



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

Forms of Legal Protection for Consumers from the Perspective of Law Number 8 of 1999

Maria Alberta Liza Quintarti
Universitas Flore

*Corresponding Author: E-mail: lizaquintarti63@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 30 June, 2024

Revised: 31 July, 2024

Accepted: 26 August, 2024

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum,
Konsumen, Transaksi

Keywords:

Legal protection,
Consumers, Transactions

DOI: [10.56338/jks.v7i8.5995](https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5995)

ABSTRAK

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan menyatakan “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”. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen melalui penetapan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, sanksi atas pelanggaran, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman dan terlindungi dalam transaksi bisnis mereka, sementara pelaku usaha dapat beroperasi dalam kerangka hukum yang jelas dan adil.

ABSTRACT

Legislation governing consumer protection in Indonesia explains the term "consumer" as a formal juridical definition found in article 1 number 2 of Law Number 8 of 1999 concerning Protection which states "A consumer is every person who uses goods and/or services that are available in society, whether for the benefit of oneself, family, other people or other living creatures and not for trading." Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection provides various forms of legal protection to consumers through determining consumer rights, obligations of business actors, sanctions for violations, as well as dispute resolution mechanisms. With this law, it is hoped that consumers can feel safer and more protected in their business transactions, while business actors can operate within a clear and fair legal framework.

PENDAHULUAN

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000). Undang-undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen

yaitu “Setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.” Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembedah.” (N.H.T. Siahaan, 2005).

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “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”. (Zulham, 2013).

Pengertian konsumen dapat dibagi sebanyak 3 (tiga) macam yakni:

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

Konsumen diartikan tidak hanya pada individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual-beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Rumusan-rumusan berbagai ketentuan itu menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen, masing-masing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dengan diimbui perlindungan tersebut, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Pada umumnya, diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat. (Mariam Darus Badrudzaman, 2005).

Dalam kehidupan sehari-hari terkadang terjadi hal-hal yang berdampak negative bagi para konsumen dalam berbagai transaksi, sehingga terdapat Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) adalah landasan hukum utama di Indonesia yang mengatur perlindungan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil, memastikan hak-hak konsumen terlindungi, dan menciptakan pasar yang lebih adil dan

transparan.

METODE

Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman, tentang cara-cara mempelajari, menganalisa dan memahami objek yang ditelitinya. Metodologi merupakan unsur yang mutlak ada didalam suatu penelitian (Soekanto, 2014). Metode penelitian yang digunakan artikel jurnal ini untuk membahas permasalahan yang telah ditentukan yaitu menggunakan metode penelitian normatif. Penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder (Soekanto & Mamudji, 2003). Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin dalam hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi (Marzuki, 2010). Pada penelitian hukum jenis ini, seringkali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Amiruddin & Asikin, 2006).

Dalam penelitian ini, penulis mempergunakan pendekatan penelitian hukum yuridis normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, yaitu peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Menurut Johnny Ibrahim ada 7 (tujuh) pendekatan dalam penelitian hukum normatif yaitu: “Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konsep (*canseptual approach*), pendekatan analitis (*analytical approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*), pendekatan sejarah (*historical approach*), pendekatan filsafat (*philosophical approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*)”.

Spesifikasi penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis. Deskriptif berarti dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk menggambarkan dan menjabarkan secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan aspek-aspek hukum yang perlu diperhatikan terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

HASIL DAN DISKUSI

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

Konsumen berada pada posisi yang lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum yang sifat dan tujuannya adalah memberikan perlindungan atau pengayoman terhadap masyarakat. Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Karena itu, menyangkut tentang perlindungan konsumen bahwasanya hal ini mempunyai cakupan luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Pemberlakuan UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan

lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen dan melindungi kepentingan konsumen serta mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang berkualitas. (Rahmadi Usman, 2000).

Berikut adalah bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999:

1. Hak-Hak Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur berbagai hak konsumen yang harus dihormati dan dilindungi oleh pelaku usaha. Hak-hak ini meliputi:

a. Hak atas Keamanan dan Keselamatan

Konsumen berhak mendapatkan barang dan jasa yang aman digunakan dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka. Pelaku usaha wajib memastikan bahwa produk yang dijual memenuhi standar keamanan yang ditetapkan.

b. Hak atas Informasi

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan jasa yang akan dibeli. Ini mencakup informasi tentang kualitas, harga, cara penggunaan, dan risiko produk.

c. Hak untuk Memilih

Konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka tanpa adanya tekanan atau penipuan.

d. Hak untuk Didengar

Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap barang atau jasa yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan perjanjian.

e. Hak atas Ganti Rugi

Konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika mereka mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai atau cacat.

