

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk berlomba merebut dan mempertahankan pasarnya, para pelaku usaha dituntut untuk bisa menemukan berbagai strategi yang tepat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, dengan harapan bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan usaha. Konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk dengan sederet pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, karena itu, konsentrasi pemasaran tidak lagi sekedar bagaimana produk itu sampai ke konsumen tetapi lebih fokus kepada pelayanan dan apakah produk itu telah memenuhi permintaan kepuasan konsumen. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sangat sensitif. Pelaku usaha yang berorientasi pada pelayanan jasa pengiriman barang dituntut untuk mampu eksis dengan cara mempertahankan konsumen yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Berbagai permasalahan kasus yang ada pada sekarang ini, tentu sangat meresahkan semua masyarakat, yang dimana selalu membutuhkan barang dan/atau jasa didalam kehidupan sehari-hari. Tidak jarang barang yang dikirim menjadi rusak, berkurang atau sampai hilang, bahkan barang

terlambat datang, ada pula barang dikirim tidak sesuai dengan tempat dan waktu yang di perjanjikan sehingga barang menjadi rusak dan rusaknya kualitas mutu barang tersebut, kali ini dikarenakan adanya beberapa faktor karena kelalaian atau kesengajaan dari pelaku usaha atau dari karyawan perusahaan jasa pengiriman barang tersebut guna meraih keuntungan tanpa melihat hak-hak konsumen. Seperti halnya masalah yang terjadi pada kasus ini pelaku usaha jasa pengiriman barang tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa kepada calon pengirim barang dan tidak menjamin mutu barang berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku, apalagi barang yang dikirim adalah sebuah produk makanan yang dimana makanan mempunyai batas waktu untuk di konsumsi sehingga pelaku usaha harus mengirimnya dengan hati-hati dan melihat batas waktu yang dicantumkan dari makanan tersebut sehingga makanan tersebut sampai tujuan dengan keadaan yang baik dan masih dapat di konsumsi dan terjaga kualitasnya. Jika pelaku usaha jasa pengiriman barang tidak dapat mengirim barang tersebut sesuai dengan standar pelayanan perusahaan dan tanggal yang di inginkan calon pengirim maka sebaiknya pelaku usaha jasa pengiriman tersebut berhak menolaknya agar menjamin kenyamanan dan kepuasan pengirim, sehingga tidak ada pihak yang di rugikan.

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 8 ayat (1) huruf d, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran

sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut, dan di dalam huruf f tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, akan tetapi dalam prakteknya pelaku usaha jasa pengiriman barang lalai bahkan dengan sengaja melanggar ketentuan undang-undang tersebut sehingga konsumen kecewa dan dirugikan hak-haknya.

Untuk melindungi konsumen yang manakala terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dengan pelaku usaha atau produsen, maka pihak konsumen bisa mengadukannya kepada lembaga yang berwenang sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1) :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Undang-undang tersebut diharapkan, agar para pelaku usaha penyedia jasa transportasi untuk memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumen bersedia memberikan ganti kerugian yang sesuai bilamana konsumen merasakan dirinya dirugikan, dan untuk memberi efek jera para oknum yang melakukan kelalaian atau kesengajaan dan tidak melaksanakan standar pelayanan pelaku usaha jasa pengiriman.

Dari uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dan menuliskannya dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Yang Tidak**

**Memberikan Informasi Yang Benar Dalam Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.**

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk informasi yang tidak benar yang dilakukan pelaku usaha dalam pengiriman barang di tinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dalam pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dalam pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dalam pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen

**1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak baik teoritis maupun praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, serta hukum perlindungan konsumen padakhususnya, sekaligusdapatmemberikanreferensi bagi kepentingan yang bersifat akademis serta sebagai bahan tambahan bagi kepustakaan.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi para akademisi dan praktisi yang bergerak dalam bidang penegak hukum, konsumen danpelakuusaha, khususnya mengenai pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dalam pengiriman barang ditinjau dariUndang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Penulis mengharapkan sebagai hasil-hasil penelitian ini secara praktis dapat bermanfaat serta memberikan gambaran tentang bantuan hukum sehingga dapat disumbangkan luas sebagai pengetahuan.

