



Dina Susiani, SH., MH.

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dina Susiani, S.H., M.H.



Tahta Media Group

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penulis:
Dina Susiani, S.H., M.H.

Desain Cover:
Tahta Media

Editor:
Tahta Media

Proofreader:
Tahta Media

Ukuran:
vi, 111, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN : 978-623-147-721-7

Cetakan Pertama:
Februari 2025

Hak Cipta 2025, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2025 by Tahta Media Group
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP
(Grup Penerbitan CV TAHTA MEDIA GROUP)
Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberi limpahan nikmat serta taufiq kepada hambaNya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan karena buku ini bisa terselesaikan dan sampai di hadapan para pembaca. HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN yang penulis susun ini, bukanlah rumusan final, ia bersifat terbuka untuk diinterpretasi ulang, bahkan diperbarui kembali dengan adanya peraturan dan perkembangan ekonomi yang semakin maju mengikuti perkembangan kegiatan ekonomi dan teknologi yang begitu pesat dan semakin modern.

Oleh karena itu, buku ini disusun dengan memberikan pemaparan mengenai pemahaman dasar tentang perlindungan konsumen di antaranya membahas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen, hubungan antara hukum perlindungan konsumen dengan hukum-hukum lainnya seperti hukum perdata, hukum pidana dan hukum administrasi negara dan bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tiada awal yang tanpa akhir, maka penulis mengharapkan kepada para pembaca kritikan dan saran demi lebih sempurnanya buku ini ke depannya.

Surabaya, Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ASAS-ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN	4
A. Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha	5
B. Perlindungan Konsumen	14
C. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	17
D. Asas Keseimbangan Dalam Perlindungan Konsumen	22
E. Sengketa Konsumen Dan Penyelesaiannya.....	27
BAB III HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TATA HUKUM INDONESIA	46
A. Hukum Perlindungan Konsumen yang Tersebar	47
B. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Tata Hukum Indonesia	48
C. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	49
D. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif Indonesia.....	51
BAB IV HAK, KEWAJIBAN, DAN KEDUDUKAN KONSUMEN	60
A. Hak Konsumen	61
B. Kewajiban Konsumen	62
C. Kedudukan Konsumen	63
BAB V HAK DAN KEWAJIBAN PELAKU USAHA.....	64
A. Hak Pelaku Usaha	65
B. Kewajiban Pelaku Usaha.....	65
BAB VI LARANGAN BAGI PELAKU USAHA	67
A. Pelaku Usaha Pabrikan dan Distributor.....	68
B. Berbagai Larangan yang Dikenakan	68
C. Pelaku Usaha Periklanan	69
BAB VII TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA DAN GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN	70
A. Pengertian Tanggung jawab Hukum	71
B. Wanprestasi dan/atau Perbuatan Melawan Hukum.....	89

BAB VIII PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI E-COMMERCE 91

 A. Pengertian Transaksi Elektronik (e-commerce) 92

BAB IX PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU
..... 97

 A. Pengertian Perjanjian Baku 98

 B. Hak Konsumen dalam Perjanjian Baku..... 107

DAFTAR PUSTAKA..... 109

BAB I

PENDAHULUAN

Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negaraberhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan itu dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik dan dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat. Pada kenyataannya menunjukkan bahwa di Indonesia telah tumbuh dan berkembang banyak industri barang dan jasa baik yang berskala besar maupun kecil terutama sejak dilaksanakannya pembangunan nasional secara bertahap dan terencana melalui kebijakan-kebijakan pemerintah yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Lima Tahun (Repelita).

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutu barang dan jasa lebih baik serta adanya alternative pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi di lain pihak terdapat dampak negatif berupa dampak dari penggunaan teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena semakin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen.

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencari untung, produsen atau pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut di atas, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktek bisnis curang atau tidak sehat tersebut. Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang “cukup baru” dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundangundangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan “posisi” konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil/dipilih oleh konsumen telah menjadi suatu hal yang umum dalam dunia usaha atau industri di Indonesia.

Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik Standard Contract atau Perjanjian Baku yang telah

BAB II
PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN
ASAS-ASAS
PERLINDUNGAN
KONSUMEN

A. PENGERTIAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

1. Pengertian Konsumen

Perkataan konsumen bukanlah hal yang baru dalam masyarakat. Secara sederhana, konsumen adalah berarti pemakai yang berasal dari kata “consumer.” Dalam perkembangannya, pengertian ini berkembang yang akhirnya sampai kepada pengertian “korban pemakaian produk yang cacat,” baik korban yang dimaksudkan sebagai pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai. Konsumen sering dilawankan dengan produsen atau pelaku usaha atau pengusaha, yaitu pihak yang menghasilkan barang dan atau jasa untuk dikonsumsi oleh konsumen.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika) atau consument/konsument (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen¹.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu². Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai, pemakai terakhir dari benda dan jasa (uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) konsumen pemakai terakhir³.

¹ A.Z. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta : Diadit Media, 2001), hal. 13.

² A.Z. Nasution, Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42, Makalah Disampaikan pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001 hal. 5

³ Abdulhakim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, (Jakarta : Nusa Media, 2010), halaman 31.

BAB III
HUKUM
PERLINDUNGAN
KONSUMEN
DALAM TATA
HUKUM
INDONESIA

A. HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG TERSEBAR

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

Selain itu, dalam Burgerlijk Wetboek (BW/KUH Perdata) juga terdapat ketentuan-ketentuan yang bertujuan melindungi konsumen, seperti tersebar dalam beberapa pasal Buku III, bab V, bagian II yang dimulai dari pasal 1365.

Dalam KUH Dagang, juga diatur tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan-ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan, dan sebagainya.

Demikian pula dalam KUH Pidana, misalnya tentang pemalsuan, penipuan, persaingan curang, dan sebagainya. Dalam hukum adatpun, ada dasar-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.

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

- a. Undang-undang Nomor 10 tentang Penetapan PERPU Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undangundang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- c. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagai pengganti UU No. 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan;
- d. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, perubahan atas UU No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan;]
- e. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan sebagai pengganti UU Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan.

Perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam UUPK, karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup sebagai pengganti

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN,

DAN KEDUDUKAN

KONSUMEN

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting, agar orang bisa 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 hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

UUPK ternyata tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen saja, melainkan juga hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Namun, kelihatan 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 dari kewajiban konsumen (pasal 5).

A. HAK KONSUMEN

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
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;

BAB V

HAK DAN

KEWAJIBAN

PELAKU USAHA

Pada uraian bab IV telah disebutkan bahwa ketentuan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam UUPK diatur dalam pasal 6 (tentang hak pelaku usaha), dan pasal 7 (tentang kewajiban pelaku usaha).

A. HAK PELAKU USAHA

Hak Pelaku Usaha yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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.

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

B. KEWAJIBAN PELAKU USAHA

Kewajiban Pelaku Usaha dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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;

BAB VI

LARANGAN BAGI

PELAKU USAHA

Dalam pembahasan sebelumnya, jelas bahwa UUPK mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas. Para pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK tersebut tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), importir, serta para pelaku usaha periklanan.

A. PELAKU USAHA PABRIKAN DAN DISTRIBUTOR

Meskipun secara prinsip, kegiatan pelaku usaha pabrikan dengan pelaku usaha distributor berbeda, namun Undang-undang tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pelaku usaha tersebut, demikian juga berbagai larangan yang dikenakan untuk keduanya. Sedikit perbedaan tetapi cukup signifikan adalah sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diberikan.

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.

B. BERBAGAI LARANGAN YANG DIKENAKAN

Kegiatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 pasal (pasal 8 sampai dengan pasal 17). Dari keseluruhan pasal tersebut, terlihat bahwa 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.

