



KEPASTIAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN SESUAI DENGAN KETENTUAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sutan Pinayungan Siregar

sutansiregar143@gmail.com, Universitas Pelita Harapan

Abstract

Protection for consumers is the result and an inseparable part of technological and industrial developments. This development has apparently strengthened the differences between the lifestyles of traditional society and modern society. Through Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Indonesian government determines consumer rights that need to be protected. This law does not aim to oppose producers, but rather to respect universal consumer rights. The aim of this research is to determine the principle of legal certainty regarding consumer protection. This scientific article uses a qualitative approach and literature study, also known as library research.

Keywords: *Consumer protection, Consumer Protection Law, Legal certainty*

Abstrak

Perlindungan bagi konsumen merupakan hasil dan bagian yang mengikuti perkembangan teknologi dan industri. Perkembangan ini ternyata telah memberikan perbedaan antara gaya hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Melalui UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kepastian hukum Indonesia menetapkan hak-hak konsumen yang perlu dilindungi. Fungsi utama Undang-undang bukan bertujuan untuk menentang produsen, melainkan sebagai perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki konsumen secara universal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui asas kepastian hukum tentang perlindungan konsumen. Artikel ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif dan studi literatur, juga dikenal sebagai riset perpustakaan.

Kata kunci: *Kepastian hukum, Perlindungan konsumen, UU Perlindungan Konsumen.*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi yang cepat telah menciptakan banyak jenis barang dan layanan. Dukungan dari teknologi dan informasi telah memperluas ruang serta meningkatkan arus transaksi barang dan layanan diluar batas-batas negara. Hal ini membuat konsumen dihadapkan pada banyak pilihan beragam jenis barang dan layanan. Meskipun memberikan keuntungan dengan memenuhi beragam kebutuhan konsumen, fenomena ini juga menimbulkan ketidakseimbangan antara konsumen dan produsen. Konsumen tidak seharusnya berada di posisi yang kurang menguntungkan akibat perilaku produsen yang menjadikan konsumen sebagai target dalam upaya mendapatkan keuntungan melalui strategi promosi dan penjualan yang mungkin merugikan mereka (Pardede et al., 2021).

Ketika konsumen menghadapi produsen, ketidakmampuan mereka dalam situasi ini sangat merugikan konsumen. Umumnya, produsen menggunakan perjanjian yang telah disepakati antar pihak penjual dan pembeli, antara konsumen dan produsen, atau melalui informasi yang cenderung kurang lengkap yang disediakan oleh produsen kepada konsumen. Fenomena ini tidak hanya terjadi dalam satu cakupan wilayah saja, namun menjadi masalah global yang memengaruhi konsumen di seluruh dunia (Maharani et al., 2021). Perkembangan kesadaran ini telah menghasilkan satu bidang hukum baru, yaitu hukum perlindungan konsumen.

Perlindungan bagi konsumen merupakan hasil dan contoh perkembangan teknologi serta industri. Perkembangan ini ternyata telah melekat dalam perbedaan antara gaya hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Di dalam masyarakat tradisional, barang-barang kebutuhan konsumen diproduksi secara sederhana, dan hubungan antara konsumen serta masyarakat tradisional relatif lebih langsung, di mana konsumen dan produsen dapat berinteraksi secara tatap muka. Di sisi lain, masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara besar-besaran, menciptakan fenomena konsumsi massal (*mass*



consumer consumption). Hal ini menjadikan hubungan antara konsumen dan produsen menjadi lebih kompleks, di mana konsumen seringkali tidak mengenal siapa produsennya, begitu juga sebaliknya, bahkan produsen bisa berada di negara yang berbeda.

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen menunjukkan tingkat ketergantungan yang tinggi. Ini berlangsung sepanjang rangkaian produksi, distribusi, pemasaran, dan penawaran barang atau jasa. Dinamika hukum antara konsumen dan produsen telah mengalami evolusi, dari awalnya berdasarkan prinsip *caveat emptor* menjadi *caveat venditor*. Perhatian yang diberikan pada konsumen sesungguhnya mencerminkan prinsip ekonomi yang berpihak pada rakyat. Di Indonesia, untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang atau jasa, pemerintah telah menerapkan kebijakan regulasi hak-hak konsumen melalui undang-undang. Langkah ini merupakan bagian integral dari upaya implementasi Negara kesejahteraan, karena selain menjadi konstitusi politik, Undang-Undang Dasar 1945 juga menyimpan prinsip-prinsip ekonomi yang memajukan kesejahteraan masyarakat (Fithri et al., 2021).

