

## UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Oleh:

Wahyu Simon Tampubolon, SH, MH  
Dosen Tetap STIH Labuhanbatu  
e-mail : Wahyu.tampubolon@yahoo.com

### ABSTRAK

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sehingga terhadap konsumen diperlukan adanya perlindungan hukum untuk mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen. Perlindungan terhadap Konsumen dipandang secara materiil maupun formiil makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka Konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen, *karena dalam hal ini telah diatur dalam undang undang perlindungan konsumen*. Dan upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa antara nasabah dan pelaku usaha dalam hal terjadi sengketa dapat melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi didasarkan atas gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak. Namun penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya dalam secara Negosiasi, Konsolidasi, Mediasi dan Arbitrase.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Konsumen, Undang-Undang.

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latarbelakang

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum

memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, yaitu sarana Perlindungan Hukum Preventif dan sarana perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum preventif subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa sedangkan Perlindungan hukum preventif artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

Perlindungan hukum yang represif mempunyai tujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan

kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum apabila terjadi sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi sengketa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

Dari segi teoritis, penelitian ini secara umum memberikan manfaat untuk memperbanyak wawasan dan pengetahuan tentang perkembangan tentang hukum perlindungan konsumen.

Manfaat dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, wawasan dan menambah ilmu bagi semua pihak yang berkaitan dengan perlindungan Konsumen, dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesadaran terhadap hak dan kewajiban dalam hukum perlindungan konsumen.

## II. KERANGKA TEORI

Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum, dalam suatu negara, pasti terjadi hubungan antara negara dengan warga negaranya. Hubungan inilah yang melahirkan hak dan kewajiban. Perlindungan Hukum akan menjadi hak bagi warga negara. Di sisi lain perlindungan hukum menjadi kewajiban bagi negara. Negara wajib

memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Indonesia mengukuhkan dirinya sebagai negara hukum yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 3 yang berbunyi : Indonesia adalah negara hukum. Ini berarti bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Karena itu mempelajari Teori Perlindungan Hukum ini menjadi sangat penting. Indonesia mengukuhkan dirinya sebagai negara hukum yang tercantum didalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 3 yang berbunyi: Indonesia adalah negara hukum, Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum, dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Karena itu Teori Perlindungan Hukum ini menjadi sangat penting.

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu

dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Aspek dominan dalam konsep barat tentang hak asasi manusia menekankan eksistensi hak dan kebebasan yang melekat pada kodrat manusia dan statusnya sebagai individu, hak tersebut berada di atas negara dan di atas semua organisasi politik dan bersifat mutlak sehingga tidak dapat diganggu gugat. Karena konsep ini, maka sering kali dilontarkan kritik bahwa konsep Barat tentang hak-hak asasi manusia adalah konsep yang individualistik. Kemudian dengan masuknya hak-hak sosial dan hak-hak ekonomi serta hak kultural, terdapat kecenderungan mulai melunturnya sifat individualistik dari konsep Barat. Dalam merumuskan prinsi-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan "*Rule of The Law*". Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan

terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

### III. PEMBAHASAN

Upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Di Indonesia dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

1. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa

tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.<sup>1</sup>

2. UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yaitu mengenai:

a) Monopoli adalah penguasaan atas produksi dan atau pemasaran barang dan atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha.

b) Praktek monopoli adalah pemusatan kekuatan ekonomi oleh satu atau lebih pelaku usaha yang mengakibatkan dikuasainya produksi dan atau pemasaran atas barang dan atau jasa tertentu sehingga menimbulkan persaingan usaha tidak sehat dan dapat merugikan kepentingan umum.

c) Pemusatan kekuatan ekonomi adalah penguasaan yang nyata atas suatu pasar bersangkutan oleh satu atau lebih pelaku usaha sehingga

dapat menentukan harga barang dan atau jasa.

3. PP No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

4. Surat Edaran Dirjen Perdagangan dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota yaitu membahas tentang memberlakukan wajib label berbahasa Indonesia bagi produk yang beredar di Indonesia sebagai langkah meningkatkan perlindungan konsumen. Permendag ini merupakan perbaikan atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009.

5. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.<sup>2</sup>

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-hak Konsumen adalah :<sup>3</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang

<sup>2</sup> Ahmadi dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. hal. 58

<sup>3</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
  5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
  6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
  7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.

Maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :<sup>4</sup>

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adapun pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

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.

<sup>4</sup> Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>5</sup> Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen

Adapun kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK adalah sebagai berikut :<sup>6</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau

dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan penganturan di atas, maka tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang undang Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 2. Ada 5 asas perlindungan konsumen yaitu:<sup>7</sup>

#### 1. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang

<sup>6</sup> Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>7</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cet. Kedua, (Yogyakarta: Liberty, 1999 ), hal. 33  
*Jurnal Ilmiah "Advokasi" Vol. 04. No. 01. Maret 2016*

kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

## 2. Asas Keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

## 3. Asas Keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

## 4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

## 5. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bertujuan untuk:<sup>8</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen, hak konsumen tersebut hak atas kenyamanan, keamanan, dan

---

<sup>8</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, ( Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hal. 44

keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Dan konsumen diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Serta untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan Pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen, *karena dalam hal ini telah diatur dalam undang undang perlindungan konsumen.*

2. Upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa antara nasabah dan pelaku usaha dalam hal terjadi sengketa dapat melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi didasarkan atas gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak. Namun penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya dalam secara Negosiasi, Konsolidasi, Mediasi dan Arbitrase.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007)
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, ( Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006)
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cet. Kedua, (Yogyakarta: Liberty, 1999)
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen