

BAB II

KETENTUAN HUKUM PENGANTARAN BARANG PESANAN KONSUMEN

E. Pengertian Dan Dasar Hukum Pengantaran Barang

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.⁸

Menurut pendapat R. Soekardono, pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.⁹ Dapat diartikan bahwa pengangkutan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UULLAJ) pada Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Selanjutnya

⁸ Abdul Kadir Muhammad, SH, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 19

⁹ R. Soekardono, 1981, *Hukum Dagang Indosia*, CV Rajawali, Jakarta, hlm 5

pada ayat 7 menyebutkan bahwa Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor.

Kemudian pada Pasal 1 ayat 21 UULAJ menyebutkan bahwa Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan Kendaraan Bermotor Umum. Dan pada ayat 22 menyebutkan bahwa Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum. Selanjutnya pada ayat 23 menyebutkan bahwa Pengemudi adalah orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi.

Pengangkutan pada pokoknya berfungsi membawa barang-barang yang dirasakan kurang sempurna bagi pemenuhan kebutuhan ditempat lain dimana barang tersebut menjadi lebih berguna dan bermanfaat. Juga mengenai orang, dengan adanya pengangkutan maka orang akan berpindah dari satu tempat yang dituju dengan waktu yang relatif singkat. Untuk mencapai hasil yang diharapkan serta dapat tercapai fungsi-fungsi pengangkutan, maka dalam pengangkutan diperlukan beberapa unsur yang memadai berupa :¹⁰

- 1) Alat angkutan itu sendiri (*operating facilities*) Setiap barang atau orang akan diangkut tentu saja memerlukan alat pengangkutan yang memadai, baik kapasitasnya, besarnya maupun perlengkapannya. Alat pengangkutan yang dimaksud dapat berupa truk, kereta api, kapal, bis atau pesawat udara. Perlengkapan yang disediakan haruslah sesuai dengan barang yang diangkut.

¹⁰ Sri Rejeki Hartono, 1980. *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*. Penerbit: UNDIP, Semarang, hlm 8.

2) Fasilitas yang akan dilalui oleh alat-alat pengangkutan (*right of way*) Fasilitas tersebut dapat berupa jalan umum, rel kereta api, perairan/sungai, Bandar udara, navigasi dan sebagainya. Jadi apabila fasilitas yang dilalui oleh angkutan tidak tersedia atau tersedia tidak sempurna maka proses pengangkutan itu sendiri tidak mungkin berjalan dengan lancar.

Perjanjian menurut ilmu hukum dapat ditinjau dari perumusan di dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata dan pendapat para sarjana. Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah sebagai berikut :“ Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.¹¹

Berdasarkan pengertian perjanjian sebagaimana yang dirumuskan tersebut diatas, maka perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih untuk melaksanakan suatu hal, sehingga menimbulkan suatu hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dimana dalam perjanjian tersebut terdapat suatu konsensus antara pihak-pihak, sehingga dari hubungan hukum tersebut akan melahirkan suatu perikatan, yang menurut H.M.N. Purwosutjipto mengartikan bahwa :

“Hukum Perikatan ialah hukum yang mengatur akibat hukum yang disebut perikatan, yakni suatu hubungan hukum yang terletak dalam bidang harta kekayaan, antara dua pihak yang masing-masing berdiri sendiri (*Zelfstabdige Rechyssubjectea*) yang menyebabkan pihak yang satu terhadap pihak yang lainnya berhak atas suatu prestasi”.¹²

¹¹ R.Subekti & R.Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pradnya Paramita, Jakarta hlm. 282

¹² Purwosutjipto. H.M.N, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, hlm.4

Selanjutnya dikemukakan beberapa pengertian perjanjian menurut pendapat para sarjana. Wirdjono Prodjodikoro, mengemukakan pengertian perjanjian sebagai berikut :

“Perjanjian sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak untuk menuntut pelaksanaan perjanjian tersebut”.¹³

Selain itu juga setiap perjanjian atau persetujuan haruslah dibuat secara sah dan memenuhi persyaratan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata : “Agar suatu perjanjian sah, diakui dan dilindungi oleh hukum harus memenuhi empat syarat :

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal”.¹⁴

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka perjanjian pengangkutan yang dilaksanakan oleh PT Pinur Merah Abadi dengan konsumen, haruslah dibuat secara sah menurut Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan harus dilaksanakan sebagai realisasi atau pemenuhan hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan oleh kedua belah pihak tersebut supaya perjanjian mencapai tujuannya.

¹³ Wirdjono Prodjodikoro, 1991, *Hukum Perdata Dengan Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung, hlm. 11

¹⁴ Ibid, hlm.283

F. Pengertian Umum Dan Dasar Hukum Tanggung Jawab

Pada dasarnya setiap perbuatan yang dilakukan manusia kepada manusia yang lainnya menimbulkan suatu tanggung jawab. *Zoon Politicon* merupakan sebuah istilah yang dikemukakan oleh Aristoteles untuk menyebut makhluk sosial. Dalam pendapat ini, Aristoteles menerangkan bahwa manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi satu sama lain, atau dengan kata lain manusia adalah makhluk sosial. Manusia dalam kodratnya sebagai makhluk sosial terikat pada aturan-aturan yang berlaku sehingga tidak bisa bebas berbuat sesuka hati. Tindakan dan perbuatan manusia sesuai dengan hak yang dimilikinya harus dibarengi dengan tanggung jawab. Dalam hal ini ada suatu hubungan antara hak dengan tanggung jawab.

Terkait dengan hal tersebut, Ibnu Khaldun berpendapat bahwa selalu ada hubungan timbal balik antara hak dan tanggung jawab. Pandangan yang disebut dengan teori korelasi itu terutama dianut oleh pengikut utilitarisme. Menurut mereka, setiap hak dan kewajiban seseorang berkaitan dengan tanggung jawab orang lain. Setiap hak dan kewajiban orang lain berkaitan dengan tanggung jawab seseorang untuk mematuhi. Manusia baru dapat berbicara tentang hak dalam arti sesungguhnya jika ada korelasinya. Hak yang tidak ada kewajiban tidak perlu ada tanggung jawab dan tidak pantas disebut hak. Sebaliknya tidak adanya kewajiban pada seseorang tidak perlu ada tanggung jawab.¹⁵

¹⁵ M. Yatimin Abdullah, 2006, *Pengantar Studi Etika*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 297-298.

Di kalangan para sarjana, baik praktisi maupun akademisi, tanggung jawab diistilahkan ”*responsibility*” (*verantwoordelijkheid*) maupun “*liability*” (*aansprakelijkheid*). Tanggung jawab menurut pengetahuan hukum adalah kewajiban memikul pertanggung jawaban dan memikul kerugian yang diderita (bila dituntut) baik dalam ranah hukum maupun administrasi.¹⁶ Pada umumnya, setiap orang harus bertanggung jawab (*aansprakelijk*) atas perbuatannya. Oleh karena itu, bertanggung jawab dalam pengertian hukum berarti keterikatan. Tanggung jawab hukum (*legal responsibility*) dimaksudkan sebagai keterikatan terhadap ketentuan-ketentuan hukum.¹⁷

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah suatu akibat lanjutan dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu yang tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.¹⁸

Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak, baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya

¹⁶ Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, 2014, *Tanggung Jawab Yuridis Media Penyiar Iklan*, Udayana University Press, Denpasar, hlm. 143.

¹⁷ Ibid,

¹⁸ Khairunnisa, 2008, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, tanpa penerbit, Medan, hlm. 4

tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.¹⁹

Dalam suatu bentuk tanggung jawab tentu mengandung prinsip-prinsip yang melandasinya, dimana prinsip-prinsip ini berguna untuk menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab itu dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :²⁰

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*);
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*pesumtion of liability*);
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumtion of nonliability*);
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- e. Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*);
- f. Tanggung jawab produk (*product liability*); dan
- g. Penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*).

