

---

## TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU USAHA YANG BERGERAK DIBIDANG JASA

Ismayani<sup>1</sup>, Winta Hayati<sup>2</sup>

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan

e-mail: <sup>1</sup>ismayani2@gmail.com, <sup>2</sup>wintahayati0303@gmail.com

**Abstract:** *The losses experienced by consumers can arise as a result of the existence of a legal contractual relationship between the producer and the consumer, or as a result of unlawful acts committed by the producer. Agreements made between parties do not always run smoothly in the sense that each party is satisfied, because sometimes the recipient parties do not receive goods or services in accordance with their expectations. If the buyer, in this case the consumer, does not receive the goods or services as promised, then the producer can be said to have committed a default, resulting in the consumer experiencing a loss. In reciprocal agreements, when one party does not fulfill its obligations. In such cases, the agreement is not null and void, but an annulment must be requested from a judge. This request must also be made, even though the conditions for non-fulfillment of obligations stated in the agreement are void. In applying the provisions within the private law environment, there is an essential difference between claims for compensation that are based on breach of contract and claims for compensation that are based on unlawful acts. If the claim for compensation is based on a breach of contract, then first the defendant and the plaintiff (producer and consumer) are bound by an agreement. One effort to protect and improve the position of consumers is to apply the principle of absolute responsibility in the law regarding producer responsibility. With the implementation of the principle of absolute responsibility, it is hoped that producers will also realize how important it is to maintain the quality of the products they produce, producers will be more careful in producing goods.*

**Keywords:** *Protection, Consumers, Default.*

**Abstrak:** Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena terkadang para pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian. Dalam perjanjian-perjanjian yang bertimbal-balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian perjanjian tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam perjanjian. Dalam penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat tersebut, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Salah satu usaha untuk melindungi dan meningkatkan kedudukan konsumen adalah dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tentang tanggung jawab produsen. Dengan diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak diharapkan pula para produsen menyadari betapa pentingnya menjaga

kualitas produk yang dihasilkan, para produsen akan lebih berhati-hati dalam memproduksi barang.

**Kata kunci:** Perlindungan, Konsumen, Wanprestasi.

## PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antar konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal ini tentu saja akan merugikan konsumen.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena terkadang para pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.

Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya. Karena persyaratan tersebut berat sebelah/lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan kedalam suatu perjanjian baku. Perjanjian yang demikian

sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi.

Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi diluar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian konsumen, baik itu karena rusak atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu. Selain disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian finansial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri.

Kemungkinan kerugian konsumen tersebut akan semakin bertambah lagi jika barang-barang/jasa yang beredar dalam masyarakat tidak menggunakan merek secara teratur, terutam jika terjadi pemalsuan-pemalsuan merek tertentu yang memungkinkan suatu merek dipergunakan pada beberapa barang sejenis, namun dengan kualitas berbeda, sehingga diantara barang-barang tersebut ada yang mungkin akan merugikan konsumen yang kurang kritis. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan sebagai

berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen. Menurut Setiawan: “Perlindungan konsumen mempunyai 2 (dua) aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (unfair trade practices) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian”.

Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen dengan baik. Selalu ada kemungkinan terjadinya perilaku menyimpang dari produsen/pelaku usaha atas barang-barang produknya yang diedarkan kepada konsumen. Oleh karena itu, konsumen harus mendapat penggantian atas kerugian karena mengkonsumsi produk yang diedarkan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang digunakan untuk memperjelas kesesuaian antara teori dan praktik dengan menggunakan data primer mengenai perlindungan konsumen. Dalam rangka pendekatan pada obyek yang diteliti serta pokok permasalahan, maka spesifikasi pada penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan

dalam penyelesaian sengketa di BPSK dan Pengadilan Negeri berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tata cara penyelesaian sengketa BPSK diatur dalam UUPK jo Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal. Mengajukan gugatan ke BPSK, dapat dilakukan sendiri atau kuasanya atau ahli warsinya, secara tertulis kesekretarian BPSK, sekretariat akan memberikan tanda terima, bila permohonan diajukan secara lisan maka sekretariat akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulis yang disediakan secara khusus dan dibubuhi tanggal dan nomot registrasi.