Melalui UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah Indonesia menetapkan hak-hak konsumen yang perlu dilindungi. Undang-undang ini tidak bertujuan untuk menentang produsen, melainkan sebagai penghargaan terhadap hak-hak konsumen secara keseluruhan. Undang undang ini sebenarnya merupakan bagian berkaitan dengan hak asasi manusia (HAM). Konsep HAM tidak hanya mengenai hubungan individu dengan negara, tetapi juga meliputi hubungan antara sesama masyarakat, termasuk hubungan antara produsen dan konsumen. Dalam hal ini, produsen diakui konsumen sebagai individu yang memiliki hak-hak universal yang layak dihormati. Perlindungan terhadap konsumen menjadi semakin penting, khususnya karena investasi asing telah menjadi bagian integral dari pembangunan ekonomi Indonesia yang terhubung erat dengan ekonomi global. Persaingan di pasar internasional dapat membawa dampak negatif bagi konsumen. Perlindungan tidak hanya terfokus pada produk berkualitas rendah, tetapi juga pada barang-barang yang bisa membahayakan kehidupan masyarakat.

Tujuan utama dalam upaya perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan perasaan keamanan bagi mereka dalam memenuhi kebutuhan hidup. Semua aturan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki konsekuensi pidana. Kehadiran sanksi pidana dalam kerangka regulasi perlindungan konsumen dianggap sebagai solusi terakhir ketika penyelesaian sengketa melalui jalur hukum lain tidak memberikan hasil yang memadai. Ini menarik untuk diperhatikan karena penerapan sanksi pidana berada dalam lingkup hukum pidana, sementara upaya perlindungan konsumen masuk dalam ranah hukum perdata. Penggunaan sanksi pidana terhadap pelaku usaha dalam konteks perlindungan konsumen merupakan kemajuan dalam studi hukum yang tidak lagi membatasi pemberlakuan hukuman secara kaku hanya dalam kerangka hukum pidana.

KAJIAN PUSTAKA

Peran hukum dalam konteks ekonomi sebenarnya bertujuan untuk menciptakan lingkungan ekonomi dan pasar yang bersifat kompetitif. Perlindungan terhadap konsumen menjadi semakin penting, khususnya dengan adanya peran investasi asing dalam pembangunan ekonomi Indonesia yang sangat terkait dengan pasar global. Persaingan di tingkat internasional dapat berdampak negatif bagi konsumen (Salamiah, 2014). Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, upaya perlindungan terhadap konsumen merupakan segala bentuk tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Perlindungan ini dapat dibagi menjadi dua aspek utama: (1) Perlindungan terhadap barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan. Dan (2) Perlindungan terhadap penerapan syarat-syarat yang tidak adil bagi konsumen.



Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang mengatur asas dan prinsip yang bertujuan untuk mengatur dan memberi perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Hukum konsumen sendiri merujuk pada regulasi yang mengatur hubungan serta isu-isu yang timbul antara pihak-pihak terkait dalam transaksi barang atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari. Ada pandangan lain yang menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen secara keseluruhan. Dalam konteks ini, hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas karena mencakup berbagai aspek hukum yang melibatkan kepentingan konsumen. Salah satu aspek dari hukum konsumen adalah perlindungannya, yang meliputi bagaimana cara melindungi hak-hak yang dimiliki konsumen terhadap intervensi pihak lain yang mengganggu (Hari Sutra & Puteri, 2021).

Hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya fondasi hukum yang jelas, perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan keyakinan penuh. Regulasi mengenai hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat 1 UUPK menggambarkan bahwa perlindungan konsumen adalah semua tindakan yang menjamin kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Kepastian hukum ini berkaitan dengan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar para pelaku usaha tidak melakukan tindakan sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen (Asyifa Octavia Apandy & Adam, 2021).

Tujuan utama dalam perlindungan konsumen antara lain untuk menciptakan keamanan bagi mereka untuk memenuhi kebutuhan hidup yang berkaitan antara konsumen dan produsen. Upaya dalam perlindungan konsumen tidak hanya bersifat pencegahan tetapi juga represif dalam segala aspek perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Untuk mencapai hal tersebut, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan langkah-langkah berikut: (1) Membuat sistem perlindungan konsumen yang mencakup kewajiban produsen atas akses informasi kepada konsumen dan menjamin kepastian hukum; (2) Melindungi kepentingan konsumen secara khusus dan kepentingan seluruh pelaku usaha; (3) Meningkatkan standar kualitas barang dan pelayanan jasa; (4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik penipuan atau pembohongan; dan (5) Mengintegrasikan penyelenggaraan, pengembangan, dan regulasi perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.