Pada dasarnya UUPK tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dan dapat

BAB VII
TANGGUNG JAWAB
HUKUM PELAKU
USAHA DAN GANTI
RUGI KEPADA
KONSUMEN

A. PENGERTIAN TANGGUNG JAWAB HUKUM

Lahirnya tanggungjawab hukum bagi pelaku usaha kepada konsumen memberikan gambaran bahwa:

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

Sebagai konsekuensi hukum dari pelarangan yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh 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. Tanggungjawab Pelaku Usaha menurut UUPK Diatur khusus dalam Bab VI, terdiri atas 10 pasal antara lain :

- 1) Tujuh pasal mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha (Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 27);
- 2) Dua pasal mengatur pembuktian (Pasal 22 dan Pasal 28);
- 3) Satu pasal mengatur penyelesaian sengketa (Pasal 23).

Pembuktian Terbalik

Berdasarkan ps 163 HIR dan ps 1865 KUH Perdata maka setiap pihak yang mendalilkan adanya sesuatu hak, maka pihak tersebut harus membuktikannya. Jadi bila konsumen menuntut haknya terhadap pelaku usaha yang merugikannya, maka konsumen tersebut yang harus membuktikan.

Namun dalam UUPK (ps. 22 dan ps. 28), kewajiban pembuktian tersebut “dibalikkan” (pembuktian terbalik) menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya. Jadi ketentuan mengenai tanggungjawab dan ganti rugi dalam UUPK merupakan *lex specialis* terhadap ketentuan umum yang ada dalam KUH Perdata.

BAB VIII
PERLINDUNGAN
HUKUM BAGI
KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI
E-COMMERCE

A. PENGERTIAN TRANSAKSI ELETRONIK (E-COMMERCE)

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Berbagai penemuan di bidang teknologi semakin mendorong pesatnya teknologi informasi. Media internet merupakan bagian dari teknologi informasi yang telah menunjukkan perannya dalam berbagai aspek kehidupan. Keunggulannya bukan hanya terletak pada fungsinya sebagai alat komunikasi melainkan juga sebagai sarana pendidikan, hiburan, dan juga yang mulai marak dikenal masyarakat akhir-akhir ini yaitu sebagai sarana perdagangan. Sebagai sarana perdagangan atau yang lebih dikenal sebagai electronic commerce (e-commerce), teknologi informasi telah banyak mendorong perkembangan ekonomi. Hal ini nampak pada perekonomian negara-negara maju seperti Amerika Serikat, Kanada, dan negara-negara lain di Eropa.

Sebelum membahas tentang perlindungan konsumen dalam e-commerce seharusnya mengetahui jenis-jenis dari e-commerce agar lebih mengenal tentang e-commerce lebih jauh dan kita dapat membedakannya mana yang lebih dengan bisnis kita dalam e-commerce. Jenis-jenis e-commerce antara lain:

1. Business to Business (B2B), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi antar perusahaan atau produsen
2. Business to Consumer (B2C), yang terjadi pada pelelangan, perusahaan penjual jasa dan perusahaan retail online
3. Consumer to Business (C2B), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi di antara konsumen dan produsen
4. Government to Business (G2B), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi di antara pemerintah dan pengusaha
5. Government to Consumer (G2C), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi di antara pemerintah dan konsumen.

Dalam praktek perdagangan elektronik (e-commerce), ada beberapa undang-undang yang dapat dikaitkan dengan transaksi jenis ini seperti UU Perlindungan Konsumen (Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) yang digunakan untuk melindungi pihak pembeli (konsumen). Namun menurut Edmon Makarim (pakar Hukum Telematika), salah satu kelemahan penggunaan UU Perlindungan Konsumen untuk melindungi pihak pembeli (konsumen) dalam transaksi e-commerce adalah

BAB IX

PERLINDUNGAN

KONSUMEN DALAM

PERJANJIAN BAKU

A. PENGERTIAN PERJANJIAN BAKU

Perjanjian dengan klausula baku atau Perjanjian Baku diistilahkan secara beragam dalam bahasa Inggris dengan *standardized contract*, *standard contract* atau *contract of adhesion*. Pada awal dimulainya sistem perjanjian, kebebasan berkontrak di antara pihak yang berkedudukan seimbang merupakan unsur yang amat penting. Namun berhubung aspek-aspek perekonomian semakin berkembang, para pihak mencari format yang lebih praktis. Salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Dengan cara yang praktis ini, pihak pemberi kontrak standar sering kali menggunakan kesempatan untuk membuat rumusan yang dibakukan itu lebih menguntungkan pihaknya dan bahkan mengambil kesempatan di kala lawan perjanjian tidak berkesempatan membaca isinya secara detail atau tidak terlalu memperhatikan isi perjanjian itu.