Catatan yang penting, permohonan harus lengkap, karena jika tidak ketua BPSK akan menolak permohonan tersebut. Pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajibannya untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama.

Jika pada hari pertama pelaku usaha tidak hadir tidak memenuhi panggilan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi, jika tetap tidak hadir maka BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketeanya yang harus disetujui oleh pelaku usaha, yakni yang bisa dipilih adalah konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Jika yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika yang dipilih adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih atbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah

sebagai ketua majelis.

Persidangan dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan. Tahap persidangan ini meliputi tiga hal, yakni persidangan secara konsiliasi, mediasi atau arbitrasitergantungan dari cara yang dipilih oleh yang bersengketa. Persidangan dengan cara konsiliasi. konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, pihak ini disebut konsiliator.

Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak ke pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Penyelesaian sengketa model ini mengacu pada konsensus antara pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif.

Konsiliator dapat mengusulkan pendapatnya, namun tidak berwenang memutus perkaranya. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliator ini dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah kerugian. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

Selain dengan cara konsiliasi, persidangan dengan cara mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh

kesepakatan perjanjian yang memuaskan, pihak ini disebut mediator. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa, melainkan hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya.

Kesepakatan dapat terjadi dengan mediasi, jika para pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Hasil musyawarah merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. Selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian, ditandatangani oleh para pihak dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

Persidangan dengan cara arbitrase menurut UU No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase ini adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum bertlitigasi. Pada proses ini pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi, putusan ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan BPSK dengan cara arbitrase, seperti halnya putusan perkara perdata, memautduduknya perkara dan

pertimbangan hukumnya. Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata hasilnya tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Keputusan mediasi dan konsiliasi tidak memuat sanksi administratif sedangkan arbitrase dibuat dengan putusan majelis dan ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis, keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif. Putusan BPSK dapat memuat; perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Problematika hukum muncul, dengan mengacu pada ketentuan pasal 54 ayat 3 UUPK maupun pasal 42 ayat 1 keputusan menteri perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK, adalah final dan mengikat dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan.

Sebaliknya, dalam pasal 56 ayat 2 UUPK, masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK itu diberitahukan. Adanya kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK, yakni ; kendala kelembagaan /institusional yaitu eksistensi BPSK yang hanya ada dan aktif berjalan di beberapa kota saja, ada beberapa argumentasi bahwa BPSK bukanlah badan yang menjalani fungsi yudisial sepenuhnya, ketiga cara penyelesaian sengketa yang diutarakan di atas padahakikatnya merupakan pilihan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara nonlitigasi.

Secara struktural BPSK dibawah departemen perdagangan sehingga menjalankan tugasnya masih melekat kewenangan eksekutif sehingga secara tidak langsung membuka kemungkinan munculnya kendala-kendala dalam melaksanakan tugas-tugas judisial. Kendala pendanaan, kendala SDM BPSK, kendala peraturan, kendala pembinaan dan pengawasan serta tidak adanya koordinasi aparat penanggungjawabnya,

kurangnya respons dan pemahaman dari peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen, kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen, kurangnya respons masyarakat terhadap UUPK dan lembaga BPSK.

### **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen**

#### **Melanjutkan Perjanjian**

Tanggung jawab menurut kamus bahasa indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran kewajiban. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia, bahwa setiap manusia di bebani dengan tanggung jawab, apabila dikaji tanggung jawab itu adalah kewajiban yang harus di pikul sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Tanggung jawab adalah ciri manusia yang beradab, manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengadilan atau pengorbanan.

Teori hukum Hans kelsen Suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (liability). Seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/ berlawanan hukum. Sanksi dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut bertanggungjawab. Tanggung jawab pada perjanjian dapat berupa membatalkan/melanjutkan perjanjian dan ganti kerugian.