## **1.5 Pengertian Tentang Perlindungan Hukum**

Hukum diciptakan sebagai sarana atau instrument untuk mengatur hak-hak dan kewajiban subjek hukum agar masing-masing subjek hukum dapat menjalankan kewajibannya dengan baik dan mendapatkan haknya secara wajar.Di samping itu, hukum juga berfungsi sebagai instrument perlindungan bagi subjek hukum.Fungsi hukum sebagai instrument untuk menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum secara harmonis, seimbang, damai, dan adil.Perdamaian di antara manusia dipertahankan oleh

hukum dengan melindungi kepentingan-kepentingan manusia tertentu (baik materiil maupun ideal), kehormatan, kemerdekaan, jiwa, harta benda, dan sebagainya terhadap yang merugikannya. Tujuan-tujuan hukum itu akan tercapai jika masing-masing, subjek hukum mendapatkan hak-haknya secara wajar dan menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.<sup>1</sup>

## 1.6 Pengertian Tentang Perjanjian

Perjanjian adalah salah satu sumber perikatan. Perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Kewajiban yang dibebankan pada debitor dalam perjanjian, memberikan hak pada pihak kreditor dalam perjanjian untuk menuntut pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut.<sup>2</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perjanjian didefinisikan sebagai: “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Jika kita perhatikan dengan seksama, rumusan yang diberikan dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut ternyata menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain.<sup>3</sup>

### 1.6.1 Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

---

<sup>1</sup>Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 280

<sup>2</sup> Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 91

<sup>3</sup>*Ibid*, hlm. 92

Syarat-syarat sahnya perjanjian dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi:

Untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.”

Ke empat unsur tersebut selanjutnya, dalam doktrin ilmu hukum yang berkembang, digolongkan ke dalam:

1. Dua unsur pokok yang menyangkut subyek (pihak) yang mengadakan perjanjian (unsur subyektif).
2. Dua unsur lainnya berhubungan langsung dengan obyektif perjanjian.<sup>4</sup>

### **1.6.2 Akibat Perjanjian**

Pasal 1340 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian yang dibuat hanya berlaku diantara para pihak yang membuatnya. Jadi apa yang menjadi kewajiban atau prestasi yang harus dilaksanakan oleh debitor dalam perjanjian hanya merupakan dan menjadi kewajibannya semata-mata. Sebagai konsekuensi dari asas personalia ini, yang hanya mengikat diantar para pihak yang membuatnya, dan khususnya kewajiban debitor yang senantiasa melekat pada dirinya hingga ia dibebaskan, Pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan

---

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 93

bahwa: “Perjanjian-perjanjian itu dapat ditaik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”. Dengan ketentuan tersebut jelas bahwa apa yang sudah disepakati oleh para pihak tidak boleh diubah oleh siapapun juga, kecuali memang itu dikehendaki bersama-sama oleh para pihak, ataupun ditentukan oleh undang-undang berdasarkan perbuatan hukum, peristiwa hukum atau keadaan hukum tertentu.<sup>5</sup>

### **1.6.3 Perjanjian Yang Dapat Dibatalkan**

Secara prinsip suatu perjanjian yang dibuat dapat dibatalkan jika perjanjian tersebut dalam pelaksanaannya akan merugikan pihak-pihak tertentu. Pihak-pihak ini tidak hanya pihak dalam perjanjian tersebut, tetapi meliputi juga setiap individu yang merupakan pihak ketiga diluar para pihak yang mengadakan perjanjian. Dalam hal ini pembatalan atas perjanjian tersebut dapat terjadi, baik sebelum perikatan yang lahir dari perjanjian itu dilaksanakan maupun setelah prestasi yang wajib dilaksanakan berdasarkan perjanjian yang dibuat tersebut dilaksanakan.<sup>6</sup>

