

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi tidak akan membatasi suatu hal, tetapi tidak semua dapat menerima semua hal yang dimaksud sehingga terdapatnya batas-batas komunikasi sosial dan perdagangan. Euforia kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya terlihat pada tataran transaksi, tetapi juga sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi dan kebebasan berekspresi di internet dan media sosial. Penyampaian aspirasi dengan bantuan internet/jejaring sosial berlangsung dapat dilihat oleh banyak pihak.¹ Dalam dunia bisnis penyampaian aspirasi dilakukan oleh konsumen sebagai bentuk pelayanan aduan dan keluhan antara pelaku usaha dengan konsumen. Jika dihubungkan dengan teknologi dan bisnis salah satu media yang menyediakan aspirasi konsumen serta di dalamnya terdapat transaksi jual beli adalah

¹ Faisal Jamal and Fadli Andi Natsif, 'Kebebasan Berpendapat Di Media Sosial Dalam Perspektif Asas Cogitationis Poenam Nemo Patitur', *Alauddin Law Development Journal*, 2.2 (2020), 210–20 <<https://doi.org/10.24252/aldev.v2i2.15395>>. hal 211

marketplace.² *Marketplace* adalah platform transaksi yang digunakan sebagai wadah penjualan berbentuk web atau aplikasi, antara lain: shopee, lazada, tokopedia.

Aspirasi konsumen dalam *marketplace* dapat dilihat dari fitur penilaian produk, fitur penilaian digunakan untuk menilai produk yang telah melakukan transaksi menggunakan *marketplace*. Penilaian produk sering disebut *online consumer reviews* (ocr) atau ulasan konsumen. *Online customer review* dapat dilihat oleh banyak pihak, sehingga dapat digunakan sebagai media iklan atau penyambung lidah antara konsumen yang kegiatannya berperan besar dalam komunikasi pemasaran dengan tujuan menambah keputusan pembelian konsumen dan kegiatan yang dilakukan merupakan bagian dari *electronic word of mouth* (e-wom). E-wom adalah media promosi dari mulut-ke mulut menggunakan media elektronik. *Online customer review*

² Tri Rachmadi, *Pengantar Teknologi Informasi* (TIGA Ebook, 2020) <<https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=Nor6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=Teknologi+informasi+membuat+p+ekerja+dalam+suatu+industri+dapat+berkomunikasi+dan+menyelesaikan+pekerjaanya+tanpa+harus+bertatap+muka+sehingga+p+erusahaan+dapat+mencapai+hasil+yang>> [accessed 27 October 2022].

berbentuk komunikasi konsumen di media digital yang berada di luar kendali penjual atau perusahaan penyedia *marketplace*, karena informasi yang terkandung dalam ulasan atau penilaian pengguna adalah informasi eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh orang dalam perusahaan.³

Fitur *online customer review* yang transparansi menuai banyak tafsiran sesuai dengan sudut pandang yang melihatnya dari respons yang diberikan, respons pro dan kontra mulai bermunculan di dari kalimat yang disampaikan konsumen. Dari sudut pandang pelaku bisnis, *review* yang dipublikasikan dapat memanfaatkan ulasan produk sebagai sarana promosi penjualan secara tidak langsung. Dari sisi konsumen, kegiatan ini jauh lebih bermanfaat dalam menambah informasi mengenai produk dibandingkan dengan kurangnya informasi yang disampaikan oleh badan usaha yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.⁴

³ Lidya Agustina, Alifia Oktrina Fayardi, and Irwansyah Irwansyah, 'Online Review: Indikator Penilaian Kredibilitas Online Dalam Platform E-Commerce', *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 15.2 (2018), 141–54 <<https://doi.org/10.24002/jik.v15i2.1320>>. hal 142

⁴ Putu Sari Devi dan Suatra Putrawan Carina, 'Perlindungan Hukum Konsumen Yang Melakukan Review Produk Barang Atau Jasa Di Media Sosial', *Kertha Semaya*, 6.2 (2018), 1–14

Fitur penilaian dapat digunakan konsumen untuk mengekspresikan dari produk yang didapatkan, sehingga terdapatnya unsur kebebasan berpendapat dan memberikan informasi sebagai penilaian. Penilaian yang disampaikan merupakan bagian dari hak konsumen dan jika dikaitkan dalam ketentuan undang-undang yang berlaku, perlu juga dilihat ketentuan dalam Pasal 28f uud 1945, yang berbunyi:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”

Ketentuan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa *online customer review* yang disampaikan konsumen merupakan bagian dari hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UU Perlindungan

Konsumen yang berbunyi: “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. keluhan dan pendapat dalam Fitur penilaian produk di *marketplace* merupakan bagian penting untuk konsumen untuk mengekspresikan dari produk yang didapatkan, Fitur penilaian akan berlaku jika konsumen telah melakukan transaksi berdasarkan alur transaksi dalam *sistem marketplace*. Dasar penilaian yang diberikan konsumen terdiri dari tiga tahapan yaitu: tahapan pra transaksi, tahapan proses transaksi, dan tahapan pasca transaksi dari setiap tahapan memiliki kepentingan masing-masing. Penilaian yang diberikan akan menjadi pengaruh kepada calon konsumen selanjutnya.

Penilaian yang berikan memiliki bentuk transparan dan hanya dapat diganti oleh konsumen. Konsumen memberikan pendapat dan keluhan dalam penilaian produk terkadang berlebihan, sehingga sebagai citra produk menurun dan pelaku usaha mengalami kerugian. Informasi yang diberikan konsumen tidak sepenuhnya bebas dan perlu adanya batasan baik itu dalam norma atau etika yang berlaku. Sebagaimana *review* diharapkan

dapat memberikan dampak positif dalam ulasan yang disampaikan, dampak yang berperan pada pelaku usaha yaitu: makin positif *review* toko online, makin tinggi kepercayaan yang dirasakan dari toko online, reputasi toko berhubungan positif dengan persepsi kepercayaan dan ulasan toko online memiliki efek yang lebih kuat pada persepsi yang disampaikan toko.⁵

Menurut Survei Media Nielsen tahun 2019, banyak media internasional yang menargetkan *review* sebagai media pasar dengan peminat yang besar. Dibuktikan dengan 70% konsumen mengatakan bahwa mereka mempercayai unggahan *online customer review*, dibandingkan iklan TV yang hanya 62% dan terendah hanya 59% iklan majalah. Menurut studi Forrester tahun 2007, hampir 19% konsumen online Negara Amerika mengomentari blog dan ulasan setiap bulan. Pemasaran target bisnis lokal dapat menggabungkan pemasaran dan diskusi dengan

⁵ Sonja Utz, Peter Kerkhof, and Joost Van Den Bos, 'Consumers Rule: How Consumer Reviews Influence Perceived Trustworthiness of Online Stores', *Electronic Commerce Research and Applications*, 11.1 (2012), 49–58 <<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2011.07.010>>. hal 52

konsep negosiasi ulasan.⁶ Konsep pemasaran menggunakan pendapat konsumen sebelumnya sangat memainkan kepercayaan dan seperti yang dibuktikan oleh penelitian Nielsen dan pasar global bahwa konsumen menjadi lebih percaya ketika sudah digambarkan dari konsumen lainnya.⁷

Dengan tingginya tingkat kepercayaan dari *review* yang disampaikan, dapat timbul masalah antara dua arah yang berhubungan karena dapat memberikan kontribusi informasi dan sarana efektif perbuatan melawan hukum. Penilaian yang disampaikan harus memperhatikan nilai norma dan etika yang harus menjadi batasan *review* yang disampaikan konsumen.⁸ Moral dan etika bisnis yang berlaku di masyarakat akan menjadi pembatas *review* konsumen, sehingga mengurangi sesuatu yang tidak diinginkan atau merugikan banyak pihak.

⁶ Dan Zarrella. (2009). *The Social Media Marketing Book*. Canada: O'Reilly Media. Hal 131

⁷ <https://www.nielsen.com/news-center/2013/earned-advertising-remains-most-credible-among-consumers/> di akses pada tanggal 11 oktober 2022

⁸ I Made Vidi Jayananda, I Nyoman Gede Sugiarta, and Made Minggu Widiantara, 'Analisis Tentang Pencemaran Nama Baik Dan Penyalahgunaan Hak Kebebasan Berpendapat Di Media Sosial', *Jurnal Analogi Hukum*, 3.2 (2021), 261–65 <<https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.261-265>>. Hal 262

Sebelum terjadinya kasus yang berkelanjutan maka batasan *review* menjadi salah satu dasar dalam penelitian ini dan acuan hukum perdata untuk mengembalikan nama baik, diatur dalam ketentuan Pasal 1372 KUH Perdata, berbunyi: “tuntutan perdata tentang hal penghinaan adalah bertujuan mendapatkan penggantian kerugian serta pemulihan kehormatan dan nama baik”⁹ Moegni Djodjodirdjo menjelaskan dalam Pasal 1365 KUH PERdata memberikan peluang gugatan dan beberapa jenis gugatan perdata, yaitu: kompensasi uang, perubahan kerugian berupa kerugian atau hasil yang dipersamakan dengan saham dalam keadaan yang pada harga awal, pengakuan bahwa tindakan yang dilakukan adalah melawan hukum, untuk menghentikan tindakan tersebut, dan apa pun yang dianggap ilegal akan dipublikasikan dan resolusi tinggi yang direvisi akan dipublikasikan.¹⁰

⁹ Sheila Maulida Fitri, ‘Menggagas Konsep Dekriminalisasi Pencemaran Nama Baik Sebagai Pelanggaran Hukum Perdata Murni’, *Jurnal Lex Renaissance*, 5.4 (2020), 792–805 <<https://doi.org/10.20885/jlr.vol5.iss4.art3>>. hal

¹⁰ Rivo Krisna Winastri, Ery Agus Priyono, and Dewi Hendrawati, ‘Tinjauan Normatif Terhadap Ganti Rugi Dalam Perkara Perbuatan Melawan Hukum Yang Menimbulkan Kerugian Immateriil (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Istimewa Jakarta No. 568/1968.G)’, *Diponegoro Law Journal*, 6.2 (2017), 1–18.

Uraian dan penjelasan di atas dalam pemahaman perlu adanya tindak lanjut dalam batasan yang disampaikan konsumen dalam *online customer review*, pada dasar hak konsumen pada ketentuan yang berlaku tidak ada ketentuan yang mengikat, sehingga peneliti tertarik dalam melakukan penelitian penyusunan hukum dari permasalahan hukum yang ada, maka penulis tertarik dalam menyusun penulisan hukum yang berjudul “ONLINE CUSTOMER REVIEW: HAK KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN PENDAPAT DAN KELUHAN DALAM TRANSAKSI MENGGUNAKAN *MARKETPLACE*”

B. Permasalahan

1. Bagaimana batasan konsumen dalam memberikan pendapat dan keluhan yang dilakukan dalam *online customer review*?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam tindakan *online customer review*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memberikan tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui Batasan konsumen dalam memberikan pendapat dan keluhan yang dilakukan dalam *online customer review*;
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen dalam tindakan *online customer review*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penulisan penelitian ini, adalah:

1. Bagi Penulis

Dapat digunakan sebagai media memperdalam pengetahuan serta analisis yang terjadi di lapangan masyarakat dan memecahkan masalah hukum yang terjadi dalam kepuasan dan loyalitas konsumen untuk memberikan tanggapan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai media informasi dalam meningkatkan pelayanan perusahaan

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian tesis ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan bermanfaat bagi penelitian yang berkaitan dengan bidang penelitian ini.

E. Keaslian Penelitian

Studi tentang pembelian menggunakan marketplace sangat populer, telah dirujuk oleh peneliti sebelumnya dan relevan dengan penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini adalah penelitian sebelumnya tentang berbelanja dengan pasar.:

Tesis berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Dan Lazada Di Kota Pekanbaru).” Disusun oleh Yeni Anita, dengan rumusan masalah:

1. “Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)?”
2. “Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)?”
3. “Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)?”
4. “Bagaimana pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)?”
5. “Bagaimana Pandangan Ekonomi Islam terhadap Jual Beli Online (Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)?”

Penelitian ini memberikan kesimpulan yaitu secara simultan menyatakan bahwa “variabel harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-

sama terhadap Kepuasan Konsumen pada bisnis Online Shop (Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Dan Lazada) di Kota Pekanbaru dan berdasarkan ekonomi islam bahwa dalam menentukan harga, pelayanan dan kepercayaan sudah menggunakan prinsip islam yang sebagaimana berdasarkan firman allah dalam al-quran surat Al-baqarah ayat 275 dan 282.”¹¹

Jurnal berjudul “Testimonie Versus Defamation: Edukasi Batasan Pencemaran Nama Baik Dan Pendapat Konsumen Dalam *Marketplace*” yang disusun oleh Putri Purbasari Raharningtyas Marditia, Yasyfa Silmianra Hafizha. Dengan pembahasan “mengapa dan bagaimana edukasi yang dilakukan, untuk pembeli menuliskan ulasan buruk tanpa menyerang kehormatan atau nama baik berupa reputasi penjual apabila pembeli mengalami kendala atas barang yang diterimanya dan atau mendapatkan pelayanan

¹¹ Yeni Anita, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Dan Lazada Di Kota Pekanbaru)” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019),

yang buruk dari penjual pada *marketplace*.” Kesimpulannya yaitu “Kritik yang dituliskan oleh para pembeli sebelumnya seringkali menjadi pertimbangan bagi calon pembeli untuk membeli barang tersebut dari penjual, terutama apabila kritik tersebut berkaitan dengan kualitas produk dan kesesuaian produk dengan deskripsi yang dituliskan penulis. Selain itu, reputasi penjual juga menjadi pertimbangan calon pembeli dalam membeli suatu barang dari penjual tersebut.”¹²

Penelitian ini akan membahas tentang kebebasan berpendapat konsumen dalam memberikan penilaian berbelanja menggunakan *marketplace*. Khususnya dalam tesis belum ditemukan kajian dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini akan menjadi penelitian pertama yang membahas tentang kebebasan berpendapat konsumen dalam memberikan penilaian berbelanja menggunakan *marketplace*

¹² Putri Purbasari Raharningtyas Marditia and Yasyfa Silmianra Hafizha, ‘Testimonie Versus Defamation: Edukasi Batasan Pencemaran Nama Baik Dan Pendapat Konsumen Dalam Marketplace’, *Prosiding SENAPENMAS*, 0.0 (2021), 247 <<https://doi.org/10.24912/psenapenmas.v0i0.14996>>.

F. Kerangka Teori

1. Teori Hak

a. Pengertian hak

Asal-usul konsep hak adalah bersamaan dengan kesadaran reflektif dari norma-norma sosial tersebut, namun pendapat terdahulu kita memutuskan untuk menggambarkan norma-norma tersebut. Secara umum pengertian hak adalah apa yang harus dimiliki seseorang sejak lahir. Hak adalah kekuasaan yang diberikan oleh hukum dan kepentingan pribadi dan umum yang dilindungi oleh hukum. Hak dapat ditafsirkan sebagai layak atau pantas diperoleh. Contoh dengan hak hidup, hak berkeyakinan.¹³

Adapun hak menurut para ahli:

- 1) Soerjono Soekanto, mendefinisikan menjadi Hak relatif dan hak mutlak. Hak relatif adalah hak yang

¹³ Zainal Asikin, Pengantar Ilmu Hukum, (Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada,2012).Cet.1.h.115.

berkaitan dengan undang-undang dan perjanjian kontraktual, dan hak absolut adalah hak yang berkaitan dengan hak konstitusional, moral, keluarga, dan properti.

2) John Salmond, mendefinisikan hak menjadi empat bagian, yaitu:

- a) Hak terbatas, hak yang diperoleh seseorang yang tunduk pada pelaksanaan kewajiban.
- b) Hak kemerdekaan, suatu hak yang lahir dari seseorang untuk melakukan sesuatu suatu kegiatan sepanjang tidak bertentangan atau melawan hukum.
- c) Kekuasaan, suatu hak yang lahir sejak seseorang melalui sarana atau sarana hukum untuk memperoleh kekuasaan dan mengubah hak, kewajiban, dll.
- d) Hak atas kebebasan, hak yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu kegiatan dan bebas dari aturan hukum atas orang lain.

- 3) George natbaniel curzon, membagikan hak menjadi lima bagian, yaitu:
- a) Hak penuh, hak secara kegiatannya lahir dan dapat dimiliki karena melalui prosedur hukum.
 - b) Hak-hak dasar, hak yang memiliki hubungan dengan hak dasar dan melengkapi hak yang melekat.
 - c) Hak public, hak yang lahir karena adanya kepentingan umum dan hak yang melekat pada setiap masyarakat;
 - d) Hak positif dan negatif, suatu hak yang lahir dikarenakan syarat perbuatan itu dilakukan dan hak yang diperoleh dengan syarat perbuatan itu tidak dilakukan disebut hak yang dapat disangkal.
 - e) Hak milik, hak yang lahir karena kepemilikan orang atas suatu barang dan status;.

4) Prof. R.M.T Sukanto Notonegoro, mendefinisikan hak adalah kesanggupan untuk melakukan sesuatu kegiatan yang dapat dilakukan oleh sebagian pihak tertentu dan pada dasarnya diperuntukan hanya pihak yang memenuhi dan tidak memiliki unsur paksaan dari suatu pihak.

Hak bersifat subjektif dan konkrit sebagai cerminan dari hukum objektif. Hak adalah apa yang umumnya dilihat sebagai pemberian kepada individu yang memiliki hak untuk melakukan dan menerima kewajiban. Hak dapat dikatakan sebagai prinsip hukum, sosial atau moral dari kebebasan yang dimiliki setiap individu. Dengan kata lain, hak adalah aturan normatif yang mendasar yang boleh dan tidak boleh atau yang lahir dan dimiliki seseorang menurut sistem hukum, norma sosial, atau teori moral. Hak sangat penting di banyak bidang, diantaranya hukum dan etika, dan terutama dalam teori keadilan dan moralitas. Hak secara umum didefinisikan sebagai klaim yang sah untuk melindungi kepentingan publik.

b. Bentuk hak

Wesley Hohfeld (1919) menghasilkan apa yang kemudian dianggap sebagai analisis klasik tentang jenis-jenis hak hukum. Hohfeld menunjukkan bahwa istilah "hak" digunakan untuk menggambarkan empat jenis hubungan hukum:¹⁴

1) Hak klaim

Hak klaim harus merupakan hak terhadap seseorang atau beberapa orang yang berhutang kewajiban yang sesuai kepada pemegang hak. Dengan tidak adanya kewajiban itu tidak akan ada hak klaim. Meskipun istilah 'hak klaim' digunakan secara luas, label lain terkadang diberikan untuk hak semacam ini. Beberapa mengikuti Hohfeld dengan menyebutnya sebagai hak 'dalam arti sempit'. Ini juga disebut "hak permintaan" karena merupakan tuntutan atas orang lain dan 'hak penerimaan' karena merupakan hak untuk menerima sesuatu dari orang lain.

¹⁴ David Frydrych, 'The Case against the Theories of Rights', *Oxford Journal of Legal Studies*, 40.2 (2020), 320–46 <<https://doi.org/10.1093/ojls/gqaa006>>.

