

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian, kemajuan teknologi dan industri menyebabkan kebutuhan barang dan/jasa semakin meningkat. Hal ini mempengaruhi peningkatan jumlah ketersediaan barang dan jasa. Beragam jenis barang dan jasa memberikan banyak manfaat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sekaligus menjadikan pelaku usaha dalam melakukan produksi secara terus-menerus dan seproduktif mungkin untuk menciptakan kualitas yang terbaik.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan telah terjadi sejak pemasaran dan penawaran. Di Indonesia, untuk melindungi konsumen dalam mengonsumsi barang, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang. Pembentukan undang-undang tersebut merupakan bagian dari implementasi sebagai negara kesejahteraan.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan jasa serta mempertahankan atau membela hak-haknya

apabila dirugikan oleh pelaku-pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Konsumen berada pada posisi yang lemah, konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk mendapat keuntungan sebesar-besarnya. Perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan secara integratif dan komprehensif serta diterapkan secara efektif.

Jika berbicara soal pertanggungjawaban hukum, kita juga harus berbicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen dengan pelaku usaha) dari penggunaan pemanfaatan serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu. Tanggung jawab dalam bidang hukum (*legal responsibility*) dimaksudkan sebagai keterikatan terhadap ketentuan-ketentuan hukum.¹

Pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku wajib memberikan jaminan atau memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang membeli barangnya tersebut, tidak salah masyarakat memilih untuk menggunakan barang yang lebih murah harganya dipasaran karena kebutuhan manusia memang tidak terbatas.²

¹Kartika Made Surya dan A.A Sagung Wiratni Darmadi,, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Periklanan Dalam Memberikan Informasi Yang Lengkap dan Benar*”, *Jurnal Kertha Semaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 2016, hlm. 3.

²Yogiartha Gde Manik, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait dengan Jual Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi*”, *Jurnal Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 2016, hlm. 96.

Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan atau yang diproduksi adalah cacat, maka hal tersebut sudah tentu dapat merugikan konsumen. Sebab konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah.

Tidak jarang ditemukan kecacatan yang dapat membahayakan konsumen yang disebabkan cacat tersembunyi dan secara berjangka dapat menyebabkan barang yang diperjual belikan tidak bekerja sebagaimana fungsinya atau cepat sekali rusak, karena barang cacat pada umumnya memang tampak seolah-olah telah memenuhi standar akan tetapi pada akhirnya dapat merugikan konsumen dalam penggunaannya yang tidak memenuhi tujuan awal produk tersebut, dan mengakibatkan berkurangnya manfaat pada barang, sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Dalam KUHPerdara telah diatur mengenai pertanggungjawaban terkait cacat tersembunyi di dalam Buku ke-2 pada Pasal 1504 yang berbunyi, si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tak sanggup untuk

pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga, seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.

Menurut penulis Pasal 1504 KUHPdata menetapkan bahwa, penjual selalu diharuskan bertanggung jawab atas cacat tersembunyi akan tetapi dalam hal ini terdapat kekaburan norma karena pengaturannya yang terletak pada Buku ke-2 sedangkan sifat Buku ke-2 adalah memaksa, yang artinya ketentuan mengenai garansi suatu barang masih diperjanjikan oleh penjual dan pembeli, akan tetapi di dalam konsep hukum cacat tersembunyi adalah cacat yang tidak diketahui oleh pembeli dalam hal ini tanggungjawab dari penjual tidak dijelaskan terkait kapan pelaku usaha akan bertanggung jawab.

Hal ini membuat konsumen merasa dirugikan karena banyaknya beredar produk yang cacat, karena salah satu hak konsumen adalah untuk diperkalukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, serta dianggap kurang melindungi hak-hak konsumen. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mencari pemecahan masalah tersebut dengan mengadakan penelitian yang berjudul : **Perlindungan Konsumen atas Barang Cacat dalam Transaksi Jual Beli Menurut Perundang-undangan Indonesia.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang memperoleh barang yang cacat dalam transaksi jual beli menurut Perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban hukum bagi konsumen yang memperoleh barang yang cacat dalam transaksi jual beli menurut Perundang-undangan di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang memperoleh barang yang cacat dalam transaksi jual beli menurut Perundang-undangan di Indonesia.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum bagi konsumen yang memperoleh barang yang cacat dalam transaksi jual beli menurut Perundang-undangan di Indonesia.

2) Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis dibagi menjadi 2 (dua),
antara lain:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperkaya kajian perpustakaan mengenai hukum serta sebagai titik tolak ukur pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum mengenai bentuk perlindungan konsumen dalam jual beli melalui media *online* dan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dalam jual beli melalui media *online*.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran untuk menambah wawasan ilmu serta dapat menjadi acuan dalam pemecahan masalah dalam bentuk perlindungan konsumen yang berbelanja melalui *online* dan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen serta dapat menjadi referensi sebagai bahan acuan peneliti lain pada masa yang akan datang.