1. Perjanjian yang batal demi hukum, suatu perjanjian dikatakan batal demi hukum, dalam pengertian tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya jika terjadi pelanggaran terhadap syarat objektif dan sahnyanya suatu perikatan. Keharusan akan adanya suatu hal tertentu

---

<sup>5</sup>*Ibid*, hlm.165

<sup>6</sup>*Ibid*, hlm.172

yang menjadi obyek dalam perjanjian ini dirumuskan dalam pasal 1332 sampai dengan pasal 1334 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang diikuti dengan pasal 1335 sampai dengan pasal 1336 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur mengenai rumusan sebab halal, yaitu sebab yang tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum. Tidak adanya suatu hal tertentu, yang terwujud dalam kebendaan yang telah ditentukan, yang merupakan obyek dalam suatu perjanjian, maka jelas perjanjian tidak pernah ada, perjanjian demikian adalah kosong adanya. Yang menjadi tolak ukur konkrit di sini adalah apakah pelaksanaan prestasi tersebut akan melanggar undang-undang atau berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.<sup>7</sup>

2. Kebatalan relatif dan kebatalan mutlak, suatu kebatalan disebut dengan relatif, jika kebatalan tersebut hanya berlaku terhadap individu orang perorangan saja, dan disebut mutlak, jika kebatalan tersebut berlaku umum terhadap seluruh anggota masyarakat tanpa kecuali. Seperti yang diatur di dalam pasal 1341 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang melindungi hak-hak pihak ketiga yang diperolehnya dengan itikad baik atas segala kebendaan yang menjadi pokok perjanjian yang batal tersebut.<sup>8</sup>

## 1.7 Pengertian Konsumen

---

<sup>7</sup>*Ibid*, hlm. 182

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm. 184

Mengenai suatu hal yang dibahas saat ini adalah seseorang pengguna jasa yang dirugikan oleh pihak perusahaan. Seseorang tersebut dinamakan sebagai konsumen. Konsumen tidak hanya dalam penggunaan jasa saja, tetapi konsumen juga dalam pemakaian barang atau produk. Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) sudah diatur dalam Pasal 1 ayat (2) yang mengatakan bahwa “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.”

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula dengan Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.<sup>9</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa: “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.”

Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusal Pasal 1 angka 2 UUPK tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di

---

<sup>9</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm.15

masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”, tampak ada kerancuan di dalamnya. Sebagai pemakai dengan sendirinya untuk kepentingan diri sendiri, dan bukan untuk keluarga, *bijstander*, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula penggunaan istilah “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Jika seandainya istilah yang digunakan “setiap orang yang memperoleh” maka secara hukum akan memberikan makna yang lebih tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.<sup>10</sup>

Hal lain yang juga perlu dikritisi bahwa cakupan konsumen dalam UUPK adalah sempit. Bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu, lebih tepat bila dalam pasal ini menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau yang paling tidak ditentukan dalam Penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut.<sup>11</sup>

### **1.7.1 Hak-Hak Konsumen**

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4

UUPK yaitu terdiri atas:

---

<sup>10</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 4

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 5

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan;

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

- b) Hak untuk memperoleh informasi;

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi tidak

memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.<sup>12</sup>

c) Hak untuk memilih;

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas ataupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>13</sup>

d) Hak untuk didengar;

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat

---

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm. 41

<sup>13</sup>*Ibid*, hlm. 42

tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu.<sup>14</sup>

e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak). Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.<sup>15</sup>

f) Hak untuk memperoleh ganti kerugian;

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan), maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm. 44

<sup>15</sup>*Ibid*

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm. 44

- g) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian atas penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.<sup>17</sup>

- h) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan.<sup>18</sup>

- i) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.<sup>19</sup>

- j) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup>*Ibid*

<sup>18</sup>*Ibid*

<sup>19</sup>*Ibid*

<sup>20</sup>*Ibid*

### **1.7.2 Kewajiban Konsumen**

Kewajiban konsumen menurut pasal 5 UUPK adalah:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

### **1.8 Pengertian Pelaku Usaha**

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen.