Misalkan A dan B membuat kontrak dimana B berjanji untuk membayar sejumlah uang kepada A. A kemudian berhak atas sejumlah uang itu dan B memiliki kewajiban timbal balik untuk membayar A sejumlah uang itu. Hohfeld menyebut hak semacam ini sebagai hak 'dalam arti sempitnya', tetapi lebih umum digambarkan sebagai 'hak klaim' karena merupakan klaim yang dimiliki satu pihak terhadap pihak lain. Karena hak klaim merupakan klaim atas orang lain, mereka selalu ada dalam hubungannya dengan kewajiban

2) Hak kebebasan

Hak kebebasan sering ada dalam apa yang digambarkan Hart sebagai “perimeter perlindungan” dari hak-klaim. Hak kebebasan dapat disertai dengan satu atau lebih hak klaim yang memberikan perlindungan parsial jika bukan perlindungan total untuk pelaksanaannya. Memang Hart sendiri menyarankan bahwa adalah tepat untuk berbicara tentang kebebasan sebagai “hak” hanya jika mereka menikmati perlindungan semacam ini. Namun

mengingat relevansi undang-undang, seperti undang-undang yang melarang penyerangan, dengan kemampuan seseorang untuk melakukan hampir semua hal yang tidak dilarang secara hukum, sulit untuk menemukan kebebasan hukum yang sama sekali tidak dilindungi oleh hak klaim hukum. Namun tidak berarti bahwa kita selalu salah menggambarkan kebebasan sebagai hak. Melainkan apa yang disarankan oleh pertanyaan itu adalah kebebasan paling tepat disebut sebagai hak dalam konteks dimana ada pemahaman, dengan tidak adanya kewajiban untuk tidak melakukan sesuatu, seseorang berhak untuk melakukannya. Tindakan tersebut tipikal tindakan yang bukan keharusan, fitur sistem hukum dan karakteristik beberapa, tapi tidak semua, dan moralitas.

Hak atas kebebasan terbukti dengan pernyataan bahwa saya berhak memakai apapun yang saya suka dan mengatakan bahwa saya "bebas" untuk memakai sesuka saya. Oleh karena itu, jenis hak ini disebut "hak atas kebebasan".

3) kekuasaan

Kekuasaan hukum biasanya diartikan sebagai kemampuan hukum untuk mengubah suatu hubungan hukum. Kekuasaan seperti itu biasanya disebut sebagai hak. Memang mereka lebih sering disebut sebagai hak daripada sebagai kekuatan. Masing-masing hak berikut ini merupakan suatu kekuasaan: hak untuk membuat perjanjian, hak untuk menjual atau membeli properti, hak untuk membuat wasiat, hak untuk menikah dan bercerai, hak untuk memilih, hak untuk menuntut.

4) Kekebalan

Memiliki kekebalan berarti tidak tunduk pada kekuatan orang lain. Dalam analisis Hohfeld, kekebalan berdiri pada kekuasaan sebagaimana hak kebebasan berdiri pada hak klaim. Memiliki hak kebebasan berarti bebas dari hak klaim orang lain; memiliki kekebalan berarti bebas dari kekuatan orang lain dan kebalikan dari kekebalan karena itu kewajiban.

Akhirnya saya dapat menikmati hak bahwa saya tidak tunduk pada kekuasaan orang lain; yaitu, saya 'kebal' dari kekuatan orang lain. Dalam masyarakat dimana tidak ada ketentuan hukum untuk perceraian, seseorang berhak untuk tidak diceraikan oleh pasangannya, dalam hal pasangan tidak memiliki kekuatan untuk bercerai

berhak untuk tidak diceraikan oleh pasangannya, dalam hal pasangan tidak memiliki kekuatan untuk bercerai

Ciri-ciri yang menentukan dari hak hukum adalah:¹⁵

- a. Hak dikaitkan yang subjeknya yaitu pemilik atau seseorang.
- b. Hak diberikan dan diwajibkan kepada orang lain, dan ada hubungan antara hak dan kewajiban.
- c. Hak adalah hak untuk memutuskan apakah akan memaksakan sesuatu pada orang lain atau tidak.
- d. Kata kerja yang diberikan disebut subjek hak.

¹⁵ Zainal Asikin, *Op.cit.*, h.117

e. Semua hak hukum memiliki dukungan, ini adalah peristiwa khusus yang membuat hak itu menjadi milik pemiliknya..

c. Substansi Hak

Di satu sisi, ada teori manfaat atau kepentingan tentang hak; di sisi lain, ada teori pilihan atau kehendak. Perbedaan antara keduanya paling baik dijelaskan dengan kembali ke masalah korelasi.¹⁶

1) Hak sebagai manfaat

Poin esensialnya bukanlah kewajiban menciptakan hak hanya jika menguntungkan sebagian orang daripada semua individu. Tugas dapat menjadi kewajiban bagi semua anggota masyarakat dan tetap menimbulkan hak. Yang penting apakah kewajiban tersebut merupakan kewajiban untuk menguntungkan individu secara terpisah, dalam hal ini menimbulkan hak (misalnya, kewajiban untuk tidak menyerang dan hak korelatif untuk tidak diserang) atau apakah kewajiban tersebut dirancang