Ad.1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok, diantaranya:

¹⁹ Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 37

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 92

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita; dan
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.²¹

Ad.2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability*) sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Atau dengan kata lain, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dalam prinsip beban pembuktian terbalik, seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum positif Indonesia, namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak prinsip ini cukup relevan karena yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pelaku usaha.²²

Ad.3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung

²¹ *Ibid.*, hlm. 93

²² *Ibid.*, hlm. 95

jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintakan pertanggung jawabannya.²³

Ad.4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian, ada pula para sarjana yang membedakan kedua terminologi tersebut. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.²⁴

Pada dasarnya *strict liability* adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* pada umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Dengan prinsip tanggung jawab mutlak ini, maka kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen karena mengkonsumsi produk yang cacat merupakan suatu risiko, yaitu termasuk dalam risiko usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha harus lebih berhati-hati dalam menjaga keselamatan dan keamanan pemakaian produk terhadap konsumen.

²³ Ibid, hlm.96

²⁴ Louis Yulius, 2013, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Produk yang Merugikan Konsumen*", *Jurnal Lex Privatum*, Volume I Nomor 3, Juli 2013, hlm. 31

Di Indonesia, prinsip tanggung jawab mutlak secara implisit dapat ditemukan dalam rumusan Pasal 1367 dan 1368 KUH Perdata. Pasal 1367 KUH Perdata mengatur tentang tanggung jawab seseorang atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Sedangkan Pasal 1368 KUH Perdata mengatur tentang tanggung jawab pemilik atau siapapun yang memakai seekor binatang atas kerugian yang diterbitkan oleh binatang tersebut, baik binatang itu ada di bawah pengawasannya, maupun tersesat atau terlepas dari pengawasannya.

Keadaan tersesat atau terlepas ini sudah menjadi faktor penentu tanggung jawab tanpa mempersoalkan apakah ada perbuatan melepaskan atau menyesatkan binatangnya. “Dengan perkataan lain, pemilik atau pemakai binatang dapat dituntut bertanggungjawab atas dasar risiko, yaitu risiko yang diambil oleh pemilik/pemakai binatang”.²⁵

Ad.5. Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya dalam perjanjian jasa fotokopi, bilamana naskah hasil fotokopi rusak dan/atau tidak sesuai naskah aslinya dan/atau naskah aslinya rusak setelah difotokopi, maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa fotokopi.

²⁵ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. III, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 103.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU PK, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan mutlak, harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Ad.6. Tanggung jawab produk (*product liability*)

Menurut Agnes M. Toar, *product liability* adalah tanggung jawab produsen untuk produk yang telah dibawanya kedalam peredaran yang telah menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Dalam hal ini, *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.²⁶

Product liability disebabkan oleh keadaan tertentu (cacat atau membahayakan orang lain). Tanggung jawab ini sifatnya mutlak (*strict liability*) atau semua kerugian yang diderita seorang pemakai produk cacat atau membahayakan (diri sendiri dan orang lain) merupakan tanggung jawab mutlak dari pembuat produk atau mereka yang dipersamakan dengannya. Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak itu, pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat produk cacat yang bersangkutan (tanggung jawab tanpa kesalahan "*liability without fault*"), kecuali apabila ia

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hlm. 101.

dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.

Ad.7. Penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*)

Manurut Van Dunne, penyalahgunaan keadaan terjadi karena ada 2 (dua) unsur, yakni kerugian bagi salah satu pihak dan penyalahgunaan kesempatan oleh pihak lain. Dari unsur kedua, timbul sifat perbuatan, yaitu adanya keunggulan pada salah satu pihak yang bersifat ekonomis dan/atau psikologis. Keunggulan ekonomis terjadi bilamana posisi kemampuan ekonomi kedua belah pihak tidak seimbang sehingga salah satu bergantung pada yang lain. Pada keunggulan psikologis, boleh jadi ketergantungan ekonomis tidak ada, tetapi salah satu pihak mendominasi secara kejiwaan.²⁷

Kondisi penyalahgunaan keadaan ini dapat tercipta karena adanya “ketergantungan relatif (misalnya antara orang tua dan anak; suami dan istri; dsb); dan salah satu pihak menyalahgunakan keadaan pihak lain untuk kepentingannya. Keadaan yang dimaksud disebabkan, misalnya, yang bersangkutan belum berpengalaman, gegabah, kurang cerdas dan/atau kurang informasi”.²⁸ Melengkapi pandangan Dunne, J. Satrio menambahkan 6 (enam) faktor lagi yang dapat dianggap sebagai ciri dari penyalahgunaan keadaan, diantaranya :²⁹