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah: pabrik

(pembuat), distributor, eksportir atau importer, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum.<sup>21</sup>

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.”

Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan; (korporasi) dalam segala bentuk dan bilang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importer, pedagang eceran, distributor; dan lain-lain.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.<sup>22</sup>

### **1.8.1 Hak-Hak Pelaku Usaha**

Hak pelaku usaha menurut ketentuan pasal 6 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen adalah:

---

<sup>21</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.13

<sup>22</sup>*Ibid*, hlm. 14

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **1.8.2 Kewajiban Pelaku Usaha**

Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. *Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b. *Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;*
- c. *Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. *Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e. *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 diperdagangkan;*
- f. *Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.”*

### **1.8.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.<sup>23</sup>
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

## **1.9 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Kepentingan-kepentingan konsumen telah lama menjadi perhatian, yang secara tegas telah dikemukakan pada tahun 1962 oleh presiden Amerika Serikat John F. Kennedy yang menyampaikan pesan di depan kongres tentang

---

<sup>23</sup>Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.

pentingnya kedudukan konsumen di dalam masyarakat. Dua pertiga dari jumlah uang yang dipergunakan dalam kehidupan ekonomi berasal dari konsumen. Namun demikian, biasanya suara mereka tidak di dengar. Acap kali pula ternyata bahwa para konsumen inilah yang biasanya kurang mendapat perlindungan, sehingga merekalah pertama-tama yang terkena akibat dari kualitas barang atau jasa yang tidak memenuhi persyaratan. Banyaknya kerugian yang dialami menyangkut mutu barang, harga barang, persaingan curang, pemalsuan, penipuan, periklanan yang menyesatkan, dan sebagainya tidak saja merugikan harta benda atau kesehatan, bahkan dapat menimbulkan kematian. Peristiwa berikutnya yang merupakan perhatian atas kepentingan konsumen, secara tegas telah ditetapkan dalam putusan sidang umum PBB pada sidang ke 106 tanggal 19 april 1985. Resolusi PBB tentang perlindungan konsumen telah menegaskan enam kepentingan konsumen yaitu:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen.
3. Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya cara-cara ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.<sup>24</sup>

### **1.9.1 Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen termaksud dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan

---

<sup>24</sup>Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 8

konsumen, yang menegaskan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yaitu:

- a. Memberdayakan konsumendalam memilh, menentukan barang dan/jasa kebutuhannya, dan menuntuk hak-haknya.
- b. Menciptakan system perlindungan konsumen yang memuat unsure-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untk mendapatkan informasi itu.
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.<sup>25</sup>

### **1.9.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 2 UUPK, yaitu:

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Berdasarkan Pasal tersebut, dapat dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>*Ibid*, hlm. 9

<sup>26</sup>*Ibid*, hlm. 10

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>27</sup>

### **1.10 Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen**

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*)
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)<sup>28</sup>

#### **1.10.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan**

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsure kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam kitab Undang-undang hukum perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini

---

<sup>27</sup>*Ibid*, hlm. 11

<sup>28</sup>Celina Tri Siwi kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2009, hlm. 92

menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, mengharuskan terpenuhinya empat unsure pokok, yaitu:

1. adanya perbuatan
2. adanya unsur kesalahan
3. adanya kerugian yang di derita
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.<sup>29</sup>

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban.