2. Kewajiban Pelaku Usaha atau Produsen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga menetapkan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen, antara lain:

a. Kewajiban Menyediakan Informasi yang Jelas: Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat dan jelas tentang barang dan jasa, termasuk harga, kualitas, dan cara penggunaan.

b. Kewajiban Menjamin Kualitas: Pelaku usaha harus memastikan bahwa barang dan jasa yang mereka tawarkan memenuhi standar kualitas dan keamanan yang telah ditetapkan.

c. Kewajiban Menghormati Hak Konsumen: Pelaku usaha harus menghormati hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan ganti rugi.

d. Kewajiban Mematuhi Perjanjian: Pelaku usaha wajib memenuhi semua ketentuan yang

tercantum dalam perjanjian atau kontrak dengan konsumen.

3. Sanksi dan Penegakan Hukum bagi Produsen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga menetapkan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Adapun sanksi-sanksinya tersebut adalah sebagai berikut :

a. Sanksi Administratif

Sanksi administratif adalah sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan undang-undang yang bersifat administratif. (Erizka Permatasari, 2023). Pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat dikenakan sanksi administratif seperti peringatan tertulis, denda, atau pencabutan izin usaha.

b. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana adalah suatu hukuman sebab akibat, sebab adalah kasusnya dan akibat adalah hukumnya, orang yang terkena akibat akan memperoleh sanksi baik masuk penjara ataupun terkena hukuman lain dari pihak berwajib. Sanksi Pidana merupakan suatu jenis sanksi yang bersifat nestapa yang diancamkan atau dikenakan terhadap perbuatan atau pelaku perbuatan pidana atau tindak pidana yang dapat mengganggu atau membahayakan kepentingan hukum. Sanksi pidana pada dasarnya merupakan suatu penjamin untuk merehabilitasi perilaku dari pelaku kejahatan tersebut, namun tidak jarang bahwa sanksi pidana diciptakan sebagai suatu ancaman dari kebebasan manusia itu sendiri. Pidana adalah penderitaan atau nestapa yang sengaja dibebankan kepada orang yang melakukan perbuatan yang memenuhi unsur syarat-syarat tertentu. (Tri Andarisman, 2009). Pelanggaran tertentu dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti denda atau hukuman penjara.

c. Ganti Rugi

Ganti rugi adalah Sanksi hukum perdata yang pertama Sanksi ini merupakan sanksi yang paling umum dalam hukum perdata yaitu kewajiban membayar ganti rugi kepada pihak yang dirugikan akibat pelanggaran. (Maksum Rangkuti, 2023). Konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat wanprestasi atau pelanggaran hak-hak mereka.

4. Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan mekanisme bagi konsumen untuk mengajukan pengaduan dan menyelesaikan sengketa:

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): UU ini mengatur pembentukan BPSK sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan efisien melalui mediasi atau arbitrase.
- b. Pengaduan Konsumen: Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada pelaku

usaha atau BPSK jika mereka merasa hak-hak mereka dilanggar atau mengalami kerugian.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ini juga menekankan pentingnya pendidikan dan penyuluhan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak. Ini bertujuan untuk menciptakan pasar yang lebih transparan dan adil.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen melalui penetapan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, sanksi atas pelanggaran, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman dan terlindungi dalam transaksi bisnis mereka, sementara pelaku usaha dapat beroperasi dalam kerangka hukum yang jelas dan adil.

SARAN

Bagi para konsumen yang merasa dirugikan dalam segala jenis transaksi bisnis, dapat menempuh jalur hukum secara non litigasi ataupun secara litigasi sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, & Asikin, Zaenal. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Erizka Permatasari, 2023. *Mengenal Sanksi Hukum Pidana, Perdata, dan Administratif*. Hukum Online.com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/mengenal-sanksi-hukum-pidana-perdata--dan-administratif-lt4be012381c490/>
- Maksum Rangkuti, 2023. *Sanksi-Sanksi Hukum Perdata Indonesia: Jenis dan Pengertiannya*. Sumatera : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Mariam Darius Badrudzaman, 2005. *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar), dalam BPHN. Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Binacipta, Bandung.
- Marzuki, P. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005
- Rahmadi Usman, 2000. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta.
- Soekanto, S. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. 2003. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tri Andrisman, 2009. *Asas-Asas dan Dasar Aturan Hukum Pidana Indonesia*,

BandarLampung, Unila.

Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.