Pengertian pembatalan di sini

bukanlah pembatalan karena tidak memenuhi syarat subyektif dalam perjanjian, tetapi karena debitur telah melakukan wanprestasi. Jadi, pembatalan yang dimaksudkan adalah pembatalan sebagai salah satu kemungkinan yang dapat dituntut kreditur terhadap debitur yang telah melakukan wanprestasi. Selain dapat mengajukan tuntutan pembatalan, kreditur dapat pula mengajukan tuntutan yang lain yaitu pembatalan perjanjian dan ganti kerugian, ganti kerugian saja, pemenuhan perikatan atau pemenuhan perikatan dan ganti kerugian. Namun, perlu juga dikemukakan di sini bahwa sementara ahli ada yang menyebut dengan istilah pemutusan perjanjian untuk maksud yang sama dengan pembatalan perjanjian.

Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam perjanjian-perjanjian yang bertimbal-balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian perjanjian tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam perjanjian, hakim adalah leluasa untuk menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana, namun itu tidak boleh lebih dari satu bulan.

Perumusan Pasal 1266 BW di atas ini ternyata mengandung berbagai macam kontradiktif dan menimbulkan kesan sedemikian rupa, seakan-akan perjanjian batal dengan sendirinya karena hukum begitu debitur melakukan wanprestasi, padahal pembatalan perjanjian tersebut harus dimintakan hakim. Selain itu, juga menimbulkan kesan seakan akan debitur juga berhak menuntut pembatalan perjanjian, padahal menurut Pasal 1266 BW itu yang berhak menuntut pembatalan perjanjian hanyalah kreditur.

### **Ganti Kerugian**

Dalam penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat tersebut, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban sampingan (kewajiban atas prestasi atau kewajiban jaminan/garansi) dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi dapat berupa:

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali
2. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi
3. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya

Terjadinya wanprestasi pihak debitur dalam suatu perjanjian, membawa akibat yang tidak mengenakan bagi debitur karena debitur harus :

1. Mengganti kerugian
2. Benda yang menjadi objek perikatan sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur
3. Jika perikatan itu timbul dari perikatan timbal balik, kreditur dapat minta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

Sedangkan untuk menghindari terjadinya kerugian bagi kreditur karena terjadinya wanprestasi, maka kreditur dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan:

1. Pembatalan (pemutusan) perjanjian
2. Pemenuhan perjanjian
3. Pembayaran ganti kerugian
4. Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian

5. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara suka rela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan undang-undang yang menuntut apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar.

Disamping ketentuan yang terdapat dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak, ketentuan ganti kerugian yang bersumber dari hukum pelengkap juga harus mendapat perhatian, seperti ketentuan tentang wanprestasi dan cacat tersembunyi serta ketentuan lainnya. Ketentuan-ketentuan ini melengkapi ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dan ketentuan ini hanya dapat dikesampingkan jika para pihak menjanjikan lain.

Dengan mengkaji pasal demi pasal dalam UUPK, tampak bahwa beberapa ketentuan yang tertera dalam UU tersebut sesuai dengan nilai-nilai etika bisnis, walaupun dengan redaksi yang berbeda akan tetapi substansi dan tujuannya adalah sama yaitu untuk melindungi konsumen. Hal ini dapat terlihat dari aturan-aturan mengenai keharusan beritikad baik dalam melakukan usaha (pasal 7 huruf a), jujur (pasal 7 huruf b), jujur dalam takaran atau timbangan (pasal 8 ayat (1), huruf a, b, c, d, e), menjual barang yang baik mutunya (pasal 8 ayat (2, 3, 4)), larangan menyembunyikan barang yang cacat (pasal 8) dan lain sebagainya. 19 Itikad baik dalam bisnis merupakan hakekat dari bisnis itu sendiri. Itikad baik akan menimbulkan hubungan baik dalam usaha. Penyusunan UU No 8 Tahun 1999 dilatarbelakangi oleh pemikiran untuk meningkatkan harkat dan

martabat konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.