Dalam konteks hubungan pelaku usaha – konsumen, maka kontrak standar umumnya disediakan oleh produsen atau pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan kesimpulan yang dibuat oleh Kessler bahwa perdagangan modern ditandai dengan kontrak standar yang berlaku secara massal, perbedaan posisi tawar antara konsumen dan perusahaan, sehingga konsekuensinya konsumen memiliki kemampuan yang terbatas untuk menentukan isi dari kontrak-kontrak yang dibuat oleh Perusahaan.

Pasal 1 butir 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Klausula 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 konsumen. Istilah Klausula Baku disebut juga sebagai “Klausula Eksonerasi”, dimana dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula 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 konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Rosa, Perbuatan Melawan Hukum, Program Pascasarjana FHUI, Jakarta, 2003
- Ali Achmad, Menguak Toeri Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence), Jakarta : Kencana, 2009.
- Ali H. Zainuddin, Metode Penelitian Hukum, Jakarta : Sinar Grafika, 2019.
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Amriani Nunaningsih, Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Anderson R.A & W.A. Krump, Business Law, Cincinnati : SouthEastern Publishing Co, 1972.
- Andasasmita, Komar, Suplemen Leasing (Teori dan Praktek), Ikatan Notaris Indonesia, Jawa Barat, 1983
- Anwari Ahmad, Leasing di Indonesia, Ghalia Indonesia Jakarta, 1996
- Apeldorn van L.J, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta : Djambatan, 1990.
- Arinanto Satya, Hak Asasi Manusia Dalam Transisi Politik di Indonesia, Jakarta : Pusat Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2008.
- Arto, H.A. Mukti, Teori dan Seni Menyelesaikan Perkara Perdata di Pengadilan, Jakarta : Kencana, 2017.
- Ashofa Burhan, Metode Penelitian Hukum, Jakarta : Rineke Cipta, 2004.
- Asnawi M. Natsir, Hukum Acara Perdata, Teori, Praktik dan Permasalahannya di Peradilan Umum dan Peradilan Agama, Jakarta : UII Press, 2016.
- AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: CV. Triarga Utama, 2002),
- Fuady, Munir, Hukum tentang Pembiayaan dalam Teori dan praktek, Citra Aditya Bakti Bandung, 1999
- Fuady, Munir, Hukum tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktik, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995

- Fuady, Munir, Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Fuady, Munir, Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktik, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- H.S, Salim, Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, 2004.
- H.S, Salim, Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada. 2002.
- Hardijan, Rusli, Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.
- Hartono, Sri Redjeki, Kapita Selektta Hukum Perusahaan, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Kamelo, Tan, Hukum Jaminan Fidusia Suatu Kebutuhan Yang Didambakan, Alumni, Bandung, 2006
- Masjchoen Sofwan, Sri Soedewi, Hukum Perdata: Hukum Benda, Liberty, Yogyakarta, 2000
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Muhamad, Abdul Kadir, Hukum Perdata Indonesia, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2000
- Muhamad, Abdul Kadir, Hukum Perjanjian, Alumni Bandung, 1996
- Muhamad, Abdul Kadir, Perjanjian Baku dalam praktik perdagangan, Citra Aditya Bhakti Bandung, 1992
- Muhammad, Abdullah, Hukum Dagang Tentang Surat-Surat Berharga, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998
- Muljadi, Kartini, Leasing ditinjau dari aspek hukumnya, disajikan pada Seminar Penjajagan Alternatif Pendanaan Proyek-proyek Industri Kimia dasar dengan Sistem Leasing, Jakarta 13-14 Mei 1985.
- Mulyadi, Kartini & Gunawan Widjaya, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, PT. RajaGratindo Persada, Jakarta, 2002
- Novianty, Eva, Analisa Ekonomi, FH UI, Jakarta, 2011
- Prodjodikoro, Wirjono, Asas-asas Hukum Perjanjian, Mandarmaju, Bandung, 2000
- Prodjodikoro, Wirjono, Hukum Perdata tentang Persetujuan Tertentu, Sumur, Bandung, 1981