METODE

Artikel ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif dan studi literatur, juga dikenal sebagai riset perpustakaan (Moleong, 2017). Analisis dilakukan terhadap buku-buku yang terkait dengan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) atau Manajemen Pemasaran. Selain itu, evaluasi dilakukan terhadap artikel-artikel ilmiah dari sumber yang diakui dan juga artikel ilmiah dari jurnal-jurnal yang mungkin belum memiliki reputasi yang mapan. Semua artikel yang dikutip dalam penelitian ini diperoleh dari Mendeley dan Scholar Google. Dalam konteks penelitian kualitatif, penggunaan referensi pustaka harus konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis yang digunakan. Ini berarti pustaka digunakan secara induktif tanpa mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama dalam melakukan penelitian kualitatif adalah untuk eksplorasi yang lebih mendalam. Bagian "Pustaka Terkait" atau "Review of Literature" menjadi fokus dalam membahas dasar untuk perumusan hipotesis dan digunakan sebagai landasan perbandingan dengan hasil temuan dalam penelitian (Ahyar et al., 2020).



HASIL DAN PEMBAHASAN

Asas Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Dasar 1945 menjadi kepastian hukum utama di Indonesia, yang menetapkan visi pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera. Melalui tujuan ini, sistem ekonomi diperlukan untuk tumbuh secara demokratis, mendorong perkembangan produksi barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan oleh masyarakat (Transparansi Hukum, 2021). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diharapkan memberikan rasa aman dan keadilan kepada konsumen serta perlindungan terhadap kerugian yang mungkin terjadi dari transaksi barang dan jasa.

Perkembangan ekonomi, pertumbuhan pembangunan, dan pengaruh globalisasi serta kemajuan teknologi mempengaruhi segala aspek kehidupan, khususnya dalam industri dan perdagangan yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia. Meskipun hal ini menguntungkan pelaku usaha dalam menjual produknya dan memberikan peluang kepada konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa dengan harga yang bersaing, ada dampak negatif yang mungkin terjadi. Ketidakeimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat terjadi di mana pelaku usaha memiliki keunggulan sebagai penyedia sementara konsumen berada dalam posisi yang kurang kuat.

Perlindungan Konsumen melalui UUPK menjadi penting karena mencegah eksploitasi konsumen oleh pelaku usaha yang mencari keuntungan semata. Undang-undang ini tidak hanya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tetapi juga meningkatkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan, memastikan kesehatan dan keamanan konsumen, serta meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri sendiri. Selain itu, UUPK juga mengatur tentang produksi yang halal dan pelarangan terhadap praktik tidak etis. Meskipun pasar bebas berkembang, seringkali terjadi transaksi yang menimbulkan ketidakpuasan konsumen atas produk yang tidak memenuhi standar keamanan dan kualitas yang diinginkan. Ini menunjukkan pentingnya peraturan perlindungan konsumen dalam menjaga kepentingan dan keamanan konsumen dari produk yang tidak memenuhi standar yang diharapkan.

Mengenai insiden yang melibatkan jamu berbahaya, kosmetik, makanan dan minuman yang mengandung bahan berbahaya seperti susu produk dari RRC, makanan yang dicampur dengan formalin, serta beras yang terkontaminasi bahan pengawet berbahaya, muncul pertanyaan mengapa lembaga pemerintah sepertinya tidak efektif? Terlebih lagi, Pasal 2 UU No 8 Tahun 1999 yang secara jelas merumuskan asas-asas Perlindungan Konsumen, di antaranya adalah: (1) Asas Manfaat, yang menekankan bahwa semua usaha dalam menjalankan perlindungan konsumen seharusnya memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. (2) Asas Keadilan, yang bertujuan memastikan partisipasi penuh seluruh rakyat dan memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban mereka secara adil. (3) Asas Keseimbangan, yang menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik secara materiil maupun spiritual. (4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yang menjamin bahwa konsumen memiliki jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang mereka konsumsi atau gunakan. (5) Asas Kepastian Hukum, yang menekankan pentingnya kepatuhan pelaku usaha dan konsumen terhadap hukum serta menjamin keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Negara.

Kesadaran akan hak-hak konsumen yang masih minim, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya tingkat pendidikan yang belum mencapai standar yang diperlukan untuk dianggap sebagai konsumen yang dapat dikatakan cerdas serta produktif dalam pemilihan barang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menjadi landasan hukum



yang kuat bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat yang bertugas dalam perlindungan konsumen. Fokus utamanya adalah memberdayakan konsumen melalui pemahaman secara edukasi. Upaya ini sangat penting mengingat sulitnya mengubah paradigma pelaku usaha yang cenderung mengutamakan profitabilitas tanpa mempertimbangkan aspek kualitas produk. Kondisi ini memiliki potensi besar untuk merugikan kepentingan konsumen.

