *Takaful al-ijtima* (proses pemindahan hak milik atas dasar kesadaran solidaritas sosial untuk saling memenuhi kebutuhan atas dasar tanggung jawab bersama dan demi kemaslahatan umum yang lebih bermakna bagi kehidupan yang lebih luas).

Di dalam hukum perjanjian Islam, dikenal asas-asas sebagai berikut⁵¹:

1. *Al-hurriyah* (kebebasan), merupakan prinsip dasar hukum perjanjian Islam dalam arti para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*).
2. *Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), para pihak mempunyai kedudukan (*bargaining position*) yang sama. Dasar hukum asas persamaan adalah QS. Al Hujurāt ayat 13.
3. *Al-'adalah* (keadilan), perjanjian harus mendatangkan keuntungan yang sama dan tidak mendatangkan kerugian pada salah satu pihak.
4. *Ar-ridha* (kerelaan), dasar transaksi adalah suka sama suka antara masing-masing pihak. Perniagaan harus didasarkan kerelaan dan kesepakatan pada pihak secara bebas. Dasarnya adalah QS. An-Nisa ayat 29.

⁵⁰ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Op., Cit*, hlm. 113.

⁵¹ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2010, hlm. 32-34.

5. *As-shidq* (kebenaran dan kejujuran), bahwa setiap muslim harus berkata benar, karena faktor kepercayaan (*trust*) menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad.
6. *Al-kitābah* (tertulis), setiap perjanjian dibuat secara tertulis demi kepentingan pembuktian jika di kemudian hari terjadi sengketa. Dasarnya adalah QS. Al Baqarah ayat 282-283.

Berdasarkan paparan sebelumnya telah jelas bahwa pengaturan hukum Islam mengenai muamalah sarat dengan perlindungan terhadap kepentingan konsumen maupun produsen dalam posisi yang berimbang (adil). Hal ini nampak dari pengaturan secara prinsipil bahwasanya segala bentuk muamalah adalah mubah (boleh), kecuali yang dilarang atau ditentukan oleh hukum Islam. Muamalah dilakukan atas dasar sukarela tanpa paksaan, muamalah dilakukan atas dasar mendatangkan manfaat dan menghilangkan mudharat, memelihara keadilan yang akhirnya menghilangkan segala bentuk penindasan. Kemudian dalam hukum perjanjian Islam, jika terjadi sengketa antara konsumen dengan produsen (pelaku usaha) dapat dilakukan penyelesaian sengketa yang dapat dilaksanakan melalui 3 (tiga) cara, yaitu:

1. Perdamaian (*al-shulhu*).

Suatu jenis akad untuk mengakhiri sengketa antara 2 (dua) pihak yang berselisih⁵² di mana beberapa cara pelaksanaan *al-shulhu*, yaitu:

- a. Dengan cara *ibra'* (membebaskan debitur dari sebagian kewajibannya);
- b. Dengan cara *mufadah* (penggantian dengan yang lain).

Perdamaian (*al-shulhu*) ini disyariatkan berdasarkan Al-Quran (QS. Al-Hujurat ayat 9), Hadits Rasulullah SAW, dan *Ijma*. Umar r.a. pernah berkata, “Tolaklah permusuhan hingga mereka berdamai, karena pemutusan perkara melalui pengadilan akan mengembangkan kedengkian di antara mereka”⁵³.

2. Arbitrase (*Tahkiim*)

⁵² A.T Hamid, *Ketentuan Fiqih dan Ketentuan Hukum yang Kini Berlaku di Lapangan Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1983, hlm. 135 dalam Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 88.

⁵³ Sayid Sabiq, *Fiqih Sunnah Jilid 5 (terjemahan)*, Keira Publishing, Depok, 2015, hlm. 266.

Penyelesaian dengan mekanisme arbitrase (*tahkiim*) yakni dengan mengangkat wasit atau juru damai. Sedangkan secara terminologi *tahkiim* berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan *hakam* atau lembaga *hakam* yang dipilih atau ditunjuk secara suka rela oleh 2 (dua) orang atau lebih yang bersengketa untuk mengakhiri, dan para pihak akan menaati penyelesaian oleh *hakam* atau para *hakam* yang mereka tunjuk.

3. Proses peradilan (*Al-qadla'*)

Secara harfiah berarti memutuskan atau menetapkan. Menurut istilah fikih adalah menetapkan hukum *syara'* pada suatu peristiwa atau sengketa untuk menyelesaikannya secara adil dan mengikat, melalui lembaga peradilan dan orang yang berwenang untuk menyelesaikan perkara dikenal dengan *qadi* (hakim).

Ahmad Rofiq menjelaskan bahwa manusia dikaruniai oleh Allah SWT berupa akal dan hati. Akal dan hati untuk memahami titah Allah SWT dan Rasul-Nya, dan dibahasakan dengan bahasa manusia. Itulah kira-kira yang dimaksudkan akan dibentuknya LPPOM (Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan dan Kosmetika) MUI (Majelis Ulama Indonesia) di Jawa Tengah. Jika disimak seksama Al-Qur'an, karena kasih dan sayang Allah 'Azza wa Jalla kepada kita, Allah "memberikan ilmu-Nya" kepada kita manusia sebagai hamba-Nya, agar mampu memahami bahasa Al-Qur'an dengan mudah, tujuannya agar manusia mampu menjadikan Al-Qur'an sebagai petunjuk (*huda*), kasih sayang (*rahmah*), dan sekaligus rambu-rambu menuju jalan yang lurus (*ash-shirath al-mustaqim*).

Islam memerintahkan kepada pemeluknya, agar memakan, minum, dan mengonsumsi sesuatu yang dibutuhkan oleh dirinya, apakah itu, makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetika secara halal dan *thayyib*. "Wahai orang-orang yang beriman makanlah dari apa yang ada di bumi ini secara halal dan *thayyib*, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah syaitan. Karena ia sesungguhnya adalah musuh yang nyata" (QS. Al-Baqarah: 168, 172). "Dan janganlah sebahagian kamu memakan sebahagian harta yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada

hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu denan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui” (QS. Al-Baqarah: 188).

Rasulullah SAW menegaskan, bahwa seseorang yang mengonsumsi barang haram, baik dzatinya, perolehannya, maupun cara pengolahannya, tidak layak masuk surga, karena neraka lebih utama. Sabda Rasulullah SAW: “*Kullu lahmin nabata min suhtin fa n-naru aula bih*” (HR. Ath-Thabrany). Artinya : “Setiap daging yang tumbuh dari sesuatu yang haram, maka neraka lebih berhak baginya” (Riwayat Ath-Thabrany).

Bahkan lebih dari itu, semua yang dilakukan manusia, kelak akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah di hari kiamat. Rasulullah SAW mengingatkan pada kita semua sebagai umat beliau dalam sabda sebagai berikut:

“Laa tazuulaa qadamaa ‘abdin yauma l-qiyamati hatta yus-ala ‘an arba’in, ‘an jasadhi fii maa ablaahu wa ‘an ‘umrihi fii maa afnaahu wa ‘an maalihi min aina iktasabahu wa fii ayyi syai-in anfaqahuu wa ‘an ‘ilmihii kaifa ‘amila fiihi” (Riwayat at-Tirmidzi).

“Tidak akan bergeser kedua telapak kaki seorang hamba di hari kiamat sehingga ia (dapat menjawab) ditanya tentang empat hal: dari jasadnya untuk apa ia gunakan, tentang umurnya untuk apa ia habiskan, tentang hartanya dari mana ia peroleh atau dapatkan, dan untuk apa dibelanjakan, dan tentang ilmunya untuk apa diamalkannya” (Riwayat at-Tirmidzi).

@m

BAB II

RUANG LINGKUP PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam setiap undang-undang yang dibuat oleh pembentuk undang-undang dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari terbitnya undang-undang tersebut. Asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Bila asas atau fondasi dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang tersebut dan peraturan pelaksanaannya. Bellefroid mengatakan bahwa sistem hukum adalah keseluruhan aturan hukum yang disusun secara terpadu berdasarkan atas asas-asas tertentu⁵⁴. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem hukum adalah kumpulan asas-asas yang terpadu, yang merupakan landasan, di atas mana dibangun tertib hukum. Asas-asas ini diperoleh melalui konstruksi yuridis, yaitu dengan menganalisis (mengolah) data-data yang sifatnya nyata (konkrit) untuk kemudian mengambil sifat-sifatnya yang umum (kolektif) atau abstrak di mana proses ini dapat juga dikatakan mengabstraksi⁵⁵.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo⁵⁶:

“ ... bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut”.

⁵⁴ Mr. J.H.P, *Inleiding tot de Rechtswetenschap in Nederland*, zevende druk, Dekker & van de Vegt NV, Nijmegen Utrecht, 1952, p. 14.

⁵⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Mencari Sistem Hukum Nasional*, Cetakan ke-2, Proyek Penulisan Karya Ilmiah Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia Bekerjasama dengan Alumni, Bandung, 1997, hlm. 15.

⁵⁶ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1996, hlm. 5-6.

Pertimbangan dibentuknya UU PK di antaranya adalah⁵⁷:

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan UUD 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 2 UU PK terdapat sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum⁵⁸. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Asas manfaat⁵⁹ dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

⁵⁷ Periksa Ketentuan Menimbang UU PK.

⁵⁸ Pasal 2 UUPK.

⁵⁹ Poin 1 Penjelasan Pasal 2 UUPK.

2. Asas keadilan⁶⁰ 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 keseimbangan⁶¹ dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dalam arti materiil dan spirituil.
4. Asas keamanan dan kesehatan konsumen⁶² dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum⁶³ dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Janus Sidabalok⁶⁴ memberikan penjabaran dari asas-asas tersebut sebagai berikut:

1. Asas manfaat ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, pelaku usaha dan konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.
2. Asas keadilan ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
3. Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan

⁶⁰ Poin 2 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁶¹ Poin 3 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁶² Poin 4 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁶³ Poin 5 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁶⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 31-33.

penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya.

4. Asas keamanan dan kenyamanan konsumen menghendaki ada jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan hartanya.
5. Asas kepastian hukum ini mengharapkan undang-undang perlindungan konsumen yang menyangkut hak dan kewajiban harus dapat diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang perlindungan sesuai dengan bunyinya.

Perlindungan konsumen bertujuan⁶⁵:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Definisi atau pengertian Konsumen secara yuridis formal ditemukan pada UU PK. Di mana pada Pasal 1 angka 2 UU PK, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

⁶⁵ Pasal 3 UU PK.

sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain di UU PK, dalam Pasal 1 huruf o UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, ditemukan definisi konsumen yaitu: “Setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.

Pengertian “konsumen” yang dimaksud di dalam UU PK sebagaimana dijelaskan pada Penjelasan Pasal 1 angka 2 yakni, di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.

Hukum Perlindungan Konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan kaidah tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur hubungan pembagian hak dan kewajiban antara konsumen, produsen (pelaku usaha) maupun negara yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa dalam untuk kepentingan masing-masing pihak dengan adil. Hukum menyediakan perangkat yang sedemikian rupa untuk melindungi kepentingan konsumen yang lemah yang dalam hal ini diharapkan institusi yang dimiliki oleh hukum dapat memberikan keadilan bagi konsumen yang tercederai hak-haknya atau diganggu oleh pihak lain. Maka dari itu sesungguhnya batasan antara Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen tersebut tidak ada. Karena pada hakikatnya adalah sama, titik tekannya adalah konsumen dan kepentingan konsumen yang hendak dilindungi.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum inilah hukum menjadikan kenyataan. Dalam

menegakkan hukum ada tiga unsur yang selalu diperhatikan yaitu: kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmässigkeit*), dan keadilan (*gerechtigkeit*)⁶⁶.

Di dalam bisnis, produsen senantiasa dituntut untuk memproduksi guna mendapatkan keuntungan yang sebanyak mungkin (*profit oriented*) sehingga untuk mencapai titik keseimbangan (ekuilibrium), produsen mengadakan efisiensi⁶⁷ sedemikian rupa. Maka dari itu, terkadang *moral hazard*, etika boleh jadi dikesampingkan guna mengejar keuntungan tersebut sehingga merugikan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU PK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

C. Pengertian Produsen/Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 UU PK, 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. Kemudian dalam Penjelasan Pasal 1 angka 3 UU PK, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak konsumen sangat penting, agar orang bisa

⁶⁶ Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo, *Bab-Bab tentang Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti bekerjasama dengan Konsorsium Ilmu Hukum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan The Asia Foundation, Bandung, 1993, hlm. 1.

⁶⁷ Menurut Cooter dan Ullen, efisiensi terdiri atas efisiensi produksi (*productive efficiency*) yang menyangkut kemampuan produsen menghasilkan produk secara optimal dengan mengupayakan reduksi biaya produksi, sedangkan efisiensi alokasi (*allocative efficiency*) ditujukan pada konsumen yang mudah mendapatkan produk yang dibutuhkannya. Robert Cooter & Thomas Ullen, *Law and Economic*, Addison Wesley Educational, Massachusett, 1997, p. 17-18.

bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan haknya.

Faktor kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, UU PK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan, dan pendidikan konsumen⁶⁸.

Secara tradisional dikenal 2 (dua) macam pembedaan hak, yaitu hak yang dianggap melekat pada tiap-tiap manusia sebagai manusia dan hak yang ada pada manusia sebagai akibat adanya peraturan, yaitu yang berdasarkan undang-undang. Hak yang bersumber dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan.

Hak kebendaan berkaitan dengan penguasaan langsung atas suatu benda yang dapat dipertahankan terhadap setiap orang, misalnya hak milik. Sedangkan hak perorangan memberikan suatu tuntutan atau penagihan terhadap seseorang.

Hak konsumen yang dikemukakan Presiden Amerika Serikat John F Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962 tentang *A Special Message for the Protection of Consumer Interest* atau yang lebih dikenal dengan istilah Deklarasi Hak Konsumen (*Declaration of Consumer Right*), yang menghasilkan 4 (empat) hak dasar, yaitu:

1. *The right to safe products*: hak mendapatkan produk yang aman;
2. *The right to be informed about products*: hak mendapatkan informasi tentang produk;
3. *The right to definite choices in selecting products*: hak memilih produk yang dikehendaki;
4. *To be heard regarding consumer interests*: hak didengar pendapat/keluhan.

⁶⁸ Penjelasan UU PK.

Keempat hak tersebut merupakan bagian Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tanggal 10 Desember 1984, masing-masing pada Pasal 3, Pasal 8, Pasal 19, Pasal 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumer Union/IOCU*) ditambahkan 4 (empat) hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

1. Hak memperoleh kebutuhan hidup.
2. Hak memperoleh ganti rugi.
3. Hak memperoleh pendidikan konsumen.
4. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Masyarakat Ekonomi Eropa (*Europse Economische Gemenschap* atau EEG) juga menyepakati 5 (lima) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
2. Hak perlindungan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
3. Hak untuk mendapatkan ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
5. Hak untuk didengar (*recht om te gehord*).

UU PK ternyata tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen saja, melainkan juga hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (Pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak yang diberikan kepada pelaku usaha (Pasal 6), dan kewajiban pelaku usaha (Pasal 7) lebih banyak daripada kewajiban konsumen (Pasal 5 UU PK).

Pasal 4 UU PK menyebutkan hak konsumen terdiri dari:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
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.

Dari 9 butir hak konsumen tersebut, terlihat masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang utama dalam perlindungan konsumen. Selanjutnya, untuk ^{menjamin} hal tersebut maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan, yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi, sampai ganti rugi.

Di samping dalam Pasal 4, juga terdapat hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal berikutnya, khususnya Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan *antinomi* dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen⁶⁹. Selain itu dikenal adanya hak konsumen untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini sebenarnya diperuntukkan bagi sesama pelaku usaha, tidak bagi konsumen secara langsung. Kendati demikian, persaingan yang tidak sehat antara para pelaku

⁶⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 18.

usaha pada jangka panjang pasti berdampak negatif bagi konsumen karena pihak yang dijadikan sasaran rebutan adalah konsumen itu sendiri.

Memperhatikan hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu⁷⁰:

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 memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan;
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Rumusan hak konsumen secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi tiga hak yang menjadi prinsip dasar yaitu⁷¹:

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

Selain hak konsumen, juga terdapat kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU PK antara lain:

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;

⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 40.

⁷¹ *Ibid*, hlm. 47.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

E. Hak Dan Kewajiban Produsen/Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UU PK. Di samping itu ada juga perbuatan yang dilarang bagi produsen/pelaku usaha, di mana merupakan kewajiban pula yang harus ditaati bagi produsen/pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 8 UU PK.

1. Hak pelaku usaha.

UU PK memberikan hak kepada produsen/pelaku usaha untuk:

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

2. Kewajiban produsen/pelaku usaha.

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Larangan bagi produsen/pelaku usaha⁷²:
- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket 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, etiket 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 barang dan/atau jasa tersebut.

⁷² Periksa Pasal 8 UU PK.

- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau 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 atau netto, komposisi, aturan 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.
- k. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- l. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- m. Pelaku usaha yang memperdagangkan barang-barang yang dilarang sebagaimana disebutkan pada huruf a s.d huruf k di atas, dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
- n. Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - 1) barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah, atau guna tertentu;
 - 2) barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;

- 3) barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - 4) barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor atau afiliasi;
 - 5) barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - 6) barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - 7) barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - 8) barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - 9) secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - 10) menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - 11) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti
- o. Barang dan/atau jasa sebagaimana di atas (poin 1 s.d poin 11) dilarang untuk diperdagangkan⁷³ dan dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan mengiklankan barang dan/atau jasa tersebut.
- p. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai⁷⁴:
- 1) harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
 - 2) kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
 - 3) kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
 - 4) tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
 - 5) bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

⁷³ Periksa Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2) UU PK.

⁷⁴ Periksa Pasal 10 UU PK.

- q. Produsen/pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan⁷⁵:
- 1) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
 - 2) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - 3) tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
 - 4) tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
 - 5) tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
 - 6) menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.
- r. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan⁷⁶.
- s. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara Cuma-Cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana mestinya⁷⁷.
- t. 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 lain⁷⁸.

⁷⁵ Periksa Pasal 11 UU PK.

⁷⁶ Periksa Pasal 12 UU PK.

⁷⁷ Periksa Pasal 13 ayat (1) UU PK.

⁷⁸ Periksa Pasal 13 ayat (2) UU PK.

- u. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk⁷⁹:
 - 1) tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
 - 2) mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
 - 3) memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
 - 4) mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.
- v. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain agar yang dapat menimbulkan gangguan fisik maupun psikis terhadap konsumen⁸⁰.
- w. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk⁸¹:
 - 1) tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
 - 2) tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
- x. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang⁸²:
 - 1) mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - 2) mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - 3) memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - 4) tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - 5) mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;

⁷⁹ Periksa Pasal 14 UU PK.

⁸⁰ Periksa Pasal 15 UU PK.

⁸¹ Periksa Pasal 16 UU PK.

⁸² Periksa Pasal 17 UU PK.

- 6) melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

*****@m*****

BAB III

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

A. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Produsen

Hubungan hukum yang setara antara konsumen dan pelaku usaha biasanya bersifat timbal-balik (resiprositas). Oleh karena posisi atau kedudukan dari pihak-pihaknya secara hukum diakui memiliki kesetaraan atau kesamaan tingkatan kedudukan, sehingga ada juga yang menyebut hubungan sederajat, karena keduanya memiliki kesamaan derajat⁸³.

Hukum Perlindungan Konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum perikatan perdata, tidak berarti Hukum Perlindungan Konsumen semata-mata ada dalam wilayah Hukum Perdata. Ada aspek Hukum Perlindungan Konsumen yang berada dalam Hukum Publik, terutama Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara.

Dalam membangun Hukum Perlindungan Konsumen dengan kerangka sistem hukum Indonesia adanya kaitan antara Hukum Perlindungan Konsumen dengan undang-undang yang mempunyai tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagaimana diketahui, hubungan hukum dapat ditinjau dari sisi hukum administrasi, perdata, pidana dan hukum acara, baik acara perdata dan pidana. Terjadi fenomena kelahiran bidang hukum baru seperti Hukum Ekonomi dan Hukum Bisnis sangat mempengaruhi cara penempatan Hukum Perlindungan Konsumen dalam dua bidang Hukum Ekonomi yaitu Hukum Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Sosial.

Mengingat ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen yang demikian luas, tidak tertutup kemungkinan bidang hukum baru mempunyai titik taut yang erat dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Perbedaan hukum ke dalam area Hukum Publik dan Hukum Privat (Perdata) sebagaimana dikenal dalam Sistem Eropa Kontinental (*civil law sisytem*), akan mengalami kesulitan untuk

⁸³ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung, Penerbit Universitas Lampung, 2007, hlm. 58.

memasukkan bidang hukum yang baru muncul.

Bidang Hukum Acara, khususnya dalam bidang pembuktian juga mempunyai keterkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen sebenarnya didukung oleh ilmu-ilmu lain yang berada dalam disiplin hukum. Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, obyek formulanya antara lain dapat berupa Hukum Keperdataan, Hukum Pidana, Hukum Tata Negara, Hukum Transnasional dan seterusnya. Obyek formal Hukum Keperdataan dapat pula dipecah lagi menjadi Hukum Perikatan dan Hukum Benda. Hal ini sama juga dapat dilakukan oleh Hukum Pidana, Hukum Tata Negara, Hukum Transnasional dan bidang hukum lain.

Hukum Dagang merupakan bagian Hukum Perdata lebih tegas lagi dikatakan bahwa Hukum Dagang merupakan Hukum Perdata khusus (*lex specialis derogat legi generalis*). Dalam Hukum Perdata, adanya asas kebebasan berkontrak (*partij autonomie*) mendorong pihak yang terlibat dalam hubungan keperdataan melakukan jenis perjanjian baru.

Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, aspek perjanjian merupakan faktor yang sangat penting, walaupun bukan faktor mutlak yang harus ada. Dalam perjalanan sejarah Hukum Perlindungan Konsumen, pernah ada suatu kurun waktu yang menganggap unsur perjanjian mutlak yang harus ada lebih dahulu, barulah konsumen dapat memperoleh perlindungan yuridis dari lawan sengketa.

Adanya hubungan hukum berupa perjanjian tentu saja sangat membantu memperkuat posisi konsumen dalam berhadapan dengan pihak yang merugikan haknya. Dalam perikatan dikarenakan adanya perjanjian, para pihak bersepakat untuk mengikat diri melaksanakan kewajiban masing-masing dan oleh karena itu masing-masing memperoleh haknya. Kewajiban yang dinamakan prestasi dan agar perjanjian itu memenuhi harapan kedua pihak, masing-masing perlu memiliki itikad baik untuk memenuhi prestasinya secara tanggung jawab, dan peranan hukum untuk memastikan bahwa kewajiban memang dijalankan dengan penuh tanggung jawab sesuai kesepakatan semula.

Jika terjadi pelanggaran dari kesepakatan atau yang lazim disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhannya

berdasarkan perjanjian. Pengadilan yang memutus apakah gugatan tersebut dibenarkan. Selain perjanjian sumber perikatan lainnya adalah undang-undang yang dibedakan dalam Pasal 1352 KUH Perdata menjadi perikatan yang memang ditentukan undang-undang dan perikatan yang timbul karena perbuatan orang.

Adapun kriteria perikatan yang timbul karena perbuatan orang lain ada yang memenuhi kebutuhan yang disebut perbuatan menurut hukum dan tidak memenuhi ketentuan menurut hukum disebut perbuatan melawan hukum yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata. Gugatan dengan menggunakan perbuatan melawan hukum sangat penting untuk dicermati lebih lanjut karena paling memungkinkan untuk digunakan oleh konsumen sebagai dasar yuridis penuntutan terhadap pihak lawan sengketanya.

Berdasarkan aspek hukum keperdataan yang dimaksud Hukum Perdata dalam arti luas, termasuk Hukum Perdata, Hukum Dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Kesemuanya itu baik Hukum Perdata tertulis maupun Hukum Perdata tidak tertulis (Hukum Adat). Aspek keperdataan yang dimaksud yaitu segala yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen yang bersifat keperdataan. Beberapa hal yang dinilai penting dalam hubungan konsumen dengan penyediaan barang dan atau jasa (pelaku usaha) antara lain:

1. Hal-Hal yang Berkaitan dengan Informasi.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadai informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan.

2. Beberapa Bentuk Informasi

Di antara berbagai informasi tentang barang dan/atau jasa yang diperlukan konsumen, tampaknya yang paling berpengaruh pada saat ini adalah informasi yang bersumber dari para pengusaha. Terutama dalam bentuk iklan atau label, dari media cetak maupun media elektronik tanpa mengurangi pengaruh dari berbagai bentuk informasi pengusaha lainnya.

Misalkan melalui promosi, di mana promosi adalah kegiatan pengenalan, penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan⁸⁴.

3. Iklan

Periklanan merupakan media informasi sangat penting dalam rangka promosi atau pemasaran produk. Media Iklan dipandang sebagai sarana terpenting dari sejumlah media pemasaran yang dikenal dengan perdagangan. Dengan demikian, periklanan sangat erat sekali hubungannya dengan dunia usaha, karena media iklan merupakan jembatan penting antara pelaku usaha dan konsumen. Media periklanan dapat dibedakan ke dalam 3 (tiga) jenis, yakni:

- a. Media Lisan;
- b. Media Cetak, seperti surat kabar, majalah, brosur, pamflet, selebaran;
- c. Media Elektronik, seperti televisi, radio, komputer atau internet.

Dari sejumlah jenis media tersebut, media yang paling efektif dan paling berpengaruh sekarang ini dalam periklanan adalah media televisi.

4. Label

Label yang merupakan informasi produk konsumen yang bersifat wajib ini, diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan antara lain:

- a. Pasal 2 ayat (4) UU No. 10 Tahun 1961 tentang Barang, menyatakan bahwa barang adalah pemberian nama dan/atau tanda-tanda yang menunjukkan asal, sifat, susunan bahan, bentuk banyaknya dan kegunaan

⁸⁴ Periksa Pasal 1 angka 6 UU PK.

barang yang baik diharuskan maupun tidak diperbolehkan dibubuhkan atau dilekatkan pada barang pembungkusnya, tempat barang-barang itu diperdagangkan dan alat-alat reklame, pun cara pembubuhan atau melekatkan nama dan/tanda-tanda itu.

b. Baik produk makanan, maupun obat diwajibkan mencantumkan label pada wadah atau pembungkusnya. Pasal 97 ayat (3) UU No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan menyatakan bahwa setiap makanan yang dikemas wajib diberi tanda atau label dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang memuat keterangan tentang:

- 1) Nama produk;
- 2) Daftar bahan yang digunakan;
- 3) Berat bersih atau isi bersih;
- 4) Nama dan alamat pihak yang memproduksi atau mengimpor;
- 5) Halal bagi yang dipersyaratkan;
- 6) Tanggal dan kode produksi;
- 7) Tanggal, bulan, dan tahun kedaluwarsa;
- 8) Nomor izin edar bagi pangan olahan; dan
- 9) Asal-usul bahan pangan tertentu.

Dari uraian tersebut tampak bahwa informasi produk konsumen itu dapat ditemukan dalam penandaan atau informasi lain. pada penandaan, label atau etiket informasi yang bersifat wajib dilakukan dengan sanksi-sanksi administratif dan/atau pidana tertentu apabila tidak dipenuhi persyaratan-persyaratan etiket dan/atau label tersebut.

5. Hal-Hal yang Berkaitan dengan Perjanjian.

Hubungan hukum dan/atau masalah antara konsumen dengan penyedia barang dan/atau jasa, umumnya terjadi melalui suatu perjanjian, baik karena perjanjian atau karena undang-undang. Perjanjian itu dapat terjadi secara tertulis maupun tidak tertulis, tergantung bagaimana suasana hukum di lingkungan terjadinya perikatan itu.

Dalam KUH Perdata Buku III tentang Perikatan, termuat ketentuan tentang subyek hukum dari perikatan, syarat pembatalannya dan berbagai bentuk perikatan yang dapat diadakan. Perikatan yang terjadi karena undang-undang, dapat timbul karena undang-undang, baik karena undang-undang maupun sebagai akibat dari perbuatan seseorang.

Berdasarkan aspek hukum publik adalah aturan hukum yang mengatur kepentingan umum sehingga yang melaksanakan adalah pemerintah. Jika Hukum perdata merupakan hukum yang umum berlaku memuat ketentuan orang dalam masyarakat pada umumnya sedangkan hukum publik memuat aturan tugas atau kewajiban negara dan mengakibatkan hak perorangan dicampuri oleh alat perlengkapan negara. Termasuk Hukum Publik dalam kerangka Hukum Perlindungan Konsumen, adalah Hukum Administrasi Negara, Hukum Pidana, Hukum Acara Perdata, dan/atau Hukum Acara Pidana dan Hukum Internasional khususnya Hukum Perdata Internasional.

Bagaimana hukum pidana mengatur perbuatan yang merugikan konsumen, walaupun KUHP tidak menyebutkan kata konsumen tetapi secara implisit dapat ditarik dalam beberapa pasal yang terdapat dalam KUHP yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen antara lain:

a. Pasal 328 KUHP

Barangsiapa yang menjual, menawarkan atau menyerahkan makanan, minuman, atau obat-obatan yang diketahui bahwa itu palsu, dan menyembunyikan hal itu, diancam dengan pidana penjara paling lama empat tahun.

b. Pasal 383 KUHP

Penjual menipu pembeli tentang berbagai barang, keadaan, sifat dan seterusnya.

c. Pasal 386 KUHP

Menyangkut khusus barang makanan, minuman dan obat-obatan.

d. Pasal 386 ayat (2) KUHP

Barang makanan, minuman dan obat-obatan palsu yaitu yang harga dan guna obat tersebut menjadi berkurang karena telah dicampur dengan

bahan-bahan lain.

Berdasarkan aspek Hukum Administrasi Negara mengatur penataan dan kendali pemerintah terhadap berbagai kehidupan kemasyarakatan di antaranya membuat peraturan perundang-undangan, pemberian izin atau lisensi, mengadakan perencanaan dan pemberian subsidi. Pelaksanaan fungsi pemerintah dalam menumbuhkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum diselenggarakan dengan menjalankan kewenangan pembinaan dan pengawasan terhadap berbagai kegiatan yang diselenggarakan masyarakat.

Campur tangan administrator negara idealnya harus dilatarbelakangi iktikad baik melindungi masyarakat luas dari bahaya. Pengertian bahaya di sini terutama berkenaan dengan kesehatan dan jiwa. Itulah sebabnya, sejak prakemerdekaan peraturan-peraturan tentang produk makanan, obat-obatan, dan zat-zat kimia, diawasi secara ketat. Syarat pendirian perusahaan yang bergerak di bidang tersebut dan pengawasan terhadap proses produksinya dilakukan ekstra hati-hati. Sanksi dalam hal pelanggaran atas peraturan-peraturan ini disebut sanksi administratif, yang pada umumnya ditujukan kepada para produsen maupun penyalur hasil-hasil produknya. Sanksi administratif berkaitan dengan perizinan yang diberikan Pemerintah kepada pengusaha/penyalur jika terjadi pelanggaran, izin itu dapat dicabut secara sepihak oleh pemerintah.

Berdasarkan aspek Hukum Transnasional, sebutan hukum transnasional mempunyai 2 (dua) konotasi. *Pertama*, hukum transnasional yang berdimensi Hukum Perdata, yang lazim disebut hukum perdata internasional. *Kedua*, Hukum Internasional yang berdimensi publik, yang biasanya disebut dengan Hukum Internasional Publik. Hukum Perdata Internasional sesungguhnya bukan hukum yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari Hukum Perdata Nasional. Hukum Perdata Internasional hanya berisi petunjuk tentang hukum nasional mana yang akan diberlakukan jika terdapat kaitan lebih dari satu kepentingan nasional. Melalui petunjuk inilah lalu ditentukan hukum atau pengadilan mana yang akan menyelesaikan perselisihan hukum tersebut.

Salah satu resolusi yang pernah dicetuskan oleh perserikatan bangsa-bangsa adalah tentang perlindungan konsumen terakhir, masalah ini dimuat dalam Resolusi

No. 9/248 Tahun 1985. Di dalam *Guidelines For Consumer Protection* (bagian tiga prinsip-prinsip umum) dinyatakan hal-hal apa saja yang dimaksud dengan kepentingan konsumen (*legitimate needs*) berupa:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan dari kepentingan sosial ekonomi konsumen.
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan mereka kemampuan melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Ketentuan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dalam UU PK diatur dalam Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha), dan Pasal 7 (tentang kewajiban pelaku usaha). Hak Pelaku Usaha yang diatur dalam Pasal 6 UU PK antara lain:

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 perundang-undangan lainnya.
6. Hak-hak pelaku usaha dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen.

Kewajiban Pelaku Usaha dalam Pasal 7 UU PK antara lain meliputi:

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.

Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

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.

Yakni barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha merupakan konsekuensi dari hak konsumen. Bahwa kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha. Kegiatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab IV Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari 10 Pasal (Pasal 8 s.d Pasal 17). Dari keseluruhan pasal tersebut, terlihat pada dasarnya seluruh larangan yang berlaku bagi pelaku usaha pabrikan juga dikenakan bagi pelaku usaha distributor. Namun, tidak semua

larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha distributor (dan/atau jaringannya) dikenakan bagi pelaku usaha pabrikan. Kemudian yang harus juga diperhatikan bahwa UU PK secara tidak langsung juga mengakui adanya kegiatan usaha perdagangan:

1. Yang dilakukan individual.
2. Dalam bentuk pelelangan, dengan tidak membedakan jenis atau macam barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
3. Dengan pesanan.
4. Dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.

Mengenai standar mutu dan kualitas produk yang diproduksi oleh pelaku usaha, pemerintah memberlakukan larangan sebagaimana dalam Pasal 8 UU PK, yakni:

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 perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket 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, etiket 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 barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau 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 berat atau netto, komposisi, aturan 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 barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Dalam Pasal 9 UU PK terdapat larangan terhadap perilaku pelaku usaha dalam menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah sebagai berikut:

1. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
2. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
3. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
4. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
5. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
6. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;

7. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
9. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
10. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
11. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Dalam Pasal 10 UU PK terdapat larangan terhadap perilaku pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

1. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Dalam Pasal 11 UU PK disebutkan bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

1. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
2. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
3. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
4. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
5. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;

6. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Berdasarkan Pasal 12 UU PK disebutkan bahwa 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. Dalam Pasal 13 UU PK disebutkan bahwa:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau 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;
2. 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.

Menurut Pasal 14 UU PK disebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

1. Tidak Melakukan penarikan hadiah pada batas waktu yang dijanjikan;
2. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
3. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
4. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Dalam Pasal 15 UU PK dijelaskan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Menurut Pasal 16 UU PK disebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan ;
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17 UU PK menyebutkan, bahwa dalam memberikan informasi kepada konsumen tentang produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

1. Mengelabui konsumen yang mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
2. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
3. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
4. Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/atau jasa;
5. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
6. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Mengenai larangan terhadap pelaku usaha yang diuraikan di atas, terlihat bahwa UU PK mengupayakan perlindungan menyeluruh terhadap konsumen mulai dari kualitas dan mutu barang dan/atau jasa sampai kepada proses pendistribusian. Larangan terhadap pelaku usaha tersebut dalam UU PK membawa akibat bahwa pelanggaran atas larangan tersebut dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum.

Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk mengupayakan terciptanya tertib perdagangan dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat. Ketertiban tersebut sebagai bentuk perlindungan konsumen, karena larangan itu untuk memastikan bahwa produk yang diperjualbelikan dalam masyarakat dilakukan dengan cara tidak melanggar hukum. Seperti praktik menyesatkan pada saat menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, memperdagangkan atau

mengedarkan produk barang dan/atau jasa yang palsu, atau hasil dari suatu kegiatan pembajakan⁸⁵.

Lahirnya tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha kepada konsumen memberikan gambaran bahwa:

1. Konsumen berada pada posisi yang secara ekonomis kurang diuntungkan;
2. Konsumen semata-mata bergantung pada informasi yang diberikan pelaku usaha;
3. Mayoritas penduduk masih berpendidikan rendah, sehingga bila informasi diberikan tanpa disertai edukasi akan kurang bermanfaat.

Sebagai konsekuensi hukum dari pelarangan yang diberikan oleh UU PK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha yang merugikan konsumen, memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Apabila menyangkut pertanggungjawaban hukum, berarti ada suatu kerugian yang diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa. UU PK tidak memberikan rumusan yang jelas dan tegas tentang definisi dari jenis barang yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan, dan sampai seberapa jauh suatu pertanggungjawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha tertentu atas hubungannya dengan konsumen.

Hal ini erat kaitannya dengan konsep *product liability* yang banyak dianut oleh negara-negara maju. yang dimaksud dengan *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut⁸⁶.

⁸⁵ Nurmadjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 18.

⁸⁶ Sidharta, *Op., Cit*, hlm. 66.

Dua prinsip penting dalam UU PK yang diakomodasi adalah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Tanggung jawab produk (*product liability*) sebenarnya mengacu kepada tanggung jawab produsen.

Jika tanggung jawab produk berkaitan dengan produk barang, maka tanggung jawab profesional lebih berhubungan dengan jasa. Sama seperti dalam tanggung jawab produk, sumber persoalan dalam tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional) tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam UU PK diatur khusus dalam satu Bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 s.d Pasal 28. Dari kesembilan pasal tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. 7 (tujuh) pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
2. 2 (dua) pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian ;
3. 1 (satu) pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi konsumen.

Dari 7 (tujuh) pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi ke dalam:

1. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu Pasal 19, Pasal 20 dan Pasal 21.

Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk: pengembalian uang atau pergantian 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. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.

Pasal 20 diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi, dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Dalam hal ini pelaku periklanan hanya bertanggungjawab terhadap akibat yang ditimbulkan oleh kreasinya sendiri, sehingga bukan menyangkut informasi yang disampaikannya. Soal kesalahan informasi yang disampaikannya, seharusnya yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha pemesan jasa iklan yang bersangkutan. Kemungkinan pelaku usaha periklanan dapat dimintakan tanggung jawab apabila informasi yang diterimanya dari pelaku usaha pemesan iklan itu diketahuinya tidak benar, namun pelaku usaha periklanan tetap memproduksi iklan yang dimaksud.

Pasal 21 ayat (1) membebaskan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila impor barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa untuk bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing jika penyedia jasa asing tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing. Walaupun importir barang bertanggungjawab sebagai pembuat barang impor dan/atau sebagai penyedia jasa asing, akan tetapi tidaklah dapat ditafsirkan ke dalam kedudukan sebagai perwakilan.

UU PK menempatkan importir dipersamakan kedudukannya sebagai pembuat barang impor dan/atau sebagai penyedia jasa asing, yang bertanggungjawab secara mandiri terhadap konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkannya sekalipun penyebab kerugian konsumen adalah cacat produksi dari produsen luar negeri.

2. Pasal yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya.

Pasal 24 menyatakan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/jasa tersebut ;
- b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Adanya pengaturan Pasal 24 ayat (1) tersebut, maka pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain akan tetap bertanggungjawab atas tuntutan ganti kerugian dan/atau gugatan konsumen yang bersangkutan. Dasar pertanggungjawaban ini terutama karena adanya syarat yang ditentukan dalam pasal tersebut, yaitu apabila pelaku usaha lain yang melakukan transaksi jual beli dengan produsen, tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh produsen atau produsen yang bersangkutan telah memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai contoh, mutu, dan komposisi yang diperjanjikan sebelumnya.

Adapun menyangkut substansi Pasal 24 ayat (2), adanya pengaturan dalam pasal ini pembebasan tanggung jawab seperti ini secara otomatis akan berlaku. Pasal 24 ayat (1) juga dapat berarti bahwa apabila pelaku usaha yang membeli barang dan/atau jasa dari produsen (pelaku usaha pihak pertama) menjual kembali setelah melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut, maka produsen (pelaku usaha pihak pertama) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen.

3. 2 (dua) pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 UU PK berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan bertanggungjawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan. ketentuan pasal ini memperlihatkan suatu kontrak tidak hanya mengikat dalam tahapan pelaksanaan saja, tetapi juga pelaksanaan kontrak.

4. Pasal 27 UU PK merupakan pasal penolong bagi pelaku usaha, yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Pasal 27 tersebut secara jelas menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen jika:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 27 tersebut, istilah cacat barang tidak dijelaskan lebih lanjut baik melalui definisi di dalam pasal maupun dalam penjelasan Pasal 27. Sebagaimana terlihat dalam penjelasan pasal ini hanyalah menyangkut pengertian, cacat yang timbul di kemudian hari.

Pertanggungjawaban berkaitan erat dengan macam dan jenis ganti rugi yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar satu atau lebih ketentuan dalam undang-undang ini. Dalam hukum pembuktian, saat lahirnya atau hapusnya pertanggungjawaban dari satu pelaku usaha dan beralihnya pertanggungjawaban tersebut kepada pelaku usaha lainnya harus dibuktikan. Hal tersebut dimaksudkan, agar tidak merugikan konsumen maupun pelaku usaha lainnya, sehingga dapat tercipta asas kepatutan dan keadilan, serta kepastian hukum bagi semua pihak.

UU PK menggunakan istilah tanggung jawab baik untuk ganti rugi dalam hukum perdata maupun hukum pidana. UU PK tidak menganut tanggung gugat mutlak atau *strict liability*, namun hanya disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang

dihasilkan atau diperdagangkan⁸⁷. Pembuktian terhadap ada tidaknya kesalahan dalam gugatan ganti rugi tersebut merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha⁸⁸. Dengan demikian tanggung gugat berdasarkan kesalahan, dengan beban pembuktian pada pelaku usaha.

Perlindungan konsumen dengan cara mengatur perizinan/syarat-syarat menjalankan usaha dan penindakan atas pelanggarannya mengandung keuntungan dan kelemahan tertentu yang konsumen sendiri tidak dapat berbuat apa-apa, kecuali mengujinya di hadapan pengadilan yang berwenang untuk penyelenggaraan itu. Adanya peraturan perundang-undangan khusus tentang perlindungan konsumen yang menyediakan upaya hukum yang khas bagi konsumen tentang hak dan kewajiban dan peradilan sengketa mereka akan memudahkan konsumen menentukan pilihan apakah akan memusyawarahkan masalahnya dengan pihak yang akan menyebabkan terjadinya kerugian itu atau menjalankan upaya hukum melalui pengadilan⁸⁹. Dalam praktik, terdapat beberapa instrumen hukum yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen⁹⁰:

1. Instrumen hukum perdata.
2. Instrumen hukum publik, terdiri dari instrumen hukum administrasi dan hukum pidana.

Dalam lapangan Hukum Administrasi Negara, Pemerintah mengeluarkan berbagai ketentuan normatif yang membebani pelaku usaha/produsen dengan kewajiban tertentu. Misalnya, hasil produksi harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, limbahnya harus di bawah ambang batas, harga jual dikendalikan oleh pemerintah dengan melakukan operasi pasar. Semua itu kebijakan yang bersifat administratif, walaupun sasaran langsungnya kepada pelaku usaha, tetapi dampak positif dari kebijakan itu sebenarnya ditujukan kepada konsumen sebagai warga masyarakat terbesar⁹¹.

⁸⁷ Periksa Pasal 19 ayat (1) UU PK.

⁸⁸ Periksa Pasal 28 UU PK

⁸⁹ Tim Penyusun, *Op., Cit*, hlm. 62.

⁹⁰ *Ibid*, hlm. 63.

⁹¹ *Ibid*.

Oleh karena pemerintah sebagai instansi pengeluar izin, maka dalam bidang administrasi, pemerintah berwenang meninjau kembali setiap izin yang dinilai disalahgunakan. Hal ini berarti sanksi administratif dapat bersifat represif, lazimnya berupa pencabutan izin usaha⁹².

Berlakunya UU PK penggugat tidak lagi dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dari ketentuan Pasal 28 UU PK yaitu bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha⁹³.

Misalnya dalam hal produk cacat, dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) bentuk yaitu: *pertama*, cacat dalam produk (*productions flaws*), *kedua*, cacat dalam design (*design defects*), dan *ketiga*, ketidaktepatan informasi (*in adequate information*)⁹⁴. Kemudian jika dikaitkan dengan pelabelan, maka ketidaktepatan informasi pada pelabelan dapat dianggap sebagai salah satu jenis cacat produk. Akan tetapi di Indonesia, UU PK tidak memakai istilah cacat produk. Istilah yang dipakai dalam UU PK adalah⁹⁵:

1. Cacat tersembunyi, sebagaimana diatur pada Pasal 9 ayat (1) huruf f dan Pasal 11 huruf b.
2. Cacat atau bekas, sebagaimana diatur pada Pasal 8 ayat (2), dan ayat (3).

Pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung gugat apabila ia dapat membuktikan bahwa⁹⁶:

1. Cacat barang timbul pada kemudian hari (Pasal 27 huruf b UU PK).
2. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang (Pasal 27 huruf c UU PK).

Apabila ditafsirkan secara *a contrario*, maka pelaku usaha tetap dibebani kewajiban untuk bertanggung gugat apabila terbukti bahwa cacat timbul sebelum

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid.*

⁹⁴ *Ibid.*

⁹⁵ *Ibid*, hlm. 63-64.

⁹⁶ *Ibid.*

diserahkannya barang atau cacat timbul akibat tidak dipenuhinya ketentuan mengenai kualifikasi barang⁹⁷.

Timbulnya konsep *product liability* dan perkembangannya di Amerika⁹⁸ pada umumnya melalui 3 (tiga) saluran, yakni *negligence* (kurang cermat), *breach of warranty* (pelanggaran janji/jaminan), dan *strict liability* (tanggung gugat ketat). Sidharta⁹⁹ pun mengatakan bahwa gugatan *product liability* itu dapat dilakukan berdasarkan 3 (tiga) hal:

1. Ada unsur kelalaian (*negligence*);
2. Melanggar jaminan (*breach of warranty*);
3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan¹⁰⁰. Ganti rugi tersebut 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 berlaku¹⁰¹. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi¹⁰². Pemberian ganti rugi kepada tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan¹⁰³. Ketentuan ini tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen¹⁰⁴.

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ Oleh karena berbagai kesulitan yang dihadapi oleh pihak konsumen, maka hukum tentang *product liability*, khususnya di Amerika Serikat, sejak tahun 1960-an diberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*). Jepang sebagai salah satu negara pesaing berat Amerika Serikat di bidang perdagangan juga telah mengintroduksi *product liability* dalam sistem hukum mereka. *Ibid.*

⁹⁹ Sidharta, *Op., Cit.*

¹⁰⁰ Periksa Pasal 19 ayat (1) UU PK.

¹⁰¹ Periksa Pasal 19 ayat (2) UU PK.

¹⁰² Periksa Pasal 19 ayat (3) UU PK.

¹⁰³ Periksa Pasal 19 ayat (4) UU PK.

¹⁰⁴ Periksa Pasal 19 ayat (5) UU PK.

Selain sebagaimana disebutkan di atas, pertanggung jawaban pelaku usaha sebagaimana diatur di dalam UU PK antara lain:

1. Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut¹⁰⁵.
2. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri¹⁰⁶.
3. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing¹⁰⁷.
4. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian¹⁰⁸.
5. Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen¹⁰⁹.
6. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila¹¹⁰:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

¹⁰⁵ Pasal 20 UU PK.

¹⁰⁶ Periksa Pasal 21 ayat (1) UU PK.

¹⁰⁷ Periksa Pasal 21 ayat (2) UU PK.

¹⁰⁸ Periksa Pasal 22 UU PK.

¹⁰⁹ Periksa Pasal 23 UU PK.

¹¹⁰ Periksa Pasal 24 UU PK.

7. Pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut¹¹¹.
8. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan¹¹².
9. Pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut¹¹³:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.
10. Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan¹¹⁴.
11. Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila¹¹⁵:
 - a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
 - b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
 - c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
 - d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
 - e. lewatnya waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

¹¹¹ Periksa Pasal 24 ayat (2) UU PK.

¹¹² Pasal 25 ayat (1) UU PK.

¹¹³ Periksa Pasal 25 ayat (2) UU PK.

¹¹⁴ Pasal 26 UU PK.

¹¹⁵ Pasal 27 UU PK.

Kerugian materi ataupun ancaman bahaya pada jiwa konsumen akibat tidak sempurnanya produk, dikarenakan kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk bertanggung jawab melindungi konsumen, menjamin keselamatan dan keamanan produk barang dari pelaku usaha tersebut. Pentingnya peran pemerintah sebagai pengawas untuk mengatur cara berproduksi (*quality control techniques*) dan perdagangan barang yang belum memadai dan kaitannya dengan ide keadilan yang menuntut pemberian kepada setiap orang hak perlindungan dan pembelaan diri sesuai dengan keadilan¹¹⁶.

Pengawasan terhadap pelaku usaha adalah merupakan pengawasan preventif berupa pemastian atas terpenuhinya atau terselenggaranya hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha itu sendiri. Pengawasan diperlukan agar pelaku usaha benar-benar sesuai dengan kewajibannya. Ini dilakukan karena kecenderungan untuk melalaikan kewajiban terletak pada manusianya. Adanya kesempatan sering dijadikan alasan untuk tidak memenuhi apa yang menjadi kewajiban, sehingga adanya pengawasan akan mempersempit kemungkinan adanya pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku¹¹⁷.

C. Klausula Baku

Di dalam praktik bisnis, di samping adanya perjanjian-perjanjian seperti jual beli, sewa menyewa, tukar menukar dan lainnya yang diatur di dalam KUH Perdata, ada jenis perjanjian lain yang bernama perjanjian standar atau perjanjian baku yang belum atau tidak diatur di dalam KUH Perdata. Perjanjian standar tumbuh di masyarakat mengingat masyarakat sendiri menghendaki kehadirannya¹¹⁸.

Istilah perjanjian baku adalah terjemahan dari bahasa Belanda yaitu *standard contract*. Dalam bahasa Inggris disebut sebagai *standard form of contract*. Mariam Darus Badruzaman menerjemahkan dengan istilah perjanjian baku. Baku berarti

¹¹⁶ Holijah, "Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 No. 1 Januari 2014, hlm. 184.

¹¹⁷ Janus Sidabalok, *Op., Cit*, hlm. 60.

¹¹⁸ Tim Penyusun, *Op., Cit*, hlm. 72.

patokan, acuan. Jadi perjanjian baku menurut definisi beliau berarti perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir¹¹⁹.

Hodius merumuskan perjanjian baku sebagai konsep-konsep janji-janji tertulis, disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu¹²⁰. Sudaryatmo menyatakan bahwa perjanjian baku mempunyai karakteristik sebagai berikut¹²¹:

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen.
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal.
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen¹²². Ketentuan klausula baku di dalam UU PK di antaranya:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila¹²³:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ *Ibid.*, hlm. 73.

¹²² Pasal 1 angka 10 UU PK.

¹²³ Periksa Pasal 18 ayat (1) UU PK.

- sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) (yakni pada poin 1 dan poin 2 di atas) dinyatakan batal demi hukum¹²⁴.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini¹²⁵.

@m

¹²⁴ Periksa Pasal 18 ayat (3) UU PK.

¹²⁵ Periksa Pasal 18 ayat (4) UU PK.

BAB IV

LEMBAGA KONSUMEN

A. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang selanjutnya disebut BPKN adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen¹²⁶. Dasar hukum lembaga ini dibentuk berdasarkan PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Lembaga ini bertanggung jawab secara langsung kepada Presiden, sehingga berkedudukan di Jakarta sebagai Ibu Kota Republik Indonesia. Dengan mendasarkan asas kebutuhan mengemban amanat BPKN dalam melaksanakan tugasnya dapat dibentuk perwakilan di wilayah ibukota masing-masing provinsi di seluruh Indonesia¹²⁷.

BPKN mempunyai beberapa fungsi di antaranya sebagai berikut¹²⁸:

1. BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.
2. BPKN mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

¹²⁶ Pasal 1 angka 3 PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹²⁷ Periksa Pasal 2 PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹²⁸ Periksa Pasal 3 PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha; dan
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana, BPKN dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Pada Bab III Pasal 4 ayat (1) s.d ayat (3), mengatur tentang keanggotaan BPKN, yang terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur. Anggota BPKN terdiri dari unsur beberapa unsur, yaitu Pemerintah, pelaku usaha, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Akademisi, dan Tenaga Ahli.

Anggota BPKN diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri setelah dikonsultasikan kepada DPR¹²⁹ di mana masa jabatan Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota BPKN selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya¹³⁰. Ketua dan Wakil Ketua dipilih oleh Anggota¹³¹.

Tahapan pemilihan Anggota BPKN sebagai berikut¹³²:

1. Menteri mengajukan usul calon anggota BPKN yang telah memenuhi persyaratan keanggotaan kepada Presiden.
2. Calon anggota BPKN dikonsultasikan oleh Presiden kepada DPR.
3. DPR memberikan pertimbangan dan penilaian terhadap calon anggota BPKN dan menyampaikan hasilnya kepada Presiden.
4. Presiden mengangkat anggota BPKN dan calon anggota BPKN yang telah dikonsultasikan kepada DPR.

¹²⁹ Pasal 5 ayat (1) PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹³⁰ Pasal 5 ayat (2) PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹³¹ Pasal 5 ayat (3) PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹³² Periksa Pasal 6 PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pemberhentian Anggota BPKN sebagai berikut¹³³:

1. Menteri mengajukan usul pemberhentian anggota BPKN yang tidak lagi memenuhi persyaratan keanggotaan BPKN kepada Presiden.
2. Usul pemberhentian anggota BPKN tersebut dikonsultasikan oleh Presiden kepada DPR.
3. DPR memberikan pertimbangan dan penilaian terhadap usul pemberhentian anggota BPKN dan menyampaikan hasilnya kepada Presiden.
4. Presiden memberhentikan anggota BPKN yang telah dikonsultasikan kepada DPR.
5. Anggota BPKN yang berhenti atau diberhentikan sebelum masa jabatannya berakhir digantikan oleh anggota pengganti antar waktu.
6. Pengangkatan anggota pengganti antar waktu dilakukan sesuai dengan ketentuan Pasal 6.
7. Pemberhentian anggota pengganti antar waktu dilakukan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 7.

Keanggotaan BPKN Periode I masa jabatan 2004-2007 berjumlah 17 orang, yang terbentuk berdasarkan Keppres RI No. 150/M tahun 2004 tentang Pengangkatan Anggota BPKN. Terbentuk 20 Anggota BPKN Periode II masa jabatan 2009-2012, yang mewakili pemerintah, akademisi, tenaga ahli dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2009 tanggal 11 Oktober 2009. Keanggotaan BPKN Periode III Tahun 2013-2016 ditetapkan melalui Keputusan Presiden RI No. 80/P Tahun 2013 tentang Pengangkatan Anggota BPKN periode 2013-2016 yang terdiri dari 22 orang Anggota BPKN¹³⁴.

BPKN mempunyai visi sebagai berikut¹³⁵: “Menjadi Lembaga Terdepan Bagi Terwujudnya Konsumen yang Bermartabat dan Pelaku Usaha yang bertanggungjawab”.

¹³³ Periksa Pasal 8 dan Pasal 9 PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹³⁴ <http://bpkn.go.id/posts/show/id/1> diakses 8 Januari 2019.

¹³⁵ <http://bpkn.go.id/posts/show/id/2> diakses 8 Januari 2019.

Konsumen bermartabat artinya konsumen mengerti akan hak dan kewajibannya, kritis terhadap adanya produk yang tidak memenuhi persyaratan perlindungan konsumen, dapat menjadi mitra pemerintah dalam mengawasi kegiatan peredaran barang di pasar dalam negeri dan memahami akses pemulihan haknya. Sementara pelaku usaha bertanggung jawab berarti dapat menjalankan kewajibannya secara profesional dalam menciptakan iklim usaha yang sehat sesuai aspek keamanan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan (K3L) bagi konsumen¹³⁶.

Adapun misi BPKN sebagai berikut¹³⁷:

1. Memperkuat landasan hukum dan kerangka kebijakan perlindungan konsumen nasional.
2. Memperkuat akses jalur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
3. Memperluas akses informasi perlindungan konsumen serta mengembangkan edukasi dan informasi konsumen.