- a. Pada waktu menutup perjanjian, salah satu pihak ada dalam keadaan terjepit;
- b. Karena keadaan ekonomis, kesulitan keuangan yang mendesak;

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hlm. 111

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *loc. cit.*

²⁹ Ibid

- c. Karena hubungan atasan-bawahan, keunggulan ekonomis pada salah satu pihak; hubungan majikan-buruh; orang tua/wali-anak belum dewasa;
- d. Karena keadaan, seperti pasien membutuhkan pertolongan dokter ahli;
- e. Perjanjian itu mengandung hubungan yang timpang dalam kewajiban timbal balik antara para pihak (prestasi yang tidak seimbang); pembebasan majikan dari resiko dan menggesernya menjadi tanggungan si buruh; dan
- f. Kerugian yang sangat besar dari salah satu pihak.

Penyalahgunaan keadaan ini tentulah sangat relevan untuk disinggung dalam kaitan dengan persengketaan transaksi konsumen. Keadaan yang lebih unggul dari pelaku usaha baik dari segi ekonomis maupun psikologis menjadi senjata yang ampuh untuk mempengaruhi konsumen, sehingga tampaklah bahwa konsumen sangat rasional dalam memutuskan kehendaknya padahal sejatinya justru sebaliknya.

Terkait dengan uraian diatas, dalam penerapannya, setiap pertanggung jawaban harus memiliki dasar yang jelas. Dasar pertanggung jawaban dapat digolongkan menjadi 2 (dua) jenis, diantaranya :³⁰

- a. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, atau tindakan yang kurang hati-hati; dan
- b. Pertanggungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.

³⁰ Janus Sidabalok, *op. cit.*, hlm. 91

G. Pengertian Umum Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Umum Konsumen

Berdasarkan peraturan perundangan-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada UUPK yang 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”.³¹ Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.³² Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/ konsument* (Belanda).

Berdasarkan pengertian di atas, subyek yang disebut konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechts person*). Menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksudkan adalah :

“Orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri,

³¹ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³² AZ. 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, hlm. 5., dalam Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 30

keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia”.³³

Secara harfiah arti kata konsumen itu adalah “(lawan dari pelaku usaha) setiap orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh”.³⁴ Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.³⁵

Konsumen umumnya juga diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan untuk tidak di perdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir.³⁶

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Hukum positif terlihat untuk pengertian konsumen digunakan istilah-istilah antara lain :

³³ Ibid

³⁴ N.H.T Siahaan, 2003, *Hukum Konsumen (Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*, (Jakarta : Pantai Rei) hlm. 22.

³⁵ Jhon M.Echols & Hasan Sadily, 1996. *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, hlm. 124.

³⁶ Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Dalam undang-undang ini terdapat beberapa istilah tentang konsumen antara lain : pembeli (*koper* Pasal 1457), penyewa (*huurdeer* Pasal Pasal1548), penerima hibah (Pasal 1666), penitip barang (*berwaargever*, Pasal 1694), peminjam pakai (Pasal 1743 jo. Pasal 1740), peminjam (*verbruiklener* Pasal 1744) dan sebagainya.³⁷

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2 disebutkan : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dari definisi konsumen menurut Undang-Undang perlindungan Konsumen diatas dapat diperoleh unsur-unsur konsumen antara lain :³⁸

1. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Yang paling tepat adalah tidakmembatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha, dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

2. Pemakai

³⁷ Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 43

³⁸ *Ibid.*, Nasution, hlm. 24

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Angka 2 UUPK, kata pemakai menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekalipun menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*). Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*), tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Mengartikan konsumen seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana. Tetapi dalam perkembangannya konsumen bukan hanya diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa melainkan bukan pemakai langsung, asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk.

3. Barang dan/atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai,

dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan. Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk yang sekarang ini sudah berkonotasi dengan barang dan/atau jasa.

Kata produk itu sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu "*product*". Menurut Philip Kotler, bahwa produk terdiri dari dua macam, yaitu berupa produk fisik (atau barang) dan jasa (kadang-kadang disebut produk jasa). Yang dimaksud dengan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.³⁹

Dalam penulisan ini, istilah produk yang digunakan adalah barang dan/atau jasa yang terdapat dalam UUPK. Sementara itu jasa diartikan sebagai setiap layanan berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian "disediakan bagi masyarakat" menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, pihak yang ditawarkan harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak termasuk dalam pengertian tersebut.