Berdasarkan pemikiran tersebut diperlukan perangkat peraturan perundangundangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Berdasarkan pasal 1365 KUHPer : “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian bagi orang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya mengakibatkan kerugian itu, mengganti kerugian.” Pasal ini memberi perlindungan kepada seseorang terhadap perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) orang lain.

Unsur penting dalam pasal ini ialah perbuatan melawan hukum yang pada zaman dulu ditafsirkan secara sempit, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan UU atau Peraturan Perundangan. Tetapi kemudian H.M.N. Purwostutjipto memberikan tafsiran lebih luas yakni perbuatan yang bertentangan dengan atau melanggar :

1. Hukum atau Peraturan Perundangan
2. Hak orang lain
3. Wajib hukumnya sendiri (si pembuat)
4. Keadilan dan kesusilaan
5. Kepatutan yang layak diindahkan dalam pergaulan masyarakat, terhadap orang atau barang.

Berdasarkan KUHPer tersebut kedudukan konsumen sangat lemah dibanding produsen. Salah satu usaha untuk melindungi dan meningkatkan kedudukan konsumen adalah dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tentang tanggung jawab produsen. Dengan diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak diharapkan pula para produsen menyadari betapa pentingnya menjaga kualitas produk yang dihasilkan, para produsen akan lebih berhati-hati dalam

memproduksi barang.

Demikian juga bila kesadaran para produsen terhadap hukum tentang tanggung jawab produsen tidak ada, dikhawatirkan akan berakibat tidak baik terhadap perkembangan dunia industri nasional maupun terhadap daya saing produk nasional di luar negeri. Namun demikian, dengan memberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tentang product liability tidak berarti pihak produsen tidak mendapat perlindungan, pihak produsen masih diberi kesempatan untuk membebaskan diri dari tanggung jawabnya dalam hal-hal tertentu yang dinyatakan dalam undang-undang.

Dengan penerapan tanggung jawab mutlak produk ini, pelaku usaha pembuat produk atau yang dipersamakan dengannya, dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen pemakai produk itu, kecuali apabila ia dapat membuktikan keadaan sebaiknya, yaitu bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat dipersalahkan kepadanya. Tanggung jawab produk, tanpa kesalahan, merupakan doktrin hukum yang masih baru dan merupakan perluasan dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum.

#### **Kriteria perbuatan melawan hukum adalah:**

Pelanggaran hak-hak. Hukum mengakui hak-hak tertentu baik mengenai hak-hak pribadi maupun hak-hak kebendaan dan akan melindunginya dengan memaksa pihak yang melanggar itu supaya membayar ganti rugi kepada pihak yang dilanggar haknya.

Unsur kesalahan. Pertanggungjawaban pada kesalahan perdata memerlukan unsur kesalahan atau kesengajaan pada pihak yang melakukan pelanggaran.

Kerugian yang diderita oleh penggugat. Suatu unsur yang esensial dari kebanyakan kesalahan perdata adalah bahwa penggugat harus sudah menderita kerugian fisik atau finansial sebagai akibat dari perbuatan tergugat.

Dengan kualifikasi gugatan ini, konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur:

Adanya perbuatan melawan hukum. Perbuatan barulah merupakan perbuatan melawan hukum apabila : bertentangan dengan hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, bertentangan dengan kesusilaan yang baik, bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau barang;

Adanya kesalahan/ kelalaian pengusaha/ perusahaan. Dikatakan ada kelalaian apabila timbulnya kerugian bagi seseorang atau barang milik orang lain disebabkan karena kurang hati-hatinya melakukan suatu perbuatan, atau mengurus 29Ibid., h 35 59 sesuatu sebagaimana dikehendaki oleh hukum. Untuk berhasilnya suatu gugatan berdasarkan kelalaian, penggugat harus membuktikan tiga unsur penting yaitu : pertama, bahwa tergugat dibebankan kewajiban berhati-hati dalam melakukan kewajiban hukumnya;

kewajiban hukum itu dilanggar, ketiga, bahwa akibat pelanggaran itu timbul kerugian.