#### **1.10.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab**

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya dikenal empat variasi:

1. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
2. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
3. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
4. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.<sup>30</sup>

#### **1.10.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab**

---

<sup>29</sup>*Ibid*, hlm. 93

<sup>30</sup>*Ibid*, hlm. 94

Contoh dalam penerapannya 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 jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pegangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.<sup>31</sup>

#### **1.10.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak**

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolute. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk menjerat pelaku usaha yang merugikan konsumen, asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asa ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

1. Melanggar Jaminan,
2. Ada unsur kelalaian
3. Menerapkan tanggung jawab mutlak.<sup>32</sup>

#### **1.11 Tinjauan Tentang Peraturan Hukum Pengangkutan**

Peraturan pengangkutan adalah keseluruhan peraturan hukum yang mengatur tentang jasa pengangkutan. Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang menjadi dasar ketentuan-ketentuan pengangkutan yang

---

<sup>31</sup>*Ibid*, hlm. 95

<sup>32</sup>*Ibid*, hlm. 97

menyatakan kebenaran, keadilan, dan kepatutan yang diterima oleh semua pihak. Teori hukum pengangkutan merupakan kajian pengembangan hukum pengangkutan yang bertujuan untuk memperoleh manfaat yang sangat berguna bagi masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan.<sup>33</sup>

### **1.11.1 Tujuan Pengangkutan**

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Tiba di tempat tujuan artinya proses pemindahan dari satu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Dengan selamat artinya penumpang dalam keadaan sehat, tiba mengalami bahaya yang mengakibatkan luka, sakit, atau meninggal dunia. Jika yang diangkut barang, selamat artinya barang tidak mengalami kerusakan, kehilangan, kekurangan, atau kemusnahan.<sup>34</sup>

### **1.11.2 Asas Hukum Pengangkutan**

1. Asas manfaat, asas ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan perikehidupan yang berkeimbangan bagi warga Negara Indonesia.

---

<sup>33</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 12

<sup>34</sup>*Ibid*, hlm. 13

2. Asas adil dan merata, asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan harus memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat.<sup>35</sup>
3. Asas tegaknya hukum, asas ini mengandung makna bahwa pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan warga Negara Indonesia selalu sadar dan taat hukum.
4. Asas keselamatan penumpang, asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan harus diderai dengan asuransi kecelakaan dan/atau asuransi kerugian lain-lainnya.<sup>36</sup>

### **1.12 Subjek Hukum Pengangkutan**

Pihak-pihak dalam pengangkutan adalah mereka yang secara langsung terikat memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan. Mereka adalah pihak:

1. Pengangkut, berkewajiban utama menyelenggarakan pengangkutan dan berhak atas biaya pengangkutan.
2. Pengirim, berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.

Ada juga mereka yang secara tidak langsung terikat pada perjanjian pengangkutan, tetapi bukan pihak dalam perjanjian pengangkutan, melainkan bertindak atas nama pihak lain, seperti:

- a. Perusahaan ekspedisi muatan.

---

<sup>35</sup>*Ibid*

<sup>36</sup>*Ibid*, hlm. 14

- b. Perusahaan agen perjalanan.
- c. Perusahaan muat bongkar.
- d. Perusahaan pergudangan atau karena memperleh hak dalam perjanjian pengangkutan.<sup>37</sup>

### **1.13 Tanggung Jawab Pengangkut**

Hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena praduga, dan tanggung jawab mutlak. Hukum pengangkutan Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga.<sup>38</sup>

#### **1.13.1 Tanggung Jawab Karena Kesalahan**

Setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut.<sup>39</sup>

#### **1.13.2 Tanggung Jawab Karena Praduga**

Pengangkut selalu dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Apabila pengangkut dapat membuktikan ia tidak bersalah artinya tidak melakukan kelalaian, telah berupaya melakukan tindakan yang

---

<sup>37</sup>*Ibid*, hlm. 15

<sup>38</sup>*Ibid*, hlm 165

<sup>39</sup>*Ibid*

perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak bisa dihindari.<sup>40</sup>

### **1.12.3 Tanggung Jawab Mutlak**

Pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan tanpa harus ada pembuktian kesalahan pengangkut. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu.<sup>41</sup>

### **1.14 Kerugian Akibat Cacat Barang**

Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pada hakikatnya berfungsi sebagai:

1. Pemulihan hak-haknya yang telah dilanggar.
2. Pemulihan atas kerugian materiil maupun immaterial yang telah dieritanya.
3. Pemulihan pada keadaan semula.
4. Kerugian materiil yaitu, berupa kerugian pada barang-barang yang dibeli.
5. Kerugian immateriil yaitu, kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jika konsumen.

Kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang cacat diatur dalam ketentuan pasal 1367 KUH Perdata. Menurut Pandangan para sarjana, pertanggungjawaban untuk kerugian yang ditimbulkan oleh benda didasarkan pada ajaran risiko, sedangkan yurisprudensi belanda berpendapat bahwa

---

<sup>40</sup>*Ibid*

<sup>41</sup>*Ibid*, hlm. 166

tanggung jawab timbul apabila kerugian terjadi merupakan akibat dari kelalaian dalam mengawasi benda yang berada pada pengawasannya. Apabila seseorang menimbulkan kerugian tersebut mirip perbuatan melawan hukum dan kerugian itu ditimbulkan oleh benda tanpa perbuatan manusia maka pertanggungjawabannya terletak pada pihak yang mengawasi benda tersebut, serta bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi.<sup>42</sup>

### **1.15 Pelaku Usaha Harus Memberikan Informasi Yang Benar dalam Usahanya**

Menurut perspektif undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, informasi tentang barang dan jasa diperlukan konsumen agar tidak mempunyai gambaran yang salah atas produk barang dan jasa. Informasi yang bersumber dari pelaku usaha sangat berpengaruh, terutama dalam bentuk iklan atau label. Pasal 7 huruf b UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Serta pasal 10 UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

1. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa

---

<sup>42</sup>*Ibid*, hlm. 175

2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atau suatu barang dan/atau jasa
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

### **1.16 Jenis dan Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis normatif, yaitu menggunakan pendekatan kasus disertai dengan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif mempunyai nama lain yaitu penelitian hukum doktriner yang juga disebut penelitian hukum perpustakaan atau studi dokumen. Dinamai demikian karena penelitian ini dilakukan dan ditunjukkan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain. Sebagai penelitian perpustakaan ataupun studi dokumen disebabkan penelitian ini lebih banyak dilakukan terhadap data yang bersifat sekunder yang ada di perpustakaan.<sup>43</sup>

Tipe penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah penelitian perskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau merumuskan masalah sesuai dengan keadaan/fakta yang ada.<sup>44</sup>

### **1.17 Sumber Data**

---

<sup>43</sup>Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 13

<sup>44</sup>*Ibid*, hlm. 9

Oleh karena penelitian normatif mempunyai metode tersendiri dibandingkan dengan metode penelitian ilmu-ilmu sosial lainnya, hal itu berakibat pada jenis datanya. Dalam penelitian hukum yang selalu diawali dengan premis normatif, datanya juga diawali dengan data sekunder. Data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian, yang berwujud laporan, dan sebagainya. Ciri umum dari data sekunder adalah data yang digunakan dalam keadaan siap jadi dan dapat digunakan dengan segera. Data sekunder mempunyai 3 bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.<sup>45</sup>

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari:

##### a. Peraturan perundang-undangan :

- 1) Undang-undang dan peraturan yang setaraf,
- 2) Peraturan Pemerintah dan peraturan yang setaraf,
- 3) Keputusan presiden dan peraturan yang setaraf,
- 4) Keputusan Menteri dan peraturan yang setaraf,
- 5) Peraturan-peraturan Daerah.