- Setyowati, Krisnani dkk, Hak kekayaan intelektual dan tantangan implementasinya di Perguruan Tinggi, kantor HKI-IPB, 2005
- Soedewi, Sri, Hukum Perdata; Hukum Benda, Yogyakarta, Liberty, cet V
- Soeratno, Peranan Cek dan Pokok-Pokok Perbankan, Yogyakarta : UII Press, 1986
- Sri Suyatmi, Sudiarto, Prolematika Leasing di Indonesia, Arikha Cipta Media Cipta, Jakarta, 1992
- Sukardi, Eddy P, Mekanisme Leasing, Ghalia Indonesia Jakarta 1999
- Susiani, Dina, Pengantar ilmu hukum, Tahta Media Group, Surakarta, 2023
- Susiani, Dina, Hukum Tata Negara, Tahta Media Group, Surakarta, 2023
- Susiani, Dina, dkk, Hukum Bisnis dan Perusahaan, Tahta Media Group, Klaten, 2021
- Susiani, Dina, Perkembangan Hukum Ketenagakerjaan di Indonesia, Pustaka Abadi, Jember, 2020
- Susiani, Dina, Hukum Hak Kekayaan Intelektual, Pustaka Abadi, Jember, 2019
- Susiani, Dina, Hukum Administrasi Negara, Pustaka Abadi, Jember, 2019
- Susiani, Dina dkk, Buku Ajar Hukum Ekonomi, Pustaka Abadi, Jember, 2019
- Syawali, Husni, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: PT. Mandar Maju, 2000
- Tutik, Titik Triwulan, Pengantar Hukum Perdata di Indonesia, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2006
- Widjaja, Gunawan & Kartini Mulyadi, Perikatan yang lahir dari Undang-Undang, Raja Grafindo, Jakarta
- Widjaja, Gunawan, Memahami Prinsip keterbukaan (aanvullend recht) dalam Hukum Perdata, PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Widjaya, Gunawan, Ahmad Yani, Jaminan Fidusia, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- Widjaya, Rai, Merancang Suatu Kontrak, Contract Drafting Teori dan Praktik, Megapoint, Jakarta, 2002
- Wijaya, Gunawan & Ahmad Yani, Seri Hukum Bisnis, Jaminan Fidusia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

"Hukum Perlindungan Konsumen" adalah salah satu payung hukum atau dasar hukum yang dapat digunakan untuk para konsumen untuk menuntut ganti rugi ketika mereka menderita kerugian akibat pelaku usaha. Buku ini menjelaskan mengenai perlindungan konsumen, termasuk segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Buku hukum perlindungan konsumen ini disusun untuk memudahkan dan memberikan gambaran kepada seluruh pihak, yang ingin mempelajari hukum perlindungan konsumen. Dalam buku ini, penulis menyajikan berbagai pengetahuan secara teoritis dan praktis sehingga diharapkan dapat membantu serta memudahkan para pembaca dalam memahami secara umum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kehidupan masyarakat. Selain itu juga dibahas tentang berbagai lembaga yang berperan dalam upaya penyelesaian permasalahan konsumen, serta sanksi bagi pihak yang melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga contoh kasusnya.

Buku ini juga dapat memberikan tambahan ilmu dan wawasan kepada para akademisi yang berkonsentrasi dalam hukum perlindungan konsumen, terutama para mahasiswa yang berstudi pada fakultas hukum. Selain itu buku ini juga dapat digunakan kepada khalayak umum yang memerlukan ilmu tentang perlindungan konsumen atau ingin mempelajari kiat menjadi konsumen cerdas baik.



IKAPI
INDONESIAN CONSUMER PROTECTION INSTITUTE

CV. Tahta Media Group
Surakarta, Jawa Tengah
Web : www.tahtamedia.com
Ig : tahtamedia group
Telp/WA : +62 896-5427-3996