¹⁶ Frydrych.

untuk menguntungkan individu. individu. hanya sebagai anggota kolektivitas yang tidak dibedakan, dalam hal ini bukan (misalnya kewajiban membayar pajak). Oleh karena itu, Neil MacCormick berpendapat bahwa 'ciri penting dari aturan pemberian hak adalah bahwa aturan tersebut melayani tujuan khusus untuk melindungi atau memajukan kepentingan atau kebaikan individu'. Demikian pula David Lyons, dalam versi teori Bentham yang memenuhi syarat, berpendapat bahwa seseorang memiliki hak sehubungan dengan tugas atau kewajiban orang lain hanya jika dia adalah penerima langsung dari tugas atau kewajiban. Kombinasi manfaat atau kepentingan dengan tekad dan tujuan inilah yang memungkinkan kita untuk berbicara tentang hak yang sesuai dengan kewajiban untuk tidak menyerang, memperkosa atau mencuri dan kewajiban untuk tidak mencemarkan nama baik, melanggar atau merugikan.

2) Hak sebagai pilihan

Saingan utama teori manfaat atau kepentingan hak, adalah teori pilihan atau kehendak. Eksponen kontemporer yang paling terkenal adalah Hart, berpendapat bahwa menjadi penerima manfaat dari suatu tugas bukanlah keharusan, hak adalah suatu bentuk pilihan. Teori pilihan mengimplikasikan bahwa biasanya tepat untuk berbicara tentang orang yang memiliki hak sehubungan dengan hukum perdata tetapi tidak sehubungan dengan hukum pidana, karena hanya dalam hukum perdata orang memiliki kontrol yang diperlukan atas pelaksanaan tugas orang lain. Hukum mungkin tidak memberi penggugat kesejahteraan berbagai pilihan karakteristik hukum perdata, namun mereka biasanya dapat mengklaim atau tidak mengklaim manfaat yang menjadi hak mereka, dan langkah-langkah dapat diambil untuk memastikan bahwa pejabat yang bersangkutan dapat melakukan pekerjaannya.

d. Klasifikasi hak

Dalam pemberlakuan hak, dapat diklasifikasi yaitu:¹⁷

1) Hak hukum

Hak hukum adalah hak yang dinikmati semua warga negara di bawah hukum dengan satu atau lain cara, dan umumnya dalam masalah hukum atau sosial. Pada dasarnya dan umumnya terdapat dan melekat pada ketentuan peraturan undang-undang. Hak hukum adalah pilihan hukum. Pilihan hukum atau kepentingan hukum adalah masalah peradilan perdata dan pidana. Hak-hak yang diberikan kepada individu di bawah sistem hukum tertentu (yang dapat diubah, dihapuskan atau dibatasi oleh hukum manusia). Misalnya, Legislatif.

2) Hak moral

kata 'moral' dalam frasa 'hak moral' dapat digunakan dengan makna yang sangat berbeda. Ini dapat digunakan untuk tidak menggambarkan secara terpisah apa yang

¹⁷ Suman Acharya, 'Jurisprudence of Legal Rights and Duties', *SSRN 3369653*, 2019.

diyakini oleh anggota masyarakat tertentu sebagai benar, melainkan untuk merujuk pada apa yang memang benar. Ini kadang-kadang disebut sebagai moralitas 'kritis' berbeda dengan moralitas positif. Perbedaan itu tidak mengacu pada dua moralitas dengan isi yang berbeda, melainkan mengacu pada dua jenis perhatian yang berbeda terhadap moralitas. Memperhatikan 'secara kritis' dengan moralitas berarti memperhatikan apa yang benar dan salah; memperhatikan 'secara positif' dengan moralitas berarti memperhatikan masalah empiris tentang apa yang orang yakini sebagai benar dan salah. Jadi, dalam pengertian kritis ini, pernyataan saya tentang hak moral bisa sangat independen dari apakah orang lain mengakuinya sebagai hak.

Misalnya, saya dapat menegaskan bahwa orang-orang di semua masyarakat memiliki hak moral untuk tidak diperbudak meskipun, dalam masyarakat tertentu, institusi perbudakan sudah mapan dan anggota masyarakat itu sendiri tidak percaya perbudakan itu salah.

Biasanya ketika orang menegaskan hak asasi manusia, mereka berbicara dalam mode kritis ini. Mereka bermaksud mengatakan bahwa semua manusia memiliki hak-hak ini. Mereka bermaksud menganggap hak-hak itu kepada manusia terlepas dari apakah, pada kenyataannya, hak-hak itu diakui dan dihormati di semua masyarakat. Selanjutnya, ketika saya menggunakan istilah moral bersama dengan hak, saya akan menggunakannya dalam pengertian kritis ini.