Hak Dan Kewajiban Konsumen

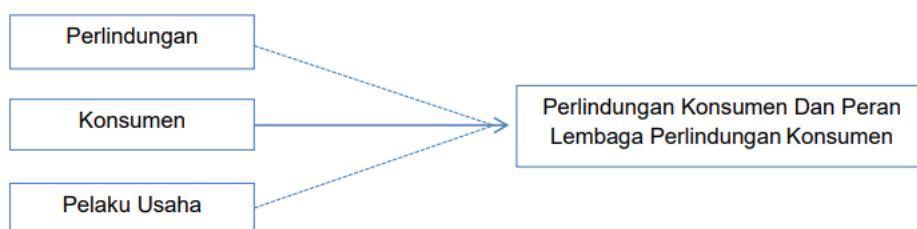
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak konsumen dan pelaku usaha (Herlina & Id, 2019). Meskipun demikian, terdapat ketidakseimbangan di mana konsumen kadang-kadang berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dan memiliki daya tawar yang rendah. Lembaga swadaya masyarakat memiliki peran sebagai advokasi untuk melindungi hak-hak konsumen. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan hak-hak konsumen yang meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan, pemilihan barang/jasa, informasi yang jelas, advokasi, pendidikan konsumen, pelayanan yang benar, kompensasi jika barang/jasa tidak sesuai perjanjian, serta hak-hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan kesadaran konsumen, Pasal 5 memberikan kewajiban kepada konsumen, termasuk membaca informasi, bertindak baik dalam transaksi, membayar sesuai kesepakatan, serta mengikuti penyelesaian sengketa secara patut.

Sementara itu, UU tersebut juga menjelaskan hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha meliputi menerima pembayaran sesuai kesepakatan, perlindungan hukum, pembelaan diri, rehabilitasi nama baik, dan hak lain yang diatur dalam perundang-undangan. Kewajiban pelaku usaha antara lain adalah beritikad baik, memberikan informasi yang jujur, memperlakukan konsumen dengan benar, menjamin mutu barang/jasa, memberi kesempatan untuk menguji barang/jasa, dan memberikan kompensasi atau ganti rugi jika barang/jasa tidak sesuai.

Peran Lembaga Pengawasan Dalam Perlindungan Konsumen

Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen. Menurut Pasal 44 Undang-undang Perlindungan Konsumen, lembaga ini bertugas menyebarkan informasi, memberikan nasihat, bekerja sama dengan instansi terkait, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, dan melakukan pengawasan bersama terhadap perlindungan konsumen. Di sisi lain, lembaga pengawasan pemerintah seperti BPOM, DINKES, dan departemen terkait bertanggung jawab atas pengawasan barang dan jasa yang dikonsumsi masyarakat. Meskipun demikian, dalam beberapa kasus seperti formalin, HIT, atau susu bercampur melamin, pemerintah terkait sering terkesan lamban bertindak atau tidak responsif hingga kasus tersebut menjadi konsumsi publik yang heboh di media. Hal ini sering kali berakibat pada kerugian besar bagi konsumen.

Conceptual Framework



Gambar 1 *Conceptual Framework*



PENUTUP

Dengan UU Perlindungan Konsumen yang ada, perlindungan terhadap konsumen akan optimal apabila kedua belah pihak, yakni pelaku usaha dan konsumen, memahami undang-undang tersebut. Lembaga hukum serta lembaga yang memberi perlindungan konsumen harus bekerja sama dan melakukan pengetatan serta edukasi agar terjadi pertumbuhan ekonomi yang sehat tanpa merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Istiqomah, R. R., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; Issue March). CV. Pustaka Ilmu.
- Asyifa Octavia Apandy, P., & Adam, P. (2021). PENTINGNYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI. In *Jurnal Manajemen dan Bisnis* (Vol. 3, Issue 1).
- Fithri, B. S., Munthe, R., & Lubis, A. A. (2021). Asas Ultimum Remedium/The Last Resort Principle Terhadap Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *DOKTRINA: JOURNAL OF LAW*, 4(1), 69–84. <https://doi.org/10.31289/doktrina.v4i1.4918>
- Hari Sutra, D., & Puteri, A. N. (2021). PRODUK BAHAN PANGAN KADALUARSA YANG DIIPERJUALBELIKAN DI SUPERMARKET: SUATU KAJIAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Maleo Law Journal*, 5(2), 13.
- Herlina, N., & Id, C. (2019). *PENERAPAN SANKSI ADMINISTRASI DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*.
- Maharani, A., Darya Dzikra, A., & Penulis, K. (2021). *FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA: PERLINDUNGAN, KONSUMEN DAN PELAKU USAHA (LITERATURE REVIEW)*. 2(6). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6>
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. In *Edisi 36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Pardede, M., Penelitian, B., Hukum, P., Hukum, K., Ham, D., & Corresponding, J. (2021). Legal Aspects of Health Quarantine and Consumer Protection in Treatment of Covid-19 Pandemic. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 21(1). <https://doi.org/10.30641/dejure.2021.V21.023-044>
- Salamiah. (2014). Pelindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Kegiatan Jual Beli. *Al'Ádl*, VI(12).
- Transparansi Hukum, J. (2021). *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. 4(2). <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-12/20269925-T37510-Rosalita%20Chandra.pdf>