B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen¹³⁸. BPSK di atur di dalam UU PK pada Bab XI Pasal 49 s.d Pasal 58. Pemerintah membentuk BPSK di Daerah Tingkat II (sekarang bernama Kabupaten atau Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan¹³⁹. Syarat-syarat diangkatnya anggota BPSK antara lain¹⁴⁰:

1. Warga Negara Republik Indonesia;
2. Berbadan sehat;
3. Berkelakuan baik;
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun;

¹³⁶ *Ibid.*

¹³⁷ *Ibid.*

¹³⁸ Pasal 1 angka 11 UU PK.

¹³⁹ Pasal 49 ayat (1) UU PK.

¹⁴⁰ Periksa Pasal 49 UU PK.

7. Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha;
8. Anggota setiap unsur paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang;
9. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri.
Tugas dan wewenang BPSK meliputi¹⁴¹:
 1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
 2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
 3. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
 4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
 5. menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
 7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
 9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi-saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
 10. mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
 11. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
 12. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 13. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

¹⁴¹ Pasal 52 UU PK.

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima¹⁴². Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BPSK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut¹⁴³. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan keputusan tersebut¹⁴⁴.

Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu dimaksud dianggap telah menerima putusan BPSK¹⁴⁵. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku¹⁴⁶. Putusan BPSK merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melanjutkan penyidikan¹⁴⁷.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa secara damai ataupun melalui lembaga atau instansi yang ditunjuk oleh undang-undang. Penyelesaian sengketa ini disebut pula dengan penyelesaian secara kekeluargaan. Dengan cara penyelesaian sengketa damai ini, sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang mudah, murah dan (relatif) lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian tersebut terdapat pula dalam Buku Ke III KUH Perdata, Bab 18, Pasal 1851-1854 tentang Perdamaian/*dading*¹⁴⁸.

Sebelum lahirnya UU PK, telah banyak terjadi kasus yang menempatkan konsumen di posisi yang lemah. Sebagai contoh, dalam prosedur membeli barang melalui *infomercial*, yaitu dengan cara terlebih dahulu konsumen mengirimkan uang senilai harga barang ditambah ongkos kirim kepada penjual. dari aspek perlindungan konsumen mengundang kerawanan. Di sini konsumen dalam konsisi sama sekali belum melihat barang yang menjadi obyek jual beli secara kongkret.

¹⁴² Pasal 55 UU PK.

¹⁴³ Pasal 56 ayat (1) UU PK.

¹⁴⁴ Pasal 56 ayat (2) UU PK.

¹⁴⁵ Pasal 56 ayat (3) UU PK.

¹⁴⁶ Pasal 56 ayat (4) UU PK.

¹⁴⁷ Pasal 56 ayat (5) UU PK.

¹⁴⁸ A Z Nasution, *Op., Cit*, hlm. 225.

Di sisi lain konsumen sudah harus melaksanakan kewajiban membayar harga barang berikut ongkos kirimnya kepada penjual. Kondisi ini menempatkan konsumen di posisi yang lemah¹⁴⁹.

Dengan banyaknya kasus yang terjadi menyangkut kerugian konsumen yang diakibatkan oleh pelaku usaha mendorong konsumen di Indonesia yang telah dirugikan haknya tersebut untuk menuntut ganti atas kerugian yang dideritanya dan memperjuangkan haknya. Tetapi sebelum adanya UU PK, maka gugatan terhadap tindakan dari pelaku usaha diajukan ke pengadilan yang dilakukan secara perdata. Banyak hal yang menyebabkan para konsumen yang dirugikan merasa enggan membawa perkara mengenai kerugian yang diderita sebagai konsumen ke pengadilan. Terlebih lagi terhadap sengketa yang timbul dalam dunia bisnis. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketa ke pengadilan karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.

Secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan karena¹⁵⁰:

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.
- b. Biaya perkara yang mahal. Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.
- c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif. Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam

¹⁴⁹ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 13.

¹⁵⁰ M. Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm. 240.

membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada lembaga besar atau orang kaya. Dengan demikian timbul kritikan yang menyatakan bahwa hukum menindas orang miskin, tetapi orang berduit mengatur hukum.

- d. Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap memperumit masalah karena secara obyektif putusan pengadilan tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.
- e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis. Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya dibidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Berdasarkan berbagai kekurangan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, maka dalam UU PK ditawarkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu penyelesaian sengketa melalui BPSK yang mengacu kepada penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan berbiaya ringan.

Untuk mengatasi keberlikuannya proses pengadilan, UU PK memberi jalan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) UU PK menyebutkan jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan. Maksud dari kata dinyatakan tidak berhasil dalam ayat ini tidak jelas. Secara redaksional juga tidak jelas apakah yang dimaksud dengan istilah penyelesaian di luar pengadilan ini adalah upaya perdamaian di antara mereka atau juga termasuk penyelesaian melalui BPSK¹⁵¹.

¹⁵¹ Shidarta, *Op., Cit*, hlm. 142.

Menjadi persoalan dengan ketentuan Pasal 45 ayat (1) UU PK adalah penunjukan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Agar ketentuan tersebut tidak membingungkan, sebaiknya disebut secara langsung setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK atau peradilan dalam lingkungan peradilan umum. Hal ini berarti lembaga penyelesaian sengketa lainnya di luar pengadilan umum tidak dimungkinkan menangani sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Jika yang dimaksud penyelesaian di luar pengadilan ini termasuk juga penyelesaian melalui BPSK, tentu saja tidak mungkin salah satu pihak atau para pihak dapat menghentikan perkaranya di tengah jalan, sebelum BPSK menjatuhkan putusan. Dengan demikian, kata dinyatakan tidak berhasil pun tidak mungkin dapat dilakukan begitu saja oleh salah satu pihak atau para pihak. Sekali mereka memutuskan untuk memilih penyelesaian melalui BPSK, maka mereka seharusnya terikat untuk menempuh proses pemeriksaan sampai putusan dijatuhkan. Jika mereka tidak dapat menerima putusan itu, baru mereka diberi hak untuk melanjutkan penyelesaian di pengadilan negeri.

Pasal 45 ayat (3) menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK ini bersifat final dan mengikat. Kata final diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi. Yang ada hanyalah keberatan, yang dapat disampaikan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja. setelah pihak yang ingin menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Jika tidak menjalankan putusan BPSK, maka putusan itu akan diserahkan kepada penyidik untuk dijadikan bukti permulaan yang cukup dalam melakukan penyidikan. UU PK sama sekali tidak memberikan kemungkinan lagi bagi BPSK kecuali menyerahkan putusan itu kepada penyidik (dalam hal ini UU PK tidak menggunakan kata dapat sehingga berarti menutup kemungkinan untuk tidak menyerahkan kasus itu kepada penyidik).

Institusi BPSK dibentuk di setiap daerah, dalam hal ini daerah kota dan/atau daerah kabupaten berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UU PK untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Menurut Pasal 49 ayat (3) dan ayat (4) UU PK, keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu:

1. Unsur pemerintah (3 -5 orang);
2. Unsur konsumen (3 -5 orang);
3. Unsur pelaku usaha (3 -5 orang).

Tugas dan wewenang BPSK (Pasal 52 UU PK *jo* Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), yaitu:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran UU PK;
5. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran UU PK;
9. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UU PK.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak. Sedangkan BPSK bersifat pasif. Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah yang terjadi dan bergabung di tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan mediator dalam menawarkan pilihan penyelesaian sengketa.

Sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya dengan konsiliasi, pada Majelis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasehat. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga, suatu pihak luar yang netral terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Sesuai dengan batasan tersebut mediator berada di tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.

Pada cara yang ketiga, arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menentukan arbitrase adalah penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Perkataan arbitrase berasal dari kata *arbitrare* yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijakan. Bagi Subekti kesan bahwa seorang arbiter atau majelis arbitrase menyelesaikan sengketa tidak berdasarkan hukum, tetapi berdasarkan kebijaksanaan, merupakan suatu kekeliruan. karena arbiter ataupun majelis arbitrase. juga menerapkan hukum seperti apa yang dilakukan hakim/pengadilan. Selanjutnya ia memberikan batasan arbitrase sebagai penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada hakim yang mereka pilih atau tunjuk tersebut¹⁵².

¹⁵² R Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Binacipta, Bandung, 1992, hlm. 1.

Ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut di atas dilakukan atas dasar persetujuan para pihak dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Instrumen hukum lain dapat ditempuh konsumen tanpa terlebih dahulu melalui instrumen hukum BPSK.

Kecenderungan budaya di Indonesia untuk berkompromi bila timbul perselisihan pribadi tetap kuat dan sama sekali tidak terbatas pada orang-orang desa saja. Membawa perselisihan ke luar desa berarti menarik perhatian pihak lain, seperti pengadilan pemerintah yang jarang mengetahui semua hubungan yang dipertaruhkan dalam perselisihan lokal, dan pengadilan mungkin menerapkan patokan-patokan yang tidak dikenal dalam adat kebiasaan pengaruh politik dari luar dapat memperlemah kemampuan desa untuk mengatasi perselisihan mereka sendiri¹⁵³.

Konsiliasi yang lazim dilakukan di seluruh Indonesia merupakan sifat budaya hukum Indonesia. Di Indonesia sesudah merdeka konsiliasi dan arbitrase sangat lazim di lingkungan pedagang. Pengadilan pemerintah sering dihindari dengan berbagai alasan, yaitu¹⁵⁴:

1. Efisiensi, kemanfaatan dan kepercayaan;
2. Pelarian k prosedur tersembunyi yang tidak resmi dalam perekonomian;
3. Prosedur peradilan yang menjerakan para pengusaha, diantaranya prosesnya berliku-liku, ketidakcakapan hakim, dan biaya tidak resmi pengadilan.

Konsiliasi dan kompromi penyelesaian perselisihan melalui jalan tengah cenderung lebih ditekankan pada satuan masyarakat yang kecil-kecil yang hubungan tatap muka lebih menonjol. Sebaliknya, hubungan yang tidak akan menjadikan keputusan pihak ketiga dengan status resmi lebih tetap. Seorang konsiliator mestinya berbuat¹⁵⁵:

1. Meredakan gejolak amarah dan membawa pihak-pihak untuk terus mengadakan perundingan;

¹⁵³ Daniel, *Hukum dan Politik di Indonesia*, LP3ES, Jakarta, 1990, hlm. 161.

¹⁵⁴ Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Alumni, Bandung, 1992, hlm. 69.

¹⁵⁵ Daniel, *Op., Cit*, hlm. 156.

2. Memperkecil makna perselisihan dan memperbesar arti hubungan-hubungan pribadi, serta menekankan arti kepentingan bersama;
3. Mengupayakan kesepakatan di antara para pihak bahwa tidak ada 1 (satu) pihak pun yang benar dan menang, walaupun secara pribadi mungkin dianggap ada, kedua-duanya salah karena bertengkar dan telah kembali rukun satu sama lain. Untuk itu perlu diselenggarakan upacara untuk mengukuhkan penyelesaian damai dan membersihkan suasana yang keruh.

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UU PK adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pada klasifikasi yang pertama, yaitu seorang konsumen (atau ahli warisnya) tentu saja tidak ada yang istimewa dilihat dari ketentuan beracara. Hal menarik adalah pada klasifikasi yang kedua dan seterusnya. Pada klasifikasi kedua, gugatan dapat dilakukan oleh sekelompok yang mempunyai kepentingan yang sama.

Ketentuan ini harus dibedakan dengan gugatan dengan mewakilkan orang lain seperti yang diatur Pasal 123 ayat (1) HIR. Penjelasan Pasal 46 menyebutkan gugatan ini dengan istilah *class action* Kemudian pada klasifikasi ketiga adalah lembaga swadaya masyarakat. Di sini dipakai istilah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Klasifikasi ketiga ini berkaitan dengan *legal standing*.

Klasifikasi penggugat dalam sengketa konsumen yang keempat atau terakhir adalah pemerintah dan/atau instansi terkait. Mereka baru akan menggugat pelaku usaha jika ada kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Namun tidak disebutkan apakah gugatan demikian masih diperlukan jika ada gugatan dari para konsumen, atau dapat dilakukan bersamaan waktunya dengan gugatan dari pihak konsumen yang termasuk klasifikasi-klasifikasi 1 (satu) sampai 3 (tiga).

Masuknya sengketa konsumen ke pengadilan negeri bukanlah karena kegiatan hakim, melainkan keaktifan salah satu atau para pihak bersengketa. Konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi terhadap pelaku usaha atas pelanggaran norma-norma Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebaliknya, pelaku usaha tidak diperkenankan menggugat konsumen atau mengajukan gugatan balik (*rekonvensi*) dengan merujuk pada pelanggaran konsumen atas norma-norma UU PK, kecuali menyangkut pelanggaran hak-hak pelaku usaha sebagaimana dimaksud Pasal 6 UU PK, misal hak untuk menerima pembayaran (*payment*) dari konsumen¹⁵⁶.

Dikedepankannya isu perlindungan konsumen pasca reformasi membawa perbaikan berupa reformasi penyelesaian sengketa yang selama ini menghambat akses konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengedepankan alternatif penyelesaian sengketa yang sama sekali baru bagi penegakan hukum di Indonesia, yaitu gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*) dan gugatan/hak gugat lembaga swadaya masyarakat (*legal standing*) (Pasal 46 ayat (1) huruf b dan huruf c UU PK).

Penggunaan instrumen hukum acara perdata setelah berlakunya UU PK menengahkan sistem beban pembuktian terbalik. Sistem pembuktian terbalik dalam sistem hukum Indonesia tidaklah sama sekali baru. Bahwa persangkaan undang-undang pada hakikatnya merupakan pembalikan beban pembuktian.

¹⁵⁶ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 71.

Contoh adanya 3 (tiga) kuitansi berturut-turut (terakhir) membebaskan debitur untuk membuktikan semua pembayaran angsuran/cicilan terdahulu, sebaliknya membebaskan kewajiban kepada kreditur untuk membuktikan ia belum menerima semua pembayaran tersebut. Contoh yang sifatnya kasuistis yang diketengahkan tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyelesaikan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan kepadanya¹⁵⁷.

Pasal 28 UU PK menyatakan pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam ganti rugi sebagaimana dimaksud Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha dengan pendekatan sistematis, beban pembuktian unsur kesalahan. Sebagaimana dimaksud Pasal 46 UU PK menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Konsekuensinya jika pelaku usaha gagal membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, maka gugatan ganti rugi penggugat akan dikabulkan dalam hal memiliki alasan yang sah menurut hukum. Dari sudut praktik, pada akhirnya penggugat tetap harus membuktikan unsur kerugian.

Pasal 19 ayat (1) UU PK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau pengantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan, dan/atau pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat (2) UU PK).

Kata dapat di sini menunjukkan masih ada bentuk-bentuk ganti rugi lainnya yang dapat diajukan konsumen kepada pelaku usaha, seperti keuntungan yang akan diperoleh bila tidak terjadi kecelakaan, kehilangan pekerjaan atau penghasilan sementara atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita, dan sebagainya. Pada bagian lain UU PK disebutkan konsumen berhak mendapatkan ganti rugi

¹⁵⁷ R Subekti, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Bina Cipta, Bandung, 1982, hlm. 109.

maksimal Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) melalui penjatuhan sanksi administratif yang dijatuhkan BPSK (Pasal 52 huruf *m* jo Pasal 60 ayat (2) UU PK).

C. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Penjelasan Pasal 30 mengenai bentuk pengawasan yaitu pada angka 3 yaitu pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar. Bentuk pengawasan yang dilakukan di dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen ialah dengan cara penelitian, pengujian, dan atau survey, terhadap aspek yang meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang diisyaratkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek dunia usaha, menuntut upaya pemberian pemahaman dan peningkatan kesadaran apa yang menjadi hak-haknya menjadi sangat penting.

PP No. 8 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 8 ayat (1) pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan / atau jasa. Pelayanan purna jual yang dimaksud, pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, misalnya tersedianya suku cadang dan jaminan atau garansi.

Secara konkrit pengawasan yang dilakukan oleh LPSKM diatur juga dalam Pasal 10 PP No. 8 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen:

1. Pengawasan oleh LPSKM dilakukan terhadap barang dan/jasa yang beredar di pasar.

2. Pengawasan) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, atau survei. Disamping dapat juga berdasarkan laporan dan pengaduan dari masyarakat baik yang bersifat perseorangan maupun kelompok.
3. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.
4. Penelitian, pengujian dan atau survei dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang diduga tidak memenuhi unsur keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen. Adapun pelaksanaannya, dapat dilakukan baik sebelum atau sesudah terjadi hal-hal membahayakan keselamatan konsumen.
5. Hasil pengawasan dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan disampaikan kepada menteri dan menteri teknis.

Penjelasan umum peraturan pemerintah tersebut menentukan bahwa pengawasan perlindungan konsumen dilakukan secara bersama oleh pemerintah, masyarakat dan LPSKM, mengingat banyak ragam dan jenis barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah indonesia.

D. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Dalam mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dengan tujuan ini, OJK diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain, meliputi sumber daya manusia,

pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi.

OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*). Banyaknya permasalahan lintas sektoral jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Secara kelembagaan, OJK berada di luar Pemerintah, yang dimaknai bahwa OJK tidak menjadi bagian dari kekuasaan Pemerintah. Namun, tidak menutup kemungkinan adanya unsur-unsur perwakilan Pemerintah karena pada hakikatnya OJK merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan otoritas lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter. Oleh karena itu, lembaga ini melibatkan keterwakilan unsur-unsur dari kedua otoritas tersebut secara *Ex-officio*. Keberadaan *Ex-officio* ini dimaksudkan dalam rangka koordinasi, kerja sama, dan harmonisasi kebijakan di bidang fiskal, moneter, dan sektor jasa keuangan. Keberadaan *Ex-officio* juga diperlukan guna memastikan terpeliharanya kepentingan nasional dalam rangka persaingan global dan kesepakatan internasional, kebutuhan koordinasi, dan pertukaran informasi dalam rangka menjaga dan memelihara stabilitas sistem keuangan UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya ditulis UU OJK).

OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Wewenang yang dimiliki OJK dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat, termasuk di dalamnya adalah edukasi dan sosialisasi, pencegahan, serta pembelaan hukum jika diperlukan. Wewenang tersebut diatur dalam Bab VI tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Pasal 28 s.d Pasal 31 UU OJK.

Konsumen¹⁵⁸ yang dimaksud di dalam UU OJK adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi¹⁵⁹:

1. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
2. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
3. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Wewenang OJK yang lain terkait perlindungan konsumen dapat ditemui di Pasal 9 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf g, dan huruf h, di antaranya:

1. menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan¹⁶⁰;
2. mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif¹⁶¹;
3. melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan¹⁶²;
4. memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu¹⁶³;

¹⁵⁸ Pasal 1 angka 15 UU OJK.

¹⁵⁹ Pasal 28 UU OJK.

¹⁶⁰ Periksa Pasal 9 huruf a UU OJK.

¹⁶¹ Periksa Pasal 9 huruf b UU OJK.

¹⁶² Periksa Pasal 9 huruf c UU OJK.

¹⁶³ Periksa Pasal 9 huruf d UU OJK.

5. menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan¹⁶⁴;
6. memberikan dan/atau mencabut¹⁶⁵:
 - a. izin usaha;
 - b. izin usaha perseorangan;
 - c. efektifnya pernyataan pendaftaran;
 - d. surat tanda terdaftar;
 - e. persetujuan melakukan kegiatan usaha;
 - f. pengesahan;
 - g. persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
 - h. penetapan lain.

Dalam rangka penyelesaian pengaduan konsumen, OJK dapat melakukan antara lain verifikasi dan pemeriksaan khusus atas pengaduan dimaksud. OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

1. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
2. membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
3. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan

OJK, mempunyai kewenangan dalam pembelaan hukum, sebagaimana di jelaskan dalam Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2), yang menyebutkan bahwa:

1. Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
 - a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;

¹⁶⁴ Periksa Pasal 9 huruf g UU OJK.

¹⁶⁵ Periksa Pasal 9 huruf h UU OJK.

- b. mengajukan gugatan:
 - 1) untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik¹⁶⁶; dan/atau
 - 2) untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan¹⁶⁷.
2. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan¹⁶⁸.

UU OJK juga memberikan kewenangan OJK untuk membuat peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat. Sesuai dengan visi, misi, fungsi dan tugasnya, OJK memiliki wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan serta menekankan pada perlindungan kepentingan konsumen dan masyarakat, khususnya konsumen produk jasa keuangan. Berdasarkan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen menerapkan 5 prinsip, yaitu: (1) transparansi, (2) perlakuan yang adil, (3) keandalan, (4) kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen dan (5) penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

¹⁶⁶ Penjelasan Pasal 30 ayat (1) huruf b angka 1 UU OJK, yang dimaksud dengan “itikad tidak baik” adalah itikad tidak baik berdasarkan penilaian OJK.

¹⁶⁷ Penjelasan Pasal 30 ayat (1) huruf b angka 2 UU OJK, pengajuan gugatan dilakukan berdasarkan penilaian OJK bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh suatu pihak terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan mengakibatkan kerugian materi bagi konsumen, masyarakat, atau sektor jasa keuangan.

¹⁶⁸ Penjelasan Pasal 30 ayat (2) UU OJK, yang dimaksud dengan “pihak yang dirugikan” adalah pihak konsumen dan/atau industri jasa keuangan karena pelanggaran peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Ganti kerugian diberikan sesuai dengan nilai yang ditetapkan pihak yang berwenang.

Dalam Surat Edaran OJK Nomor 12/Seojk.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk Dan/Atau Layanan Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan/atau layanan serta wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang tidak menyesatkan sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan PUJK terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian. Selain itu, OJK juga melarang PUJK menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan. Dengan demikian pelaku usaha jasa keuangan, termasuk perbankan, diwajibkan untuk memberikan perlindungan konsumen dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa keuangan bank atas kepercayaan yang diberikan nasabah kepada bank.

Sebagai contoh konkrit dari bentuk pengawasan yang dilakukan oleh OJK adalah dengan mewajibkan produk finansial untuk mencantumkan cap halal dan OJK yang berlaku sejak 6 Agustus 2014. Tindakan tersebut dilakukan sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen atas ketidakjelasan informasi terkait produk finansial yang ditawarkan oleh perbankan. Sehingga kini dalam penjualan produk finansial atau berpromosi disyaratkan untuk lebih jelas, jujur, dan tidak menyesatkan konsumen. Sebagai gambaran, promosi dan layanan kartu kredit kepada konsumen, selain harus memenuhi persyaratan peraturan baru yang sesuai UU OJK, juga harus menjelaskan cara menghitung bunga kepada calon nasabah. Selain itu, apabila ada PUJK yang tidak mengindahkan peraturan yang ada, pihak OJK akan memberikan teguran dan langkah terakhir merekomendasikan mencabut izin operasionalnya.

Dengan adanya peraturan OJK, surat edaran OJK, tindakan nyata perlu dilakukan di lapangan agar perlindungan konsumen yang telah diatur di dalamnya tidak hanya sebatas peraturan tertulis saja. Dari uraian di atas jelas sekali peran OJK dalam perlindungan produk perbankan. Sehingga diharapkan kinerja dari OJK

ditingkatkan agar terwujud peningkatan kesejahteraan rakyat serta kepastian mutu, jumlah, dan keamanan produk atau jasa keuangan.

*****@m*****

BAB V

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan

Sengketa pada dasarnya merupakan suatu pencerminan dari watak dan kemauan di antara manusia yang tidak bisa seragam. Di dalam masyarakat bila terjadi sengketa pada umumnya diselesaikan melalui berbagai cara¹⁶⁹. Kebudayaan untuk manusia menampung dan menangani sengketa meliputi: 1) *lumping it* (membiarkan saja); 2) *avoidance* (mengelak); 3) *exit* (keluar saja); 4) *coercion* (paksaan); 5) *negotiation* (perundingan); 6) *mediation* (mediasi); 7) *arbitration* (arbitrase); 8) *self help* (main hakim sendiri); 9) peradilan¹⁷⁰. Masing-masing pendekatan menggunakan berbagai paradigma yang berbeda-beda sesuai dengan tujuan, budaya atau nilai-nilai yang diyakini oleh pihak-pihak.

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha ditandai dengan adanya transaksi. Transaksi konsumen dengan pelaku usaha adalah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang dan/atau jasa.

Dalam peralihan tersebut dapat terjadi ketidakpuasan pihak konsumen karena hal tertentu yang diakibatkan oleh kesengajaan atau kelalaian pelaku usaha sehingga menimbulkan perbedaan pendapat antara konsumen dengan pelaku usaha, yang juga dapat mengakibatkan terjadinya sengketa. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa¹⁷¹. Meskipun demikian, penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang¹⁷².

UU PK tidak memberikan batasan yang dimaksud sengketa konsumen. Kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian UU PK, yaitu:

¹⁶⁹ Adi Sulistiyono, *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi di Indonesia*, UNS Press, Surakarta, 2006, hlm. 3.

¹⁷⁰ T.O. Ihromi, *Antropologi Hukum: Sebuah Bunga Rampai*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 210-212; Donald Black, *Sociological Justice*, Oxford University Press, New York, p. 74. *Ibid.*

¹⁷¹ Periksa Pasal 45 ayat (2) UU PK.

¹⁷² Periksa Pasal 45 ayat (3) UU PK.

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini BPSK (Pasal 1 angka 11 *jo* Bab XI UU PK);
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UU PK.

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tentang hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan haknya oleh pihak yang lain, sedang pihak yang lain tidak merasa demikian. Sengketa konsumen antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu¹⁷³. Sengketa konsumen dengan pelanggaran hak konsumen, mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara. Oleh karena itu tidak digunakan istilah sengketa transaksi konsumen¹⁷⁴.

Berdasarkan UU PK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan semua hukum yang berlaku, hukum yang diberlakukan adalah hukum umum yang berlaku untuk peradilan umum, dengan kewajiban pengadilan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UU PK, dan/atau hukum yang ditetapkan khusus bagi perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara yang umumnya berlaku itu, membawa padanya segala keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat *secara secara* perdata, atau mengajukan tuntutan administratif atau pidana, sebagaimana ditentukan dalam hukum acara perdata, hukum acara administratif atau hukum acara pidana tersebut.

¹⁷³ A Z Nasution, *Op., Cit*, hlm. 221.

¹⁷⁴ Sidharta, *Op., Cit*, hlm. 135.

Berdasarkan UU PK, penyelesaian sengketa¹⁷⁵ konsumen dapat dilakukan dengan semua hukum yang berlaku. Hukum yang diberlakukan adalah umum yang berlaku untuk pengadilan umum, dengan kewajiban pengadilan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UU PK, dan/atau hukum yang ditetapkan khusus bagi perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara yang umumnya berlaku, membawa padanya segala keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat secara perdata, atau mengajukan tuntutan administratif atau pidana, sebagaimana yang ditentukan dalam hukum acara perdata, hukum acara administratif atau hukum acara pidana tersebut. Keadaan ini pada umumnya melemahkan dan tidak memberdayakan konsumen sesuai dengan kehendak undang-undang, karena membebankan kesulitan pada mereka dalam membuktikan niat pelaku usaha, apakah sengaja, alpa, atau tidak hati-hati dalam menjalankan usahanya. Apakah produsen dan pihak yang dipersamakan dengannya menjalankan kegiatannya memang merugikan konsumen¹⁷⁶.

Masalah penyelesaian sengketa dalam UU PK diatur dalam Bab X yang terdiri dari 4 (empat) pasal, yang dimulai dari Pasal 45 s.d Pasal 48. Pasal 45, yaitu:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;

¹⁷⁵ Keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa *Alternative Dispute Resolution* (ADR) seperti negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase sebagai daya tarik investasi sebenarnya sudah disadari oleh banyak negara. Hal ini yang memotivasi beberapa negara untuk mengembangkannya secara progresif seperti Amerika Serikat, Jepang, Korea, Australia, Inggris, Hongkong, Singapura, Srilanka, Filipina, dan negara-negara Arab. Penggunaan ADR di samping karena alasan efisiensi dan faktor budaya juga disebabkan lembaga peradilan telah dihinggapi penyakit formalitas yang berlebihan, tidak efisien, tidak efektif, mahal, menimbulkan dendam pihak yang kalah, perilaku hakim yang memihak, dan seterusnya. Adi Sulistiyono, "Pembangunan Hukum Ekonomi untuk mendukung Pencapaian Visi Indonesia 2030", Pidato Pengukuhan Guru Besar Hukum Ekonomi pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, 17 Nopember 2007, hlm. 54-55.

¹⁷⁶ A Z Nasution, *Op., Cit*, hlm. 223.

- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalan pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa;
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Beberapa penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh melalui jalan di luar pengadilan yaitu:

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Sebagaimana diatur di dalam UU No. 30 Tahun 1990 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, diatur di dalam Bab II Pasal 6. Di mana poin-poin penting Alternatif Penyelesaian Sengketa antara lain:

- a. Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri;
- b. Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis;
- c. Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda

pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator;

- d. Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator;
- e. Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai;
- f. Usaha penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui mediator sebagaimana dimaksud dengan memegang teguh kerahasiaan, dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang terkait;
- g. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan;
- h. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran;
- i. Apabila usaha perdamaian sebagaimana dimaksud tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase *ad-hoc*.

Bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang dikenal antara lain:

- a. Konsultasi

Black Law Dictionary mendefinisikan konsultasi (*consultation*) adalah *act of consulting or conferring; e.g. patient with doctor; client with*

lawyer. Deliberation of persons on some subject. A conference between the counsel engaged in a case, to discuss its questions or arrange the method of conducting it (Terjemahan bebasnya: konsultasi merupakan suatu tindakan konsultasi atau berunding seperti pasien dengan dokter, klien dengan pengacara dalam menyelesaikan beberapa sengketa dengan mengadakan pertemuan di mana konsultan memberikan nasihat terhadap sengketa kliennya atau menyusun cara alternatif penyelesaian sengketanya)¹⁷⁷.

Konsultasi adalah tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu yang disebut dengan klien dan pihak lain yang merupakan konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan klien tersebut. Dialog yang terjadi di dalamnya berupa aktivitas pertukaran informasi dan berbagi dalam rangka untuk memastikan para pihak yang berkonsultasi agar mengetahui lebih dalam tentang masalah yang dihadapi dan cara yang tepat untuk menyelesaikannya karena konsultasi mengarah kepada sebuah pengambilan keputusan sehingga aksi yang akan timbul berorientasi kepada hasil sebagai bentuk penyelesaian masalah.

b. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas menguraikan/menjelaskan fakta-fakta dan (biasanya setelah mendengar para pihak mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan) membuat usulan-usulan untuk suatu penyelesaian namun keputusan tersebut tidak mengikat di mana konsiliator mempunyai kewenangan yang aktif. Di dalam konsiliasi di mana pihak ketiga yang netral memiliki kewenangan untuk memaksa para pihak untuk mematuhi dan menjalankan hal yang diputuskan oleh pihak ketiga.

¹⁷⁷ Solikhah, *Prospek Arbitrase Online sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Ditinjau dari Hukum Bisnis*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum, Kajian Hukum Ekonomi dan Teknologi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.

c. Negosiasi

Negosiasi sebagai salah satu pilihan penyelesaian sengketa yang didalamnya terdapat suatu proses tawar-menawar dari masing-masing pihak untuk mencapai kesepakatan yang sebelumnya didahului dengan komunikasi¹⁷⁸ dua arah untuk mengemukakan keinginan dan pokok permasalahan.

Negosiasi merupakan model penyelesaian sengketa melalui perundingan secara langsung antara para pihak yang bersengketa guna mencari atau menemukan bentuk-bentuk penyelesaian yang dapat diterima pihak-pihak yang bersangkutan. Bahkan dapat dikatakan negosiasi merupakan pintu memasuki pranata paradigma non-litigasi yang lain seperti perdamaian (*dading*), mediasi, konsiliasi, minitrial. Nolan-Haley mendefinisikan negosiasi sebagai *as a consensual bargaining process in which parties attempt to reach agreement on a disputed or potentially disputed matter*¹⁷⁹.

d. Penilaian atau pendapat ahli

Penilaian atau pendapat ahli adalah keterangan yang dimintakan oleh para pihak yang sedang bersengketa kepada seorang ahli tertentu yang dianggap lebih memahami tentang suatu materi sengketa yang terjadi. Pihak-pihak yang berselisih bertemu dan menilai pokok sengketa yang dilakukan oleh seorang atau beberapa orang ahli di bidang terkait pokok sengketa untuk mencapai kesepakatan.

¹⁷⁸ Pada umumnya, komunikasi merupakan hal penting dalam penyelesaian sengketa. Komunikasi secara langsung antara para pihak akan lebih produktif menyelesaikan sengketa, sehingga dapat menghindari kekerasan dan merendahkan biaya. Pihak ketiga merupakan bagian integral dalam intervensi membangun damai dengan memfasilitasi komunikasi, menghindari tensi, dan membantu memperbaiki hubungan silaturahmi. Islam mendorong intervensi aktif, **khususnya** di antara sesama muslim. Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, hlm. 114.

¹⁷⁹ Sebagaimana dikutip dalam Adi Sulistiyono, *Mengembangkan Paradigma ..., Op., Cit*, hlm. 400.

2. BASYARNAS

Secara historis, gagasan berdirinya lembaga arbitrase Islam di Indonesia diawali dengan bertemunya para pakar, cendekiawan muslim, praktisi hukum, para kyai dan ulama untuk bertukar pikiran tentang perlunya lembaga arbitrase Islam di Indonesia. Pertemuan diawali oleh Dewan Pimpinan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 22 April 1992. Setelah mengadakan beberapa kali rapat dan setelah diadakan beberapa kali penyempurnaan terhadap rancangan struktur organisasi dan prosedur beracara akhirnya pada tanggal 23 Oktober 1993 diresmikan Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI)¹⁸⁰.

BAMUI didirikan pada tanggal 21 Oktober 1993 berbadan hukum Yayasan. Perubahan nama dari BAMUI menjadi BASYARNAS diputuskan dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) MUI Tahun 2002. Perubahan nama, bentuk, dan pengurus BAMUI dituangkan dalam SK. MUI No. Kep-09/MUI/XII/2003 tanggal 24 Desember 2003¹⁸¹.

Beberapa tambahan berperkara yang terjadi bersifat teknis untuk menyempurnakan aturan yang telah ada sebelumnya sepanjang tidak bertentangan dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dasar hukum arbitrase syariah adalah adanya ketentuan dalam Al Qur'an tentang perdamaian dan juga dalam Al Hadits, yakni:

- a. "Dan jika kamu khawatir akan ada persengketaan antara keduanya (suami isteri), maka kirimkanlah seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan (perdamaian) niscaya Allah akan memberi taufik kepada suami isteri itu. Sesungguhnya

¹⁸⁰ Ratna Sofiana, "Implikasi Tugas dan Kewenangan Badan Arbitrase Syari'ah Nasional dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syari'ah Pasca Putusan MK No. 93/PUU-X/2012 Tahun 2008 tentang Pengujian Konstitusional UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah", *SUPREMASI HUKUM*, Vol. 3, No. 2, Juni 2014, hlm. 85

¹⁸¹ Ricky Fattamazaya, *Kompetensi Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) dalam Menyelesaikan Sengketa Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008*, Skripsi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, 2013, hlm. 6.

Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal” (Al Qur’an Surat Annisa ayat 35).

- b. Al Qur’an Surat Al Hujurat ayat 9: “Dan jika ada dua golongan dan orang-orang yang mukmin berperang maka damaikanlah antara keduanya jika salah satu dari kedua golongan itu berbuat aniaya terhadap golongan yang lain maka perangilah golongan yang berbuat aniaya itu sehingga golongan kembali kepada perintah Allah jika golongan itu telah kembali kepada perintah Allah, maka damaikanlah antara keduanya dengan adil dan berlaku adillah sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil”.
- c. Al Quran Surat An Nisa ayat 114: “Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka kecuali bisikan-bisikan dari orang yang menyuruh manusia memberi sedekah atau berbuat makruf atau mengadakan perdamaian antara manusia. Dan barangsiapa yang berbuat demikian karena mencari keridhaan Allah, maka kelak kami memberi kepada pahala yang besar”.
- d. HR. An Nasa’i yang menceritakan bahwa sesungguhnya Rasulullah SAW berkata kepada Abu Syureih yang biasa dipanggil Abu Hasan, “Sesungguhnya hakam itu adalah Allah dan kepada-Nya dimintakan keputusan hukum. Mengapa kamu dipanggil Abu al-Hakam? Jawab Abu Syureih: “Bahwa sesungguhnya kaumku jika bertentangan akan datang kepadaku minta penyelesaian dan kedua belah pihak akan rela dengan putusanku”¹⁸².

Selain diatur di dalam Al Qur’an, Al Hadits juga *Ijma’* (kesepakatan) ulama-ulama dari kalangan sahabat Rasulullah SAW atas keabsahan praktik *tahkim*. Pada masa sahabat telah terjadi sengketa dan diselesaikan secara arbitrase syariah (*tahkim*) di kalangan para sahabat dan tak seorang pun menentanginya¹⁸³.

¹⁸² Ummi Uzma, “Pelaksanaan atau Eksekusi Putusan Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) sebagai Kewenangan Pengadilan Agama”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Tahun ke-44, No. 3 Juli-September 2014, hlm. 392.