Adanya kerugian yang dialami konsumen. Penggugat harus membuktikan bahwa ia menderita kerugian sebagai akibat dari pelanggaran kewajiban berhati-hati oleh tergugat. Dalam kerugian itu dapat termasuk kerugian terhadap harta benda, kerugian pribadi dan dalam beberapa hal kerugian uang. e) Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen. Apabila tanggung jawab dalam kesalahan perdata tergantung pada kerugian, penggugat harus membuktikan bahwa kerugiannya secara sah disebabkan oleh perbuatan tergugat.

Konsekuensinya, jika pelaku usaha gagal membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, maka gugatan ganti rugi penggugat akan dikabulkan dalam hal memiliki alasan yang sah menurut hukum. Dalam hal yang demikian, selama



pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut. Jika pelaku usaha menolak dan/ atau tidak memberi tanggapan dan/ atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka menurut pasal 23 UUPK dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## SIMPULAN

Aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK dan Pengadilan Negeri. BPSK dijadikan pertimbangan oleh hakim pengadilan Negeri. Namun putusan BPSK tersebut tidak dijadikan dasar pertimbangan hakim. Tanggung jawab terhadap konsumen jika wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut. didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad. (2014), Hukum Perdata Indonesia. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.  
 Abdul Kadir Muhammad,( 2002), Hukum Perjanjian, Bandung : Penerbit Alumni.  
 Agnes M. Toar. (2014),Tanggung Jawab

Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara. BPHN-Binacipta. Bandung.

Az Nasution, (2005), Konsumen dan Hukum, Jakarta.

Pustaka Sinar Harapan,(2004) Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Perlindungan Konsumen Indonesia , Cet.2, Jakarta.

Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, (2000), Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hans kelsen diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien (2013), Teori Hans Kelsen Mengenai Pertanggungjawaban, Bandung : Penerbit Nusa Media.

B. Peraturan perundang – undangan  
 KUH Perdata

Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang RI No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

C. Internet

<http://id.m.wikipedia.org/2012/6/pengertian-perlindungan-konsumen.html>3,pada tanggal 22 juni 2015, pukul 18.18 WIB

<http://blajarhukumperdata.blogspot.co.id/2014/07/perlindungan-konsumen.html>, pada tanggal 14 Informasi Media, Pengertian Perlindungan Konsumen

Hutagalung, K., Hasnati, H., & Afrita, I. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 207-231.

Ismayani, I. (2023). Rekonstruksi Regulasi Eksekusi Jaminan Fidusia Akibat Debitur Wanprestasi Berbasis Nilai Keadilan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).

Ismayani, I., & Rizal, F. (2023).

- 
- Penyelesaian Jaminan Fidusia Akibat Debitur Yang Dinyatakan Wanprestasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 715-732.
- Nurhafni, N., & Bintang, S. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku Elektronik. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(3), 473-494.
- Setyorini, A. (2017). *Akibat Hukum Perjanjian Pembiayaan Konsumen Dengan Pembebanan Jaminan Fidusia Yang Tidak Didaftarkan* (Doctoral dissertation, Untag Surabaya).
- Syamsudin, M., & Ramadani, F. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku. *Jurnal Yudisial*, 11(1), 91-112.
- Winarni, L. N. (2015). Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 11(21), 240032.
- [www.https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051059-3-BAB%20II.pdf](http://www.https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051059-3-BAB%20II.pdf) pada tanggal 25 february 2016, pukul 00.00 WITA Informasi Media, Sejarah Perlindungan Konsumen diakses dari: <http://wenjack-perlindungankonsumen.blogspot.co.id/> pada tanggal 14 januari 2016, pukul 23.00 WITA