3) Hak fundamental

Hak fundamental yang dijamin dalam konstitusi adalah hanya berlaku untuk warga negara. Dasar dari hak dasar adalah sipil kebebasan.

4) Hak Absolut

hak absolut adalah suatu hak yang secara harkatnya tidak dapat digantikan atau mutlak tanpa kecuali dan ketentuan berlaku dimana saja serta tidak tunduk pada suatu hal tertentu yang dianggap bertentangan. Dalam praktiknya, hak mutlak tidak dapat dilaksanakan, karena

akan batal demi hukum dalam keadaan, kondisi, dan alasan yang sesuai.

5) Hak Individual dan Hak Sosial

Hak individu adalah suatu hak yang lahir atau timbul karena negara dan dimiliki setiap individu serta negara tidak memiliki kekuatan untuk melakukan kegiatan campur tangan dalam kegiatan merampas hak individu. Misalnya, hak beragama dan beribadah menurut agama. Kepentingan bersama dalam negara, seperti hak atas pelayanan publik.

Hak sosial adalah semua hak yang timbul karena kepentingan negara yang berhubungan pada setiap masyarakat secara umum yang digunakan sebagai kepentingan public, seperti hak atas pelayanan publik.

6) Hak Positif dan Hak Negatif

Hak positif adalah hal yang pada seseorang untuk melakukan pada orang lain yang kegiatannya dalam hal melakukan sesuatu untuknya. Misalnya, hak atas pendidikan. Hak negatif adalah yang lahir pada setiap

orang untuk melakukan tindakan atau melakukan sesuatu secara sadar, seperti hak untuk menyatakan pendapat.

7) Hak Khusus dan Hak Umum

Hak individu adalah hak antara beberapa individu untuk fungsi pribadi setiap orang atas orang lain, seperti kegiatan meminjam uang antara orang dengan janji pengembalian dalam jangka waktu yang telah ditetapkan merupakan bagian dari hak pribadi yang lahir karena suatu hubungan tertentu. Hak umum adalah hak yang kita nikmati pada setiap manusia yang memikat dan tidak memiliki hubungan dengan yang lain atau bukan karena pekerjaan seperti hubungan tertentu. Misalnya hak asasi manusia.

Terdapatnya beberapa faktor lahirnya hak yang dimiliki oleh badan hukum antara lain:

- a. Karena terdapatnya Orang dan badan hukum yang merupakan subyek hukum dalam suatu hubungan hukum yang baru.

- b. Ada kontrak yang mengikat dan disepakati antara kedua pihak dalam suatu hubungan.
- c. Kerugian yang dialami dan disepakati seseorang karena tidak terpenuhinya prestasi atau kesalahan yang timbul karena pihak lain.
- d. Karena salah satu dari mereka melakukan pekerjaan yang diperlukan untuk mendapatkan hak ini.
- e. Pengungkapan, pengabaian umumnya mengarah pada hak-hak Anda.

penghapusan hak dapat terjadi karena beberapa alasan, antara lain:¹⁸

- a. Jika pemegang hak meninggal dunia dan tidak adanya pihak yang dapat ditunjuk seperti wali atau wakil baik dari pemilik hak atau dalam ketentuan peraturan undang-undang;
- b. Hak ini telah berakhir dan tidak dapat diperpanjang.
- c. Dapatkan apa yang menjadi hak anda.

¹⁸ Lysa Angrayni, Diktat Pengantar Ilmu Hukum, (Riau: Suska Press , 2014).h.48-51

- d. Pemenuhan kewajiban yang merupakan syarat perolehan hak
 - e. Kadaluarsa (ringkasan), hak dapat dicabut.
- e. Prinsip hak

Prinsip-prinsip ini harus dipahami bukan sebagai nilai meskipun yang ketiga menyangkut integrasi nilai ke dalam ruang hak tetapi sebagai aksioma, analog dengan yang ada di geometri.¹⁹

1) Kebebasan

Secara kelembagaan hak atas kebebasan dapat diatur dalam salah satu dari empat bentuk yang dibedakan oleh Hohfeld. Jadi hak atas kebebasan tidak perlu disediakan hanya sebagai hak kebebasan, beberapa kebebasan yang paling dihargai seperti kebebasan berekspresi atau kebebasan beribadah diatur dalam beberapa sistem hukum hanya sebagai hak-kebebasan: orang secara hukum bebas untuk mengekspresikan pandangan mereka

¹⁹ Alec D. Walen, (*Indonesia*) *A Theory of Rights, The Mechanics of Claims and Permissible Killing in War*, 2019 <<https://doi.org/10.1093/oso/9780190872045.003.0003>>. hal 6

atau untuk menjalankan praktek tertentu. bentuk ibadah hanya karena tidak ada hukum yang mengatur bahwa mereka harus melakukan sebaliknya. Kombinasi apa yang seharusnya ada antara kebebasan dan ketidakbebasan.