¹⁸³ *Ibid.*

Beberapa pendapat dari para ahli hukum mengenai keberadaan arbitrase syariah sebagai berikut¹⁸⁴:

- a. Sayyid Sabiq¹⁸⁵ mengatakan bahwa penghormatan terhadap perjanjian menurut Islam hukumnya wajib, melihat pengaruhnya yang positif dan perannya yang sangat besar dalam memelihara perdamaian dan melihat urgensinya dalam mengatasi kemusykilan, menyelesaikan perselisihan dan menciptakan kerukunan.
- b. H. Hartono Mardjono¹⁸⁶ mengatakan bahwa adanya lembaga permanen yang berfungsi untuk menyelesaikan kemungkinan terjadinya sengketa perdata di antara bank-bank syariat dengan para nasabahnya, atau khususnya menggunakan jasa mereka, dan umumnya antara sesama umat Islam yang melakukan hubungan-hubungan keperdataan yang menjadinya syariat sebagai dasarnya adalah kebutuhan yang sungguh-sungguh nyata.
- c. Rachmadi Usman¹⁸⁷ mengatakan bahwa kelahiran badan arbitrase berdasarkan syariat Islam tersebut disambut hangat oleh berbagai pihak, bukan saja disebabkan oleh maraknya kesadaran dan keinginan umat terhadap pelaksanaan hukum Islam, melainkan juga didorong oleh suatu kebutuhan riil adanya praktik peradilan perdata secara perdamaian selaras dengan perkembangan ekonomi keuangan di kalangan umat Islam.
- d. H. Pranowo Gandasubrata¹⁸⁸ berpendapat bahwa undang-undang itu terkadang terasa kejam atau kaku, karena undang-undang itu untuk kepastian hukum harus diterapkan, tetapi melalui arbitrase, sisi kejam dari suatu penerapan hukum dapat diatasi dengan penerapan musyawarah dan mufakat bernafaskan Islam. Untuk itulah diharapkan BAMUI akan subur berkembang apabila benar-benar para arbiter dalam membuat putusan

¹⁸⁴ *Ibid.*

¹⁸⁵ *Ibid.* Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah II*, PT. Alma' Arif, Bandung, 1980, hlm. 173.

¹⁸⁶ H. Hartono Mardjono, *Menegakkan Syariat Islam dalam Konteks ke-Indonesiaan*, Mizan, Bandung, 1981, hlm. 66. *Ibid.*

¹⁸⁷ Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000, hlm. 100.

¹⁸⁸ Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), *Sambutan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia pada Peresmian Badan Arbitrase Muamalat Indonesia*, Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), Jakarta, 1994, hlm. 10.

benar-benar mengaryakan sesuatu yang sebaik-baiknya, sehingga kepercayaan umat semakin bertambah dan BAMUI akan berkembang dan memenuhi harapan masyarakat.

- e. H.M. Thahir Azhari¹⁸⁹ mengatakan bahwa kehadiran Arbitrase Islam di Indonesia merupakan suatu *conditio sine qua non*.

Prosedur arbitrase BASYARNAS antara lain¹⁹⁰:

- a. Didaftarkannya surat permohonan para pihak yang bersengketa oleh sekretaris BASYARNAS.
- b. Berkas permohonan tersebut mesti mencantumkan alamat kantor atau tempat tinggal terakhir atau kantor dagang yang dinyatakan dengan tegas dalam klausula arbitrase.
- c. Berkas permohonan itu berisikan nama lengkap, tempat tinggal atau tempat kedudukan kedua belah pihak atau para pihak. Berkas juga memuat uraian singkat tentang duduknya sengketa dan juga apa yang dituntut.
- d. Pada dasarnya pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase.
- e. Pemeriksaan atas sengketa arbitrase harus diselesaikan dalam waktu paling lama 180 hari sejak arbiter atau majelis arbitrase terbentuk. Jika diperlukan, maka jangka waktu ini dapat diperpanjang.
- f. Mengenai biaya pemanggilan dan perjalanan saksi atau saksi ahli dibebankan kepada pihak yang meminta.
- g. Apabila pemeriksaan sengketa telah selesai, pemeriksaan segera ditutup dan ditetapkan hari sidang untuk mengucapkan putusan arbitrase.
- h. Putusan diucapkan dalam waktu paling lama 30 hari setelah pemeriksaan ditutup.
- i. Selanjutnya dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah putusan diterima, para pihak dapat mengajukan kepada arbiter atau majelis arbitrase untuk

¹⁸⁹ *Ibid*, hlm. 12.

¹⁹⁰ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (BAMUI & TAKAFUL) di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 149 dalam Ummi Uzma, *Op., Cit*, hlm. 393.

melakukan koreksi terhadap kekeliruan administratif dan/atau menambah atau mengurangi sesuatu tuntutan putusan.

- j. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Terhadap putusan arbitrase, para pihak dapat mengajukan permohonan pembatalan apabila putusan tersebut diduga mengandung unsur-unsur sebagai berikut¹⁹¹:

- a. surat dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan pihak lawan; dan
- c. putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Di dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, aturan hukum mengenai Pendaftaran Putusan dan Pelaksanaan atau Eksekusi putusan arbitrase, hanya memuat kewenangan Pengadilan Negeri, tidak memuat kewenangan Pengadilan Agama, oleh karenanya ada dua pendapat mengenai hal ini. *Pertama*, kewenangan tersebut merupakan wewenang Pengadilan Negeri, berdasar Pasal 59, Pasal 61, Pasal 62, Pasal 63 dan Pasal 64 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehingga putusan BASYARNAS menjadi kewenangan Pengadilan Negeri. *Kedua*, berpendapat bahwa semua yang berkaitan dengan penyelesaian ekonomi syariah berdasar Pasal 49 huruf (i) merupakan kewenangan Pengadilan Agama, pendapat ini didasarkan kepada asas hukum *lex posteriori derogat legi priori* dan *lex specialis derogat legi generali*¹⁹².

¹⁹¹ Pasal 70 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

¹⁹² Ummi Uzma, *Op., Cit.*, hlm. 394.

Berdasarkan asas *lex posteriori derogat legi priori*, peraturan perundang-undangan yang lebih baru didahulukan berlakunya daripada peraturan perundang-undangan yang lebih lama/terdahulu. Sedangkan menurut asas *lex specialis derogat legi generali*, yaitu peraturan perundang-undangan yang sifatnya khusus didahulukan berlakunya daripada peraturan perundang-undangan yang sifatnya umum¹⁹³.

Kewenangan Pengadilan Agama untuk melaksanakan Putusan atau Eksekusi BASYARNAS sangatlah tepat sesuai dengan asas hukum *lex posteriori derogat legi priori* dan *lex specialis derogat legi generali*. Untuk itu, dasar kewenangan perluasan kewenangan Peradilan Agama adalah sesuai dengan kebutuhan masyarakat¹⁹⁴.

Berdasarkan kedua asas hukum tersebut, **di mana** UU No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama sebagai perubahan atas undang-undang Peradilan Agama yang lama, yang diundangkan pada tanggal 20 Maret 2006, merupakan undang-undang terbaru dibanding undang-undang Arbitrase yang diundangkan pada tanggal 12 Agustus 1999. Begitu pula, undang-undang peradilan agama merupakan undang-undang yang bersifat khusus dalam penyelesaian ekonomi syariah, yang sebelumnya merupakan bagian dari kewenangan Pengadilan Negeri/Pengadilan Niaga yang berada dalam lingkup Peradilan Umum¹⁹⁵.

Secara normatif, pengertian ekonomi syariah yang dimaksud sebagai pokok sengketa yang diselesaikan melalui jalan arbitrase syariah diatur di dalam Pasal 49 huruf i UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah di mana ekonomi syariah adalah perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah antara lain meliputi:

- a. bank syariah;
- b. asuransi syariah;
- c. reasuransi syariah;
- d. reksadana syariah;

¹⁹³ *Ibid.*

¹⁹⁴ *Ibid.*

¹⁹⁵ *Ibid.*, hlm. 395.

- e. obligasi syariah dan surat berharga berjangka menengah syariah;
- f. sekuritas syariah;
- g. pembiayaan syariah;
- h. pegadaian syariah;
- i. dana pensiun lembaga keuangan syariah;
- j. bisnis syariah;
- k. lembaga mikro syariah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 49 dan Penjelasannya dapat dipahami bahwa subyek hukum dalam sengketa ekonomi syariah adalah¹⁹⁶:

- a. orang-orang yang beragama Islam;
- b. orang-orang yang bukan beragama Islam namun menundukkan diri terhadap hukum Islam;
- c. badan hukum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan hukum Islam.

Islam mengajarkan pokok ajarannya pada tauhid, *khilafah* dan '*adalah* (keadilan)¹⁹⁷ yang merupakan sumber utama dari *maqashid* dan strategi ekonomi Islam. Batu fondasi kepercayaan Islam adalah tauhid. Alam dirancang dengan sadar dan diciptakan oleh Wujud Tertinggi, Yang Esa dan tidak ada yang menyamai-Nya, bukan terjadi secara kebetulan. Dia terlibat secara aktif dalam hukum-hukum Alam. Segala sesuatu yang diciptakannya mempunyai tujuan. Tujuan inilah yang menjadikan wujudnya Alam ini di mana manusia adalah bagian darinya, berarti penting. Dan manusia adalah khalifah Tuhan di bumi, dan telah diberkahi dengan semua kelengkapannya. Konsep khalifah ini memiliki sejumlah implikasi, atau akibat yang wajar, yaitu: persaudaraan

¹⁹⁶ Yusna Zaidah, *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan dan Arbitrase Syariah di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2015, hlm. 12.

¹⁹⁷ Keadilan dalam Islam merupakan perpaduan yang menyenangkan antara hukum dan moralitas. Islam tidak bermaksud untuk menghancurkan kebebasan individu tetapi mengontrolnya demi kepentingan masyarakat yang terdiri dari individu itu sendiri, dan karenanya juga melindungi kepentingannya yang sah. Hukum memainkan perannya dalam mendamaikan kepentingan pribadi dengan kepentingan masyarakat dan bukan sebaliknya. Individu diperbolehkan mengembangkan hak pribadinya dengan syarat tidak mengganggu kepentingan masyarakat. Ini mengakhiri perselisihan dan memenuhi tuntutan keadilan. Karena itu, berlaku adil berarti hidup menurut prinsip-prinsip Islam. Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam*, Tiara Wacana, Yogyakarta, hlm. 83, Judul Asli: *Philosophy of Islamic Law*, Penerjemah: Yudian Wahyudi Asmin.

universal, sumber-sumber daya adalah amanat, gaya hidup sederhana dan kebebasan manusia¹⁹⁸.

BASYARNAS ke depan harus berpegang teguh pada prinsip ekonomi syariah sebagai berikut¹⁹⁹:

- a. Ekonomi Islam pengaturannya bersifat ketuhanan/Ilahiyah (*nizhamun rabbaniyyun*), mengingat dasar-dasar pengaturannya yang tidak diletakkan oleh manusia, akan tetapi didasarkan pada aturan-aturan yang ditetapkan Allah SWT sebagaimana ditetapkan dalam Al Quran dan Al Hadist.
- b. Ekonomi hanya merupakan satu titik bagian dari Islam secara keseluruhan (*juz-un min al-Islam asy-syamil*). Oleh karena ekonomi itu hanya merupakan salah satu bagian atau tepatnya subsistem dari Islam yang bersifat komprehensif. Artinya tidaklah mungkin memisahkan persoalan ekonomi dari rangkaian ajaran Islam secara keseluruhan yang bersifat utuh dan menyeluruh (holistik). Ekonomi Islam dibangun atas asas-asas akadiyah (*al-asas al-'aqa'idiyyah*) dan asas-asas etika moral (*al-asas al-akhlaqiyyah*)
- c. Ekonomi berdimensi akidah atau keakidahan (*iqtishadun, 'aqaidiyyun*), mengingat ekonomi Islam itu pada dasarnya terbit atau lahir (sebagai ekspresi) dari akidah Islamiah (*al-'aqidah al-Islamiyyah*) yang di dalamnya akan dimintakan pertanggungjawaban terhadap akidah yang diyakininya. Atas dasar ini maka seorang orang muslim (menjadi) terikat dengan sebagian kewajibannya semisal zakat, sedekah dan lain-lain walaupun dia sendiri harus kehilangan sebagian kepentingan dunianya karena lebih cenderung untuk mendapatkan pahala dari Allah SWT di hari kiamat kelak.
- d. Berkarakter *ta'abbudi* (*thai'un ta'abbudiyun*). Mengingat ekonomi Islam merupakan tata aturan yang berdimensikan ketuhanan (*nizham rabbani*),

¹⁹⁸ Anis Mashdurohatun, "Tantangan Ekonomi Syariah dalam Menghadapi Masa Depan Indonesia di Era Globalisasi", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 11 Edisi Khusus Februari 2011, hlm. 83.

¹⁹⁹ Sebagaimana dikutip dari Ummi Uzma, *Op., Cit*, hlm. 398-400.

dan setiap ketaatan kepada salah satu dan sekian banyak aturan-aturan-Nya adalah berarti ketaatan kepada Allah SWT, dan setiap ketaatan kepada Allah itu adalah Ibadah. Dengan demikian maka penerapan aturan-aturan ekonomi Islam (*al-iqtishad al-Islami*) adalah juga mengandung nilai-nilai Ibadah dalam konteksnya yang sangat luas dan umum.

- e. Terkait erat dengan akhlak (*murtabithun bil-akhlaq*), Islam tidak pernah memprediksi kemungkinan ada pemisahan antara akhlak dan ekonomi. , Juga tidak pernah memetakan pembangunan ekonomi dalam lingkungan Islam yang tanpa akhlak. Itulah sebabnya mengapa seperti perdagangan, perkreditan dan lain-lain yang semata-mata murni kegiatan ekonomi sebagaimana terdapat di dalam ekonomi non Islam, . dalam Islam, kegiatan ekonomi sama sekali tidak boleh lepas dari kendali akhlak (etika-moral) yang merupakan sebagian tidak terpisahkan dari ajaran Islam secara keseluruhan.
- f. Elastis (*al-murunah*), dalam pengertian mampu berkembang secara perlahan-lahan atau evolusi. Kekhususan *al-murunah* ini didasarkan pada kenyataan bahwa baik Al-Quran maupun Al-Hadits, yang keduanya dijadikan sebagai sumber asasi ekonomi, tidak memberikan doktrin ekonomi secara tekstual akan tetapi hanya memberikan garis-garis besar yang bersifat instruktif guna mengarahkan perekonomian Islam secara global.
- g. Objektif (*al-maudhu'iyah*), dalam pengertian, Islam mengajarkan umatnya supaya berlaku dan bertindak objektif dalam melakukan aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi pada hakikatnya adalah merupakan pelaksanaan amanat yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku ekonomi tanpa membedakan jenis kelamin, warna kulit, etnik, agama/kepercayaan dan lain-lain. Bahkan terhadap musuh sekalipun di samping terhadap kawan dekat. Itulah sebabnya mengapa monopoli misalnya dilarang dalam Islam. Termasuk ke dalam hal yang dilarang ialah perlakuan *dumping* dalam berdagang/berbisnis.

- h. Memiliki target sasaran/tujuan yang lebih tinggi (*al-hadaf as-sami*). Berlainan dengan sistem ekonomi non Islam yang semata-mata hanya untuk mengejar kepuasan materi (*al-rafahiyah al-maaddiyah*), ekonomi Islam memiliki sasaran yang lebih jauh yakni merealisasikan kehidupan kerohanian yang lebih tinggi (berkualitas) dan pendidikan kejiwaan.
- i. Perekonomian yang stabil/kokoh (*iqtishadun bina'un*). Kekhususan ini antara lain dapat dilihat dari kenyataan bahwa Islam mengharamkan praktik bisnis yang membahayakan umat insani apakah itu bersifat perorangan maupun kemasyarakatan seperti pengharaman riba, penipuan, perdagangan khamr dan lain-lain.
- j. Perekonomian yang berimbang (*iqtishad mutawazin*), maksudnya ialah bahwa perekonomian yang hendak diwujudkan oleh Islam adalah ekonomi yang berkeseimbangan (berimbang) antara kepentingan individu dan sosial, antara tuntutan kebutuhan duniawi dan pahala akhirat, serta keseimbangan antara fisik dan psikis, kesimbangan antara sikap boros dan hemat (*israf wa taqtir*).
- k. Realistis (*al-waqi'iyah*). Prakiraan (*forecasting*) ekonomi khususnya prakiraan bisnis tidak selamanya sesuai antara teori di satu sisi dengan praktik pada sisi yang lain. Dalam hal-hal tertentu, sangat dimungkinkan terjadi pengecualian atau bahkan penyimpangan dari hal-hal yang semestinya. Misalnya, dalam keadaan normal, Islam mengharamkan praktik jual-beli barang-barang yang diharamkan untuk mengonsumsinya, tetapi dalam keadaan darurat (ada kebutuhan sangat mendesak) pelarangan itu bisa jadi diturunkan statusnya menjadi boleh atau sekurang-kurangnya tidak berdosa.
- l. Harta kekayaan itu hakekatnya milik Allah SWT. Dalam prinsip ini terkandung maksud bahwa kepemilikan seseorang terhadap harta kekayaan (*al-amwal*) tidaklah bersifat mutlak. Itulah sebabnya mengapa dalam Islam pendayagunaan harta kekayaan itu tetap harus dikelola dan dimanfaatkan sesuai dengan tuntunan Sang Maha Pemilik yaitu Allah SWT. Atas dalih apapun, seseorang tidak boleh bertindak sewenang-

wenang dalam men-*tasharruf*-kan (membelanjakan) harta kekayaannya, termasuk dengan dalih bahwa harta kekayaan itu milik pribadinya.

- m. Memiliki kecakapan dalam mengelola harta kekayaan (*tarsyid istikhdam al-mal*). Para pemilik harta perlu memiliki kecerdasan/kepiawaian dalam mengelola atau mengatur harta kekayaannya semisal berlaku hemat dalam berbelanja, tidak menyerahkan harta kepada orang yang belum/tidak mengerti tentang pendaagunaannya, dan tidak membelanjakan hartanya ke dalam hal-hal yang diharamkan agama, serta tidak menggunakannya pada hal-hal yang merugikan orang lain.

Pasal 1 angka 3 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengartikan perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa. Berdasarkan perumusan tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase (baik konvensional maupun syariah) karena adanya kesepakatan berupa:

- a. klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau
- b. suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat oleh para pihak setelah timbul sengketa.

Contoh klausula atau perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak misalnya:

“Semua sengketa yang timbul dari perjanjian ini akan diselesaikan dan diputus oleh “Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) menurut peraturan-peraturan prosedur arbitrase BASYARNAS, yang keputusannya mengikat kedua belah pihak yang bersengketa sebagai keputusan pertama dan terakhir”.

3. BANI

Arbitrase didefinisikan pada Pasal 1 angka 8 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu, “Lembaga

Arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu. , Lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa”.

Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) adalah lembaga independen yang memberikan jasa beragam yang berhubungan dengan arbitrase, mediasi dan bentuk-bentuk lain dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BANI didirikan pada tahun 1977 oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) melalui SK No. SKEP/152/DPH/1977 tanggal 30 November 1977 dan dikelola serta diawasi oleh Dewan Pengurus dan Dewan Penasehat yang terdiri dari tokoh-tokoh masyarakat dan sektor bisnis²⁰⁰.