##### b. Bahan hukum yang tidak dikodifikasikan, seperti hukum adat

##### c. Yurisprudensi

---

<sup>45</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Cetakan VII, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hal. 31 dan 34

2. Bahan Hukum Sekunder, Yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.<sup>46</sup>
3. Bahan Hukum Tersier, Yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus (hukum) ensiklopedia.<sup>47</sup>

### 1.18 Metode Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data

Pengumpulan data diawali dengan kegiatan penelusuran peraturan perundang-undangan dan sumber hukum positif lain dari sistem hukum yang dianggap relevan dengan pokok persoalan hukum yang dihadapi. Kalau sumber hukum yang relevan diperoleh selengkap mungkin, kegiatan dilanjutkan dengan pengkajian terhadap relevansi dan dampak dari pemberlakuan sumber hukum tadi terhadap kedudukan klien serta status perkara.<sup>48</sup>

Teknik Pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara :

a. Studi Kepustakaan/dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik normatif maupun sosiologi), karena penelitian hukum selalu bertolak dari premis normatif.<sup>49</sup> Studi kepustakaan diperlukan sebagai landasan dalam menganalisis suatu permasalahan serta mampu memberikan solusi

---

<sup>46</sup>*Ibid*

<sup>47</sup>*Ibid*, hlm. 60

<sup>48</sup>Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 109

<sup>49</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.cit.*, hlm.68

terhadap permasalahan tersebut terkait dengan fenomena yang ada dengan teori hukum yang diterapkan.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mendapat informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan atau tanya jawab secara langsung. Tanya jawab ini diajukan kepada karyawan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur.

### **1.18 Metode Analisis Data**

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis artinya data yang digunakan adalah pendekatan terhadap data primer dan data sekunder.<sup>50</sup>

Metode analisis atas data yang telah terkumpul dalam penelitian ini, akan menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu memaparkan semua data baik berupa data primer, sekunder dan data tersier yang telah diperoleh baik dari studi lapangan maupun studi kepustakaan, untuk kemudian disusun, dijabarkan, dan dilakukan interpretasi untuk memperoleh jawaban dan kesimpulan terkait permasalahan yang dibahas dalam laporan penelitian ini.

### **1.19 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini adalah 4 (empat) bulan, dimulai dari bulan September 2017 sampai bulan Desember 2017. Penelitian ini dimulai

---

<sup>50</sup>*Ibid*, hlm.30

dilaksanakan pada bulan September 2017 pada minggu pertama, yang meliputi tahap persiapan penelitian yakni pengajuan judul (pra proposal), Acc judul, permohonan surat instansi, pencarian data, bimbingan penelitian, penulisan penelitian.

### **1.20 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini merupakan satu kesatuan pemikiran secara utuh mulai dari pendahuluan sampai dengan penutup, agar dapat diperoleh hasil yang tepat dan terarah. Skripsi ini ditulis secara sistematis menjadi empat bab. Setiap bab memiliki keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya. Secara lebih jelas terperinci akan diuraikan berikut:

Bab *Pertama*, pendahuluan berisi uraian atau gambaran mengenai topik yang dibahas dalam skripsi ini. Dalam bab ini di bagi menjadi beberapa sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, menjelaskan tentang dasar hukum dan teori-teori untuk mendukung pembahasan dalam skripsi ini yaitu metode empiris, sistematika penelitian, serta jadwal penulisan skripsi.

Bab *Kedua*, menguraikan tentang bentuk informasi yang tidak benar yang dilakukan pelaku usaha dalam pengiriman barang ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pada bab ini terdapat dua sub bab yang mendukung dan memperjelas bab ini. Pada sub bab pertama menjelaskan tentang bentuk perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha jasa pengiriman barang. Sedangkan pada sub bab kedua menjelaskan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

dalam pengiriman barang ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Bab *Ketiga* menguraikan tentang bentuk perlindungan bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar dalam pengiriman barang ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Bab *Keempat*, penutup merupakan bagian terakhir dan sebagai penutup dalam penulisan skripsi ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran-saran dari permasalahan tersebut. Dengan demikian bab penutup ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi ini sekaligus merupakan rangkuman jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini.