4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks dewasa ini syarat

³⁹ Philip Kotler, 1993, *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Marketing Management ; Analysis, Planning Implementation, and Control)*, diterjemahkan oleh Adi Zakaria Afif, FE-UI, Jakarta

itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya jadi.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi ini mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekadar ditujukan untuk diri sendiri, keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya).

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Berpijak dari pengertian yang dimaksud sebagai konsumen adalah pemakai terakhir, maka barang dan atau jasa yang digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk tujuan komersil. Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian, terdiri atas :⁴⁰

- a) Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna barang pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
- b) Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (pelaku usaha) menjadi barang dan/atau jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersil;
- c) Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna barang, pemanfaat barang untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Selanjutnya, istilah konsumen yang digunakan dalam bab ini dan bab-bab selanjutnya adalah konsumen dalam pengertian konsumen akhir. Istilah pelaku usaha umumnya lebih dikenal dengan sebutan pengusaha. Pengusaha adalah “setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha memproduksi, menawarkan, menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen”.

⁴⁰ Az.Nasution, *Op.Cit.* hlm. 64

Pengusaha memiliki arti yang luas, tidak semata-mata membicarakan pelaku usaha, tetapi juga pedagang perantara atau pengusaha.⁴¹

2. Pengertian Pelaku Usaha

Sedangkan pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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”.⁴²

Bila dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur yang terkandung dalam pengertian pelaku usaha yaitu :

- 1) Setiap orang perseorangan atau badan usaha Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum.
- 2) Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Beberapa macam pelaku usaha yaitu :

- a) Orang perorangan
- b) Badan usaha
- c) Orang perseorangan dengan orang perseorangan lain
- d) Orang perseorangan dengan badan usaha
- e) Badan usaha dengan badan usaha

⁴¹ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Perlindungan Konsumen dilihat dari Perjanjian Baku (Standar, Kertas Kerja pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka,, Jakarta, hlm. 56

⁴² Pasal 1 angka (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 3) Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- 4) Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia.

Pelaku usaha dan konsumen merupakan para pihak yang saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Pelaku usaha menyadari bahwa kelangsungan hidup usahanya tergantung pada konsumen. Demikian juga halnya konsumen yang tergantung pada pelaku usaha dalam pemenuhan kebutuhannya. Oleh karena itu, keseimbangan dalam berbagai segi menyangkut kepentingan kedua belah pihak merupakan hal yang ideal.

H. Pengertian Umum Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan hak yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha antara konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak konsumen sebagai berikut :

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 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 perundangundangan lainnya.

Konsumen juga memiliki kewaiban yang harus dipenuhi selain daripada pemenuhan haknya. Kewajiban tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan:

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.

Selain mengatur hak dan kewajiban konsumen UUPK juga mengatur tentang hak dan kewajiban Pelaku Usaha. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha mempunyai hak :

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 perundangundangan lainnya.

Konsekuensi dari hak-hak yang didapat oleh pelaku usaha, maka dibebankan pula kewajiban. Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban bagi pelaku usaha, antara lain sebagai berikut :

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.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga barang dan atau jasa tanpa diikuti dan ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Ketentuan umum mengenai bentuk perjanjian tersebut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan (fisik) tertentu.

Suatu perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih melibatkan satu orang lain atau lebih. Sedangkan untuk syarat sahnya suatu perjanjian ditegaskan dalam pasal 1320 KUH Perdata, bahwa perjanjian sah jika :

1. Dibuat berdasarkan kata sepakat dari pihak, tanpa adanya paksaan kekhilafan maupun penipuan;
2. Dibuat oleh mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum;
3. Memiliki obyek perjanjian yang jelas; dan
4. Didasarkan pada klausula yang halal.

Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang dan suatu persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 KUH Perdata).

Alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Pelaksanaannya senantiasa harus menjaga mutu suatu produk agar konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan atau jasa tersebut secara layak. Dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur hak dan kewajiban pelaku usaha, yang menjadi penyeimbang hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.