BANI berkedudukan di Jakarta dan memiliki perwakilan di beberapa kota besar di Indonesia, yaitu Surabaya, Bandung, Medan, Denpasar, Palembang, Pontianak dan Jambi. Pada saat ini BANI memiliki lebih dari 100 arbiter yang berlatarbelakang dari berbagai profesi baik berkebangsaan Indonesia maupun asing. Di Indonesia minat untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase mulai meningkat sejak diundangkannya UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Perkembangan ini sejalan dengan arah globalisasi, di mana penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah menjadi pilihan pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa bisnis²⁰¹.

BANI didirikan untuk tujuan²⁰²:

1. Dalam rangka turut serta dalam upaya penegakan hukum di Indonesia menyelenggarakan penyelesaian sengketa atau beda pendapat yang terjadi di berbagai sektor perdagangan, industri dan keuangan, melalui arbitrase dan bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa lainnya antara lain di bidang-bidang Korporasi, Asuransi, Lembaga Keuangan, Fabrikasi, Hak Kekayaan Intelektual, Lisensi, Franchise, Konstruksi, Pelayaran/Maritim, Lingkungan Hidup, Penginderaan Jarak Jauh, dan lain-lain dalam lingkup peraturan perundang-undangan dan kebiasaan internasional.

²⁰⁰ Diakses dari <https://www.baniarbitration.org/ina/about.php>, 5 Maret 2019.

²⁰¹ *Ibid.*

²⁰² *Ibid.*

2. Menyediakan jasa-jasa bagi penyelenggaraan penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa lainnya, seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan pemberian pendapat yang mengikat sesuai dengan Peraturan Prosedur BANI atau peraturan prosedur lainnya yang disepakati oleh para pihak yang berkepentingan.
3. Bertindak secara otonom dan independen dalam penegakan hukum dan keadilan.
4. Menyelenggarakan pengkajian dan riset serta program-program pelatihan/pendidikan mengenai arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.

BANI adalah salah satu pendiri dan anggota dari *Asia Pacific Regional Arbitration Group* (APRAG). BANI juga merupakan salah satu pendiri dari *Regional Arbitrators Institutes Forum* (RAIF). Selain itu, BANI merupakan anggota *International Council for Commercial Arbitration* (ICCA)²⁰³.

Dalam rangka mengembangkan Arbitrase Internasional dan berbagai bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) di bidang komersial antara para pengusaha di negara-negara yang bersangkutan, BANI mengadakan kesepakatan kerjasama dengan berbagai lembaga di beberapa negara. Lembaga-lembaga tersebut antara lain²⁰⁴:

- a. *The Japan Commercial Arbitration Association* (JCAA);
- b. *The Netherlands Arbitration Institute* (NAI);
- c. *The Korean Commercial Arbitration Board* (KCAB);
- d. *Australian Centre for International Commercial Arbitration* (ACICA);
- e. *The Philippines Dispute Resolution Centre* (PDRCI)
- f. *Hong Kong International Arbitration Centre* (HKIAC);
- g. *The Foundation for International Commercial Arbitration dan Alternative Dispute Resolution* (SICA-FICA);
- h. *The Singapore Institute of Arbitrators* (SIArb);
- i. *Arbitration of Association of Brunei Darussalam* (AABD);
- j. *Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration* (KLRCA);
- k. *The Belgian Centre for Arbitration and Mediation* (CEPANI).

²⁰³ *Ibid.*

²⁰⁴ *Ibid.*

Peraturan dan prosedur BANI yang terbaru berlaku per tanggal 1 Januari 2018, adapun secara ringkasnya, proses arbitrase di BANI diatur di BAB III Proses Arbitrase, sebagai berikut²⁰⁵:

a. Dimulainya Proses Arbitrase²⁰⁶

- 1) Prosedur arbitrase dimulai dengan pendaftaran dan penyampaian permohonan arbitrase oleh pihak yang memulai proses arbitrase (Pemohon) kepada Sekretariat BANI.
- 2) Permohonan mengadakan arbitrase (*Request for Arbitration*). Permohonan mengadakan arbitrase harus memuat:
 - a) Nama dan alamat para pihak;
 - b) Klausul atau Perjanjian Arbitrase;
 - c) Keterangan tentang fakta-fakta dan dasar hukum Permohonan Arbitrase;
 - d) Rincian permasalahan; dan
 - e) Tuntutan dan/atau nilai tuntutan yang dimintakan.
- 3) Dokumen
Pemohon harus melampirkan pada Permohonan tersebut suatu salinan otentik perjanjian bersangkutan atau salinan otentik perjanjian-perjanjian yang terkait sehubungan sengketa yang bersangkutan dan suatu salinan otentik perjanjian arbitrase (jika tidak termasuk dalam perjanjian dimaksud), dan dapat pula melampirkan dokumen-dokumen lain yang oleh Pemohon dianggap relevan. Apabila dokumen-dokumen tambahan atau bukti lain dimaksudkan akan diajukan kemudian, Pemohon harus menegaskan hal itu dalam Permohonan tersebut
- 4) Penunjukan Arbiter

205

<https://www.baniarbitration.org/assets/pdf/Peraturan%20dan%20Prosedur%20Arbitrase%20BANI%202018-Bahasa%20Indonesia.pdf>, diakses 5 Maret 2019.

²⁰⁶ Pasal 6 Peraturan dan Prosedur Arbitrase BANI 2018.

- a) Pemohon dapat menunjuk seorang arbiter paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak permohonan arbitrase didaftarkan di Sekretariat BANI atau menyerahkan penunjukan tersebut kepada Ketua BANI. Apabila dalam batas waktu tersebut, Pemohon tidak menunjuk seorang arbiter maka penunjukan mutlak telah diserahkan kepada Ketua BANI.
 - b) Ketua BANI berwenang, atas permohonan Pemohon, memperpanjang waktu penunjukan arbiter oleh Pemohon dengan alasan-alasan yang sah, dengan ketentuan bahwa perpanjangan waktu tersebut tidak boleh melebihi 14 (empat belas) hari.
- 5) Biaya Arbitrase
- Permohonan mengadakan Arbitrase harus disertai pembayaran biaya pendaftaran. Apabila pihak ketiga diluar perjanjian arbitrase turut serta dan menggabungkan diri dalam proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase, maka pihak ketiga tersebut wajib untuk membayar biaya administrasi, biaya pemeriksaan dan biaya arbiter sehubungan dengan keikutsertaan tersebut.
- b. Tindak Lanjut Pendaftaran Perkara²⁰⁷
 - 1) Setelah menerima Permohonan arbitrase dan dokumen-dokumen serta biaya pendaftaran yang diisyaratkan, Sekretariat harus mendaftarkan Permohonan itu dalam register BANI.
 - 2) Dewan Pengurus BANI akan memeriksa Permohonan tersebut untuk menentukan apakah perjanjian arbitrase atau klausul arbitrase dalam kontrak telah cukup memberikan dasar kewenangan bagi BANI untuk memeriksa sengketa tersebut.
 - c. Tanggapan Termohon²⁰⁸
 - 1) Apabila Dewan Pengurus BANI menentukan bahwa BANI berwenang memeriksa, maka setelah pendaftaran permohonan

²⁰⁷ Pasal 7 Peraturan & Prosedur Arbitrase BANI 2018.

²⁰⁸ Pasal 8 Peraturan & Prosedur Arbitrase BANI 2018.

tersebut, seorang atau lebih Sekretaris Majelis harus ditunjuk untuk membantu pekerjaan administrasi perkara arbitrase tersebut.

2) Sekretariat harus menyampaikan satu salinan Permohonan Arbitrase dan dokumen-dokumen lampirannya kepada Termohon, dan meminta Termohon untuk menyampaikan tanggapan tertulis.

3) Tanggapan tertulis

Dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah menerima penyampaian Permohonan Arbitrase, Termohon wajib menyampaikan jawaban. Dalam hal jawaban itu, Termohon dapat menunjuk seorang Arbiter atau menyerahkan penunjukan itu kepada Ketua BANI. Apabila dalam jawaban tersebut Termohon tidak menunjuk seorang Arbiter, maka dianggap bahwa penunjukan mutlak telah diserahkan kepada Ketua BANI.

4) Perpanjangan Waktu

a) Ketua BANI berwenang, atas permohonan Termohon, memperpanjang waktu penunjukan arbiter oleh Termohon dengan alasan-alasan yang sah, dengan ketentuan bahwa perpanjangan waktu tersebut tidak boleh melebihi 14 (empat belas) hari.

b) Ketua BANI berwenang atas permohonan Termohon, memperpanjang waktu pengajuan jawaban oleh Termohon paling lambat pada sidang pertama.

d. Penggabungan Permohonan Arbitrase²⁰⁹

Ketua BANI atas permintaan suatu pihak dapat menggabungkan dua atau lebih Permohonan arbitrase berdasarkan Peraturan dan Prosedur ini menjadi satu Permohonan arbitrase, apabila:

1) para pihak sepakat untuk penggabungan tersebut dan sengketa arbitrase timbul dari hubungan hukum yang sama; atau

²⁰⁹ Pasal 9 Peraturan & Prosedur Arbitrase BANI 2018.

- 2) Permohonan arbitrase berdasarkan beberapa perjanjian yang para pihaknyasama, dan penyelesaian sengketa yang dipilih menggunakan BANI; atau
- 3) Permohonan arbitrase berdasarkan beberapa perjanjian yang mana salah satu pihaknya sama, dan penyelesaian sengketa yang dipilih menggunakan BANI

B. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UU PK, karena hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum peraturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesische Reglemen (HIR)* dan KUHAP tetap berlaku. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum²¹⁰. Maka dari itu penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa²¹¹.

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha/produsen dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

²¹⁰ Pasal 45 ayat (1) UU PK.

²¹¹ Pasal 45 ayat (2) UU PK.

1. Gugatan Kelompok

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh²¹²:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Gugatan diajukan kepada pengadilan negeri di lingkungan peradilan umum²¹³. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi²¹⁴.

Pada Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok menyatakan bahwa Gugatan dapat diajukan dengan mempergunakan tata cara Gugatan Perwakilan Kelompok apabila:

- a. Jumlah anggota kelompok sedemikian banyak sehingga tidaklah efektif dan efisien apabila gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama dalam satu gugatan;
- b. Terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya;

²¹² Pasal 46 ayat (1) UU PK.

²¹³ Pasal 46 ayat (2) UU PK.

²¹⁴ Penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b UU PK.

- c. Wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya;
- d. Hakim dapat menganjurkan kepada wakil kelompok untuk melakukan penggantian pengacara, jika pengacara melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan kewajiban membela dan melindungi kepentingan anggota kelompoknya

Selain harus memenuhi persyaratan-persyaratan formal surat gugatan sebagaimana diatur dalam Hukum Acara Perdata yang berlaku, surat gugatan perwakilan kelompok harus memuat²¹⁵:

- a. Identitas lengkap dan jelas wakil kelompok;
- b. Definisi kelompok secara rinci dan spesifik, walaupun tanpa menyebutkan nama anggota kelompok satu per satu;
- c. Keterangan tentang anggota kelompok yang diperlukan dalam kaitan dengan kewajiban melakukan pemberitahuan;
- d. Posita dari seluruh kelompok baik wakil kelompok maupun anggota kelompok, yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi yang dikemukakan secara jelas dan terinci;
- e. Dalam suatu gugatan perwakilan, dapat dikelompokkan beberapa bagian kelompok atau sub kelompok, jika tuntutan tidak sama karena sifat dan kerugian yang berbeda;
- f. Tuntutan atau petitum tentang ganti rugi harus dikemukakan secara jelas dan rinci memuat usulan tentang mekanisme atau tata cara pendistribusian ganti kerugian kepada keseluruhan anggota kelompok termasuk usulan tentang pembentukan tim atau panel yang membantu memperlancar pendistribusian ganti kerugian.
- g. Untuk mewakili kepentingan hukum anggota kelompok, wakil kelompok tidak dipersyaratkan memperoleh surat kuasa khusus dari anggota kelompok²¹⁶.

²¹⁵ Pasal 3 Perma No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

²¹⁶ Pasal 4 Perma No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

Pada Pasal 46 ayat (1) huruf c UU PK disebutkan bahwa Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

2. Gugatan Perdata

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum²¹⁷.

Hak gugat hanya bersumber pada prinsip “tiada gugatan tanpa kepentingan hukum” (*point de'interest point d'action*). Kepentingan hukum (*legal interest*) yang dimaksud adalah kepentingan yang berkaitan dengan kepemilikan (*proprietary interest*) atau kepentingan material berupa kerugian yang dialami secara langsung (*injury in fact*). Perkembangan hukum konsep hak gugat konvensional berkembang seiring pula dengan perkembangan hukum yang menyangkut hajat hidup orang banyak (*public interest law*) di mana seseorang atau sekelompok orang atau organisasi dapat bertindak sebagai Penggugat walaupun tidak memiliki kepentingan hukum secara langsung, tetapi dengan disadari oleh suatu kebutuhan untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat luas atau pelanggaran hak-hak publik seperti lingkungan hidup, perlindungan konsumen, hak-hak sipil dan politik.

Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila²¹⁸:

- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;

²¹⁷ Pasal 45 ayat (1) UU PK.

²¹⁸ Pasal 24 ayat (1) UU PK.

- b. pelaku usaha lain di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, komposisi.

Pelaku usaha tersebut dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/jasa tersebut²¹⁹.

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha²²⁰. Adapun pengaturan pelaku usaha dapat digugat atau dituntut pertanggung jawabannya diantaranya sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan²²¹.
- b. Ganti rugi 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 berlaku²²².
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi²²³.
- d. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan²²⁴.

²¹⁹ Pasal 24 ayat (2) UU PK.

²²⁰ Pasal 28 UU PK.

²²¹ Pasal 19 ayat (1) UU PK.

²²² Periksa Pasal Pasal 19 ayat (2) UU PK.

²²³ Periksa Pasal 19 ayat (3) UU PK.

²²⁴ Periksa Pasal 19 ayat (4) UU PK.

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen²²⁵.
- f. Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut²²⁶.
- g. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian²²⁷.
- h. Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen²²⁸.
- i. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan²²⁹.
- j. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut²³⁰:
 - 1) tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan²³¹;
 - 2) tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan²³².

²²⁵ Periksa Pasal 19 ayat (5) UU PK.

²²⁶ Periksa Pasal 20 UU PK.

²²⁷ Periksa Pasal 22 UU PK.

²²⁸ Periksa Pasal 23 UU PK.

²²⁹ Pasal 25 ayat (1) UU PK.

²³⁰ Periksa Pasal 25 ayat (2) UU PK.

²³¹ Periksa Pasal 25 ayat (2) huruf a UU PK.

²³² Periksa Pasal 25 ayat (2) huruf b UU PK.

- k. Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan²³³.
- l. Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila²³⁴:
 - 1) barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
 - 2) cacat barang timbul pada kemudian hari;
 - 3) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
 - 4) kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
 - 5) lewatnya waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.
- m. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45, yakni:
 - (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
 - (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
 - (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
 - (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

²³³ Periksa Pasal 26 UUPK.

²³⁴ Periksa Pasal 27 UU PK.

Dalam hal kasus-kasus perdata terhadap perlindungan konsumen dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Dalam hal kasus vaksin palsu, sebagai hasil dari pengawasan di mana terdapat temuan vaksin-vaksin palsu yang beredar dan telah digunakan dalam proses vaksinasi dalam beberapa tahun ke belakang di beberapa daerah maka menteri di bidang kesehatan, sesuai dengan amanat UU PK wajib melakukan tindakan nyata sebagai bentuk tanggung jawab atas kejadian tersebut²³⁵. Selain itu BPOM perlu meningkatkan peran dan fungsinya dalam pengawasan BPOM sebagai lembaga yang berwenang dalam pengawasan obat dan makanan perlu didukung dengan mekanisme kerja yang efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang memadai²³⁶.
- b. Korporasi semestinya harus mewujudkan perlindungan konsumen sebagai strategi untuk menarik simpati konsumen termasuk agar produk yang dihasilkan dapat diterima oleh konsumen. Apa yang terjadi selama ini di Indonesia justru bertolak belakang setiap kali menyaksikan tindakan korporasi yang hampir tidak tersentuh oleh hukum, banyak kasus yang terjadi seperti biskuit beracun, kasus ajinomoto, kasus keracunan obat, dan lain-lain dapat diakses publik, namun terkesan birokrasi pemerintah membiarkan dalam arti tidak mengambil tindakan terhadap korporasi yang merugikan masyarakat bahkan mengklarifikasi, menutupi, kurang bukti atau seakan-akan mengambil tindakan tetapi tidak ada kelanjutannya²³⁷.
- c. Misalkan Dannis Darusman sebagai pembeli sebuah *Handphone* (HP) bermerek Iphone 6+ seharga Rp. 12.000.000,- pada *marketplace* Lazada²³⁸. Saat barang pesanan pembeli diterima sampai ke tangan

²³⁵ Ophi Khopiatuziadah, *Perlindungan Konsumen dalam Kasus Vaksin Palsu dalam Perspektif Undang-Undang*, Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional, hlm. 6.

²³⁶ *Ibid.*

²³⁷ M. Ali Mansyur, *Peran Hukum dalam Menjawab Perkembangan Ekonomi*, Makalah disampaikan pada Kuliah Peranan Hukum dalam Pembangunan Ekonomi, Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2012, hlm. 1 dalam M. Ali Mansyur dan Irsan Rahman, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. II No. 1 Januari - April 2015, hlm. 3.

²³⁸ Desy Ary Setyawati, Dahlan, dan M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Law Journal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*, Vol. 1(3) Desember 2017, hlm. 47.

pembeli, yang diterima oleh pembeli bukanlah Iphone 6+ melainkan sabun mandi. Pada kasus ini pelaku usaha telah melakukan wanperstasi di mana pelaku usaha melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan. Kasus ini diselesaikan dengan cara damai di mana setelah dilakukan komplain, pelaku usaha bertanggung jawab penuh kepada konsumen dengan memberikan apa yang seharusnya sudah diperjanjikan yaitu HP dengan merek Iphone 6+.

- d. Andrio Prijaya sebagai pembeli membeli Laptop Lenovo Thinkshop seharga Rp. 4.614.000. Setelah barang sampai ke tangan pembeli, pembeli langsung memeriksa Laptop yang dipesannya. Akan tetapi, setelah diperiksa *touchpad* sebelah kiri tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas barang sudah cacat yang diterima oleh pembeli. Pada kasus ini pelaku usaha telah melanggar ketentuan yang disebutkan dalam Pasal 8 ayat (2) UU PK yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak dan cacat. Kasus di atas tidak terselesaikan secara damai sehingga yang dirugikan adalah pihak konsumen. Kasus di atas membuktikan bahwa konsumen telah hilang haknya untuk mendapatkan barang sesuai dengan keinginannya, tidak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha dan haknya untuk menyampaikan keluhannya kepada pihak *marketplace* tidak ditanggapi sebagaimana mestinya²³⁹.
- e. Robby Tanuwidjaja membeli batu permata pada *marketplace* OLX.co.id seharga 1 miliar rupiah. Pada kasus ini, pihak pelaku usaha yang dirugikan oleh konsumen dengan konsumen melakukan penipuan dalam pembayaran. Kasus ini dapat diselesaikan di mana pembeli ditetapkan sebagai tersangka dengan melanggar Pasal 35 UU ITE dan Pasal 378 KUHP²⁴⁰.
- f. Konsumen perumahan Graha Dewata dirugikan akibat dipailitkannya pengembang yakni PT. Dewata Abdi Nusantara sebagaimana dinyatakan

²³⁹ *Ibid*, hlm. 47-48.