D. Kerangka Konseptual

Guna menghindari penafsiran yang berbeda dan memudahkan penulis serta pembaca dalam memahami skripsi ini, maka dijelaskan beberapa pengertian yang berkaitan dengan judul skripsi ini yaitu sebagai berikut:

a. Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut ketentuan Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen (UUPK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

b. Konsumen

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) 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.

c. Barang cacat

Pengertian barang cacat menurut Mulyadi adalah produk yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditentukan, tetapi dengan mengeluarkan biaya pengerjaan kembali untuk memperbaikinya, produk tersebut secara ekonomis dapat disempurnakan lagi menjadi produk jadi yang baik.³

Pada skripsi ini penulis lebih berfokus kepada barang cacat tersembunyi, dapat dijumpai dalam Pasal 1504 sampai Pasal 1512 KUH Perdata. Perkataan “tersembunyi” ini harus diartikan bahwa adanya cacat tersebut tidak mudah dapat dilihat oleh seseorang konsumen yang normal, bukan seorang konsumen yang terlampau teliti, sebab sangat mungkin sekali orang yang sangat teliti akan menemukan adanya cacat tersebut, pada Pasal 1504 KUH Perdata menentukan bahwa pelaku

³Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, edisi ke-6, STIE YKPN, Yogyakarta, 2005, hlm.306.

usaha penjual selalu diharuskan untuk bertanggung jawab atas adanya cacat tersembunyi.

d. Transaksi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang Pasal 1 Ayat 3 Transaksi adalah seluruh kegiatan yang menimbulkan hak dan/atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih.

e. Jual beli

Pengertian jual beli menurut KUHPdata Pasal 1457 adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan.

f. Peraturan Perundang-undangan

Pengertian peraturan perundang-undangan menurut [Undang-undang No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan](#) Pasal 1 angka 2 adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

E. Landasan Teoritis

Di dalam pembahasan dan penjelasan penelitian di atas, penulis menggunakan kerangka teori untuk menjawab permasalahan dalam penulisan ini diantaranya adalah:

1. Teori Perjanjian

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyebutkan “Perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) itu menyebutkan bahwa syarat melakukan perjanjian yaitu:

- a. Adanya kata sepakat dalam melakukan perjanjian
- b. Cakap atau dewasa untuk melakukan suatu perjanjian
- c. Hal tertentu
- d. Sebab atau kausa yang halal

Menurut Subekti Perjanjian adalah suatu keadaan dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang atau lebih itu berjanji untuk melaksanakan suatu hal.⁴

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada

⁴ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT.Intermasa, Jakarta, 2003, hlm. 36.

masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁵

Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan

⁵Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung., 2000, hlm. 53.

hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.⁶

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa ia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada

⁶<https://www.suduthukum.com/2017/12/teori-perlindungan-hukum.html>, diakses pada 27 Oktober 2020, pukul 20:23.

perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan.⁷

F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soerkanto, Penelitian Hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.⁸

Untuk mengetahui dan memahami secara terperinci metode penelitian yang digunakan dalam penulisan uraian tentang metodologi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini:

1. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, dimana penelitian ini berangkat adanya isu hukum. Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁹ Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori, atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menghadapi masalah yang dihadapi.¹⁰

Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan, dengan menganalisis suatu

⁷Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung,, 2010, hlm. 503.

⁸Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1984, hlm. 18.

⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hlm. 95.

¹⁰*Ibid.*

permasalahan hukum melalui peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, dan bahan-bahan referensi lainnya.

2. Pendekatan yang digunakan

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.¹¹ Pendekatan konseptual dilakukan manakala penelitian tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.¹²

Dalam menggunakan pendekatan konseptual, penelitian perlu merujuk prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum. Meskipun tidak secara *eksplisit*, konsep hukum dapat juga ditemukan di dalam undang-undang. Hanya saja dalam mengidentifikasikan prinsip tersebut, peneliti terlebih dahulu memahami konsep tersebut melalui pandangan-pandangan doktrin-doktrin yang ada.¹³

b. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Penulis akan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*).“Pendekatan undang-undang (*Statute Approach*)

¹¹*Ibid.*

¹²*Ibid.*, hlm. 93.

¹³*Ibid.*, hlm. 138.

dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani”¹⁴. Pada pendekatan ini, penulis menelaah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK), dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa.

c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Penelitian ini menggunakan tipe studi kasus (*case study*) yang merupakan pendekatan yang bertujuan mempertahankan keutuhan dari gejala yang diteliti supaya dapat mengembangkan pengetahuan yang sangat mendalam.¹⁵ Metode ini dilaksanakan dengan mengkaji kasus-kasus yang berhubungan dengan permasalahan hukum yang dihadapi. Kasus yang diteliti adalah kasus yang terjadi di masyarakat.

3. Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan-bahan penelitian dalam menunjang penelitian hukum, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

¹⁴*Ibid.*, hlm. 94.

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm. 16.

- a. Bahan Hukum Primer, terdiri dari Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK), Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa serta peraturan lainnya yang berkaitan juga bersifat hukum dan dipergunakan untuk penulisan ini.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, terdiri dari literatur-literatur atau bahan bacaan ilmiah, seperti buku-buku, jurnal, makalah dll.
 - c. Bahan Hukum Tersier, yaitu terdiri dari Kamus Hukum.
4. Analisis Bahan Hukum
- a. Menginterpretasikan semua peraturan perundang-undangan sesuai masalah yang dibahas.
 - b. Menilai bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
 - c. Mengevaluasi perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

G. Sistematika Penulisan

Adapun penulisan skripsi ini didasarkan pada sistematika penulisan sederhana, yang bertujuan untuk memperjelas permasalahan-permasalahan yang ada yang akan dibahas pada bab selanjutnya. Untuk lebih terarah

penulisan skripsi ini, maka penulis menyusunnya kedalam empat bab, tiap-tiap bab diperincikan kebagian-bagian terkecil sesuai dengan keperluan sebagai berikut:

Bab I ini penulis memaparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoretis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II ini akan merupakan tentang tinjauan umum tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Bab III ini merupakan bab pembahasan, penulis akan membahas tentang pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen dan bentuk pertanggungjawaban hukum bagi konsumen yang memperoleh barang yang cacat dalam transaksi jual beli menurut Perundang-undangan di Indonesia

Bab IV ini menguraikan tentang penutup yang memuat kesimpulan dari apa yang telah diuraikan penulis dalam bab sebelumnya dan juga berisikan saran mengenai permasalahan tersebut.