²⁴⁰ *Ibid*, hlm. 48-49.

dalam Putusan Pailit No. 16/Pailit/2013/Pn.Sby. Konsumen tidak mendapat perlindungan hukum karena konsumen tidak mendapatkan haknya seperti pada Perjanjian Pengikatan Jual Beli antara pengembang dengan konsumen. Penyelesaian masalah tersebut ke depan sebaiknya dilakukan bersamaan dengan putusan hakim yang menyatakan adanya perlindungan hukum preventif dan represif melalui sita jaminan, *actio pauliana*, dan paksa badan²⁴¹.

- g. Jasa *laundry* dalam penyelenggaraannya sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumen misalkan kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami saat mencuci di jasa *laundry*. Pada saat konsumen meminta ganti rugi, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi apapun dari pelaku usaha jasa *laundry* tersebut sehingga konsumen sangat dirugikan²⁴². Apabila asas umum beban pembuktian diterapkan dalam kasus-kasus kerugian konsumen akibat penggunaan barang, maka berarti bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen dibebani pembuktian. Konsumen harus membuktikan: Adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kesalahan pelaku usaha, adanya kerugian konsumen, adanya hubungan kausal antara perbuatan melanggar hukum dari pelaku usaha dengan kerugian konsumen. Konsumen hanya dibebaskan dari pembuktian yang demikian apabila kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut diakibatkan oleh wanprestasi produsen (Pasal 1244 KUH Perdata)²⁴³.

3. Upaya Hukum Pidana

Salah satu cara memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui hukum pidana. Hak konsumen yang bersifat publik dapat dipertahankan melalui hukum pidana. Perbuatan produsen yang menimbulkan

²⁴¹ Erry Fitrya Primadhany, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya Pengembang PT. Dewata Abdi Nusa (Studi Kasus Putusan No. 16/Pailit/2013/PN. Niaga.Sby)", hlm. 24.

²⁴² Joejoen Tjahjani, "Tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Independent*, Vol. 2 No. 2, hlm. 55.

²⁴³ *Ibid*, hlm. 66.

kerugian kepada konsumen dalam tingkatan dan kompleksitas tertentu mungkin tentu saja berdimensi kejahatan. Artinya perbuatan produsen yang merugikan/melanggar hak konsumen dan bertentangan dengan norma hukum pidana dapat dikategorikan sebagai tindak pidana, karena itu diselesaikan dengan hukum pidana dan memakai instrumen pidana.

Dalam penerapan hukum pidana di bidang perlindungan konsumen dikenal beberapa asas baru yang selama ini cenderung belum diterapkan dalam penggunaan hukum pidana, terutama dalam KUHP, asas-asas tersebut antara lain:

a. Asas pembuktian terbalik

Sistem pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) merupakan sistem baru dalam hukum pidana. Pembuktian terbalik yang dikenal dalam sistem pembuktian konvensional, dimana seseorang yang mengajukan sesuatu dalil, dalam hal ini jaksa penuntut umum, membuat dakwaan atau tuduhan melakukan perbuatan pidana kepada pelaku usaha, maka jaksa penuntut umum tersebutlah yang dibebani kewajiban membuktikan kesalahan terdakwa.

Namun dengan asas pembuktian terbalik, terdakwa dibebankan kewajiban untuk membuktikan kesalahan yang didakwakan kepadanya. Dalam Pasal 22 UU PK disebutkan bahwa beban pembuktian terbalik tidak semata-mata dibebankan kepada terdakwa (pelaku usaha), tetapi Jaksa Penuntut Umum juga mempunyai hak untuk melakukan pembuktian jika dipandang perlu.

b. Pertanggungjawaban pidana korporasi

Menurut Pasal 61 UU PK, penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pasal ini juga menentukan pertanggungjawaban pidana korporasi di bidang konsumen. Korporasi dikualifikasikan sebagai subyek tindak pidana yang dapat dipertanggungjawabkan di samping orang atau pengurus.

Dengan demikian *criminal liability* dapat dibebankan baik kepada direksi, pengurus atau pimpinan suatu perusahaan (sifatnya *factual*

leader), maupun juga terhadap person pemberi perintah dari perusahaan itu (*instruction giver*). Kesimpulan itu berangkat dari kemampuan korporasi melakukan tindak pidana dan kemampuan korporasi untuk dipertanggungjawabkan dalam hukum pidana.

c. *Vicarious liability*

Dalam teori pertanggungjawaban pidana, pelaku usaha tidak dapat berdalih bahwa suatu perbuatan yang ada di lingkungan usahanya bukan dilakukannya, atau bukan atas perintahnya. Pelaku usaha dituntut bertanggungjawab atas setiap perbuatannya termasuk perbuatan orang lain tetapi masih di dalam lingkungan aktivitas usahanya atau akibat bersumber dari aktivitasnya yang merugikan orang lain. *Vicarious liability* dapat diidentifikasi oleh undang-undang jika timbul hal-hal sebagai berikut²⁴⁴:

- 1) Seseorang dapat dipertanggungjawabkan atas perbuatan-perbuatan yang dilakukan orang lain bilamana seorang tersebut telah mendelegasikan kewenangannya menurut undang-undang kepada orang lain. Di sini dibutuhkan satu syarat tanggung jawab yang bersifat dilimpahkan (*the delegation principle*).
- 2) Seorang majikan dipertanggungjawabkan atas perbuatan yang secara fisik atau jasmaniah dilakukan oleh buruh atau pekerja, jika menurut hukum perbuatan buruhnya itu dipandang sebagai perbuatan majikannya (*the servants act is the matters act in law*).

Pasal 62 UU PK menyebutkan beberapa tindakan merugikan konsumen sebagai tindak pidana dan dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok yaitu:

- a. Tindakan pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2) Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c dan e, Pasal 17 ayat (2) dan Pasal 18 adalah tindak pidana, yang dapat diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000.00.- (dua milyar rupiah).

²⁴⁴ Hamzah Hatrik, *Asas-Asas Pertanggungjawaban Korporasi Dalam Hukum Pidana Indonesia (Strict Liability dan Vicarious Liability)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996, hlm. 116.

- b. Tindakan pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau denda paling banyak Rp. 500.000.000.00.- (lima ratus juta rupiah).
- c. Tindakan pelaku usaha yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian, diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku, yaitu KUHP dan perundang-undangan lainnya.

Ketentuan Pasal 62 ini memberlakukan dua aturan hukum sesuai dengan tingkat pelanggaran, yaitu pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan hukum pidana sebagaimana diatur dalam KUHP, sementara di luar dari tingkat pelanggaran tersebut berlaku tindak pidana yang terdapat dalam UU PK. Perumusan ancaman pidana di dalam UU PK dibuat dalam 2 (dua) kelompok, yaitu:

- a. Kelompok I (Pasal 62 ayat (1) yang diancam pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan atau denda paling banyak Rp.2. 000.000.000.00.- (dua milyar rupiah).
- b. Kelompok II (diatur dalam ayat 2) yang diancam dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak Rp.500.000.000.00.- (lima ratus juta rupiah).

Dalam Pasal 62 UU PK tidak disebutkan kualifikasi deliknya berupa kejahatan atau pelanggaran. Secara yuridis hal ini dapat menjadi masalah, karena sistem aturan pemidanaan dalam di luar KUHP tetap terikat pada aturan pemidanaan menurut KUHP yang masih membedakan antara kejahatan dengan pelanggaran.

Permasalahannya antara lain dalam hal terjadi kasus percobaan, perbantuan, *concursum*, dan sebagainya menurut KUHP, aturan pemidanaannya berbeda untuk delik yang berupa kejahatan dengan delik yang berupa pelanggaran. Khususnya menyangkut istilah pelanggaran yang dipergunakan

dalam rumusan Pasal 62 ayat (3) masih perlu ditinjau kembali karena akibat-akibat dari pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (3) tersebut, dalam KUHP dikualifikasikan sebagai kejahatan.

Ancaman pidana dalam Pasal 62 UU PK berlaku sama untuk semua pelaku usaha, baik orang perseorangan maupun badan usaha/badan hukum. Untuk pidana denda, seharusnya ada perbedaaan antara pelaku perseorangan dengan badan usaha, karena dampak timbulnya korban (kerugian konsumen) dari perbuatan badan usaha/badan hukum kemungkinan lebih besar dari pada perbuatan orang perorangan.

Dengan sistem perumusan pidana dalam Pasal 62 UU PK yang lebih berorientasi pada pelaku tindak pidana (*offender oriented*) sebenarnya tidak dapat diharapkan banyak adanya perlindungan terhadap konsumen sebagai korban (*victim*).²⁴⁵

Dengan dipidananya pelaku berdasarkan Pasal 62 UU PK saja (pidana penjara atau pidana denda), korban/konsumen yang dirugikan tidak mendapat apa-apa. Dilihat dari sudut korban konsumen, harapan adanya bentuk perlindungan secara langsung hanya pada bentuk sanksi pembayaran ganti rugi, namun sanksi ini menurut Pasal 63 UU PK hanya merupakan pidana tambahan. Dalam aturan/delik khusus, seperti UU PK dapat saja kebijakan perumusan sanksi yang berorientasi pada korban (*victim oriented*) dilakukan dengan menjadikan sanksi ganti rugi itu sebagai pidana pokok atau sebagai pidana tambahan yang bersifat inperatif untuk delik-delik/kondisi-kondisi tertentu.

Sanksi pidana yang berupa denda sebagaimana dikemukakan di atas, dalam KUHP termasuk dalam hukuman pokok, sebagaimana diatur Pasal 10 KUHP. Menjadi masalah apabila sanksi pidana yang dilakukan pelaku usaha berbadan hukum, hanya dipandang sekedar ongkos sebagaimana halnya

²⁴⁵ Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 173.

ongkos yang dikeluarkan dalam rangka operasional produksi suatu perusahaan²⁴⁶.

Pasal 63 UU PK menyebutkan tentang pidana tambahan terhadap tindak pidana terhadap konsumen. Bunyi Pasal tersebut adalah: terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dengan Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang-barang tertentu ;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- f. Pencabutan izin usaha.

Dengan demikian setiap pelaku usaha yang melakukan tindak pidana dapat pula dikenakan hukuman tambahan disamping tindak pidana pokok yang diatur dalam Pasal 62 UU PK. Berkaitan dengan pertanggungjawaban pidana, di dalam Pasal 61 UU PK menyebutkan penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Ketentuan ini jelas memperlihatkan suatu bentuk pertanggungjawaban pidana yang tidak saja dapat dikenakan kepada pengurus tetapi juga kepada perusahaan. Hal ini merupakan upaya yang bertujuan menciptakan perlindungan konsumen.²⁴⁷ Melalui ketentuan pasal ini perusahaan dinyatakan sebagai subyek hukum pidana Dengan demikian pelaku tindak pidana berdasarkan ketentuan Pasal 61 adalah perusahaan dan/atau pengurus perusahaan.

Melalui pengaturan tanggung jawab berdasarkan konsep badan hukum, maka dalam hubungannya dengan pihak ketiga yang bertanggung jawab baik secara pidana maupun secara perdata bukan organ atau pribadi dalam organ, melainkan perseroan sebagai subyek hukum yang memiliki hak dan kewajiban.

²⁴⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op., Cit*, hlm. 289.

²⁴⁷ Husni Syawali, *Op., Cit*, hlm. 30.

Dalam KUHP kejadian ini merupakan perbuatan pidana. Akan tetapi diterimanya pelaku usaha (perusahaan) sebagai subyek hukum pidana dan sesuai dengan konsep badan hukum maka adanya perbuatan pidana itu menjadi tanggung jawab pelaku usaha (perusahaan) sebagai subyek hukum mandiri.

Mengingat perusahaan sebagai subyek hukum pidana bukan sebagai manusia tetapi *recht persoon*, maka sanksi pidana yang dapat dikenakan atas tindak pidana yang dilakukan hanyalah dalam bentuk sanksi yang berupa denda, sekalipun perbuatan pidana yang terjadi mengakibatkan konsumen meninggal dunia.

@m

DAFTAR PUSTAKA

- A Z Nasution. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- A. Zein Umar Purba. 1992. “*Perlindungan Konsumen: Sendi-Sendi Pokok Pengaturan*”, *Majalah Hukum dan Pembangunan*, No.4 Tahun XXII/Agustus 1992.
- Abdul Ghofur Anshori. 2010. *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Adi Sulistiyono. 2007. “Pembangunan Hukum Ekonomi untuk mendukung Pencapaian Visi Indonesia 2030”, Pidato Pengukuhan Guru Besar Hukum Ekonomi pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, 17 Nopember 2007.
- Adi Sulistiyono. 2006. *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi di Indonesia*. Surakarta: UNS Press.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ahmad Azhar Basyir. 1993. *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anis Mashdurohatun. 2011. “Tantangan Ekonomi Syariah dalam Menghadapi Masa Depan Indonesia di Era Globalisasi”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 11 Edisi Khusus Februari 2011.
- Azwir Agus. 2013. *Arbitrase Konsumen: Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*. Medan: USU Press.
- Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI). 1994. *Sambutan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia pada Peresmian Badan Arbitrase Muamalat Indonesia*, Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), Jakarta.
- Barda Nawawi Arief. 2001. *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Daniel. 1990. *Hukum dan Politik di Indonesia*. Jakarta: LP3ES, Jakarta.

- Dedi Harianto. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Desy Ary Setyawati, Dahlan, dan M. Nur Rasyid. 2017. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Law Journal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*, Vol. 1(3) Desember 2017.
- Didin Sumasyhari. 2016. *Perlindungan Konsumen E-Commerce pada lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif*, Skripsi, Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Surakarta.
- Dimyauddin Djuwaini. 2008. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Erry Fitriya Primadhany. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya Pengembang PT. Dewata Abdi Nusa (Studi Kasus Putusan No. 16/Pailit/2013/PN. Niaga.Sby)”.
- Gemala Dewi, dkk. 2006. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Hamzah Hatrik. 1996. *Asas-Asas Pertanggungjawaban Korporasi Dalam Hukum Pidana Indonesia (Strict Liability dan Vicarious Liability)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hamzah Ya’qub. 1992. *Kode Etik Dagang Menurut Islam*. Bandung: CV. Diponegoro.
- Holijah. 2014. “Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 No. 1 Januari 2014.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Joejoen Tjahjani, “Tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Independent*, Vol. 2 No. 2.
- M. Ali Mansyur dan Irsan Rahman. 2015. “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. II No. 1 Januari - April 2015.
- M. Yahya Harahap. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Mariam Darus Badruzaman. 1997. *Mencari Sistem Hukum Nasional*, Cetakan ke-2, Proyek Penulisan Karya Ilmiah Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia Bekerjasama dengan Alumni, Bandung.
- Mr. J.H.P. 1952. *Inleiding tot de Rechtswetenschap in Nederland*, zevende druk, Dekker & van de Vegt NV, Nijmegen Utrecht.
- Muhammad dan Alimin. 2004. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Muhammad Muslehuddin. tt. *Filsafat Hukum Islam*. Yogyakarta: Tiara Wacana. Judul Asli: *Philosophy of Islamic Law*, Penerjemah: Yudian Wahyudi Asmin.
- Muhammad. 2007. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Malang: Malang Press.
- N.H.T Siahaan. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Nasrun Haroen. 2007. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gema Media Pustaka.
- Nurhalis. 2015. “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol III No. 9 Desember 2015.
- Nurmadjito. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Ophi Khopiatuziadah. tt. “Perlindungan Konsumen dalam Kasus Vaksin Palsu dalam Perspektif Undang-Undang”, *Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional*.
- Peraturan dan Prosedur Arbitrase BANI 2018.
- Perma No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.
- PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- R Subekti. 1992. *Arbitrase Perdagangan*. Bandung: Badan Pembinaan Hukum Nasional, Binacipta.
- _____. 1982. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Bandung: Bina Cipta.
- Rachmadi Usman. 2000. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*. Jakarta: Djambatan.
- Ratna Sofiana. 2014. “Implikasi Tugas dan Kewenangan Badan Arbitrase Syari’ah Nasional dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syari’ah Pasca Putusan MK No. 93/PUU-X/2012 Tahun 2008 tentang Pengujian Konstitusional UU No.

21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah", *SUPREMASI HUKUM*, Vol. 3, No. 2, Juni 2014.

Ricky Fattamazaya. 2013. *Kompetensi Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) dalam Menyelesaikan Sengketa Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008*. Skripsi. Riau: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Robert Cooter & Thomas Ullen. 1997. *Law and Economic*. Massachusett: Addison Wesley Educational.

Samsul Anwar. 2007. *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalah*. Jakarta: Rajawali Press.

Sayid Sabiq. 2015. *Fiqih Sunnah Jilid 5 (terjemahan)*. Depok: Keira Publishing.

Setiawan. 1992. *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*. Bandung: Alumni.

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo.

Solikhah. 2009. *Prospek Arbitrase Online sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Ditinjau dari Hukum Bisnis*. Tesis. Semarang: Program Magister Ilmu Hukum, Kajian Hukum Ekonomi dan Teknologi Universitas Diponegoro.

Sudaryatmo. 2006. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo. 1993. *Bab-Bab tentang Penemuan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti bekerjasama dengan Konsorsium Ilmu Hukum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan The Asia Foundation.

Sudikno Mertokusumo. 1996. *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.

Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.

Syahrizal Abbas. tt. *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.

Tim Penyusun. 2016. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Ummi Uzma. 2014. "Pelaksanaan atau Eksekusi Putusan Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) sebagai Kewenangan Pengadilan Agama", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Tahun ke-44, No. 3 Juli-September 2014.

UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

W.J.S Poerwadarminta. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.

Yusna Zaidah. 2015. *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan dan Arbitrase Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Yusuf Shofie. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Zulkarnen. 2008. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang-Barang Elektronik*. Tesis. Semarang: Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.

Website:

<http://bpkn.go.id/posts/show/id/1> diakses 8 Januari 2019.

<http://bpkn.go.id/posts/show/id/2> diakses 8 Januari 2019.

<https://www.baniarbitration.org/assets/pdf/Peraturan%20dan%20Prosedur%20Arbitrase%20BANI%202018-Bahasa%20Indonesia.pdf>, diakses 5 Maret 2019.

<https://www.baniarbitration.org/ina/about.php>, diakses 5 Maret 2019.