Bisa diperdebatkan, tetapi poin umum di sini masih berlaku. Tidak ada hak atas kebebasan tanpa syarat kecuali kita percaya bahwa manusia harus diberikan kebebasan penuh untuk melakukan apapun untuk orang lain, dan tidak hanya untuk diri mereka sendiri. Biasanya, pernyataan tentang hak atas kebebasan datang dengan klausul kualifikasi implisit yang memungkinkan kita untuk 'memahami' apa saja yang termasuk dan tidak termasuk dalam hak tersebut. 'Hak atas kebebasan' harus dipahami bukan sebagai hak atas kebebasan tanpa batas tetapi sebagai hak untuk terlibat dalam bidang kegiatan yang terbatas.

Porsi argumen tentang hambatan kebebasan yang mungkin paling signifikan untuk argumen tentang hak

menyangkut sumber daya material. Sama seperti orang kadang-kadang membatasi 'kebebasan' untuk apa yang mereka yakini sebagai hak individu untuk melakukannya, demikian pula mereka sering cenderung menggunakan istilah 'kebebasan' untuk menggambarkan hanya apa yang mereka yakini sebagai hak orang bebas

2) Otonomi

Kata 'otonomi' berasal dari dua kata Yunani: 'autos' yang berarti diri dan 'nomos' yang berarti peraturan atau hukum. Jadi arti mendasar dari otonomi adalah pemerintahan sendiri; orang yang otonom adalah orang yang, dalam arti tertentu, mengatur dirinya sendiri, orang yang menentukan jalan hidupnya sendiri. Otonomi adalah istilah yang diterapkan pada negara bagian dan bangsa serta individu; negara atau bangsa yang otonom adalah negara yang mengatur dirinya sendiri sebagai lawan dari negara atau bangsa yang tunduk pada kontrol eksternal, seperti aturan oleh kekuatan kekaisaran dan sama seperti hak atas otonomi atau 'penentuan nasib sendiri' diklaim

untuk individu, demikian juga diklaim untuk bangsa dan rakyat. Namun gagasan otonomi biasanya mencakup gagasan bahwa individu mampu membuat pilihan dan mencapai keputusan yang, dalam beberapa hal, secara otentik adalah milik mereka sendiri. Dengan kata lain, orang otonom memiliki beberapa peran aktif dalam menentukan jalan hidup mereka.

Oleh karena itu, menghormati otonomi orang berarti menghormati kemampuan mereka untuk sampai pada keputusan dan membuat pilihan. Otonomi mereka dikompromikan tidak hanya oleh hambatan eksternal untuk bertindak atas keputusan dan pilihan mereka sendiri, tetapi juga oleh mekanisme yang mengganggu kemampuan mereka untuk membuat keputusan dan pilihan tersebut. Jika mereka menjadi sasaran iklan subliminal atau indoktrinasi, atau diberi informasi palsu atau menyesatkan, otonomi mereka dirusak²⁰

²⁰ Alec D. Walen, *A Theory of Rights, The Mechanics of Claims and Permissible Killing in War*, 2019 <<https://doi.org/10.1093/oso/9780190872045.003.0003>>. ahl 7

f. Batasan hak

Hak menempatkan batasan pada penalaran konsekuensialis, namun cara sederhana yang saya gunakan untuk menyandingkan hak dengan utilitarianisme hingga saat ini. Efek langsung dari menurut hak orang akan membatasi sejauh mana hidup mereka dapat dimanipulasi demi memaksimalkan utilitas sosial, tetapi, pada akhirnya, batasan itu sendiri dapat berfungsi untuk memaksimalkan utilitas sosial. Misalnya, orang mungkin lebih bahagia menikmati keamanan yang disediakan oleh hak daripada hidup dengan ketakutan terus-menerus bahwa hidup mereka akan terbalik untuk memenuhi tuntutan maksimalisasi utilitas.

Pelaksanaan hak dalam kegiatannya berhubungan dengan perjanjian timbal balik. Hukum timbal balik adalah pemenuhan hak dan kewajiban untuk memenuhi prestasi antara setiap pihak, yang mana setiap pihak memiliki hak dan kewajiban dalam kegiatannya. Kewajiban yang melekat pada pihak dalam pemenuhannya menjadi terbatas dalam

pelaksanaan sehingga kebebasan yang melekat pada hak tidak sepenuhnya bebas dalam kegiatannya.

Pelaksanaan hak kodrat setiap orang tidak memiliki batasan lain selain batas-batas yang diperlukan untuk menjamin setiap orang lain menggunakan hak yang sama secara bebas. Seperti yang telah saya tunjukkan, hak atas kebebasan terkadang juga dipahami sebagai hak setiap individu untuk tidak tunduk pada otoritas tanpa persetujuannya sendiri.

Misalnya, kebebasan untuk menjual atau membawa senjata dapat meningkatkan risiko keamanan pribadi; kebebasan untuk membangun tanpa batasan mungkin membuat lingkungan menjadi lebih buruk; dan kebebasan berkeliaran di dunia dalam kondisi sakit dapat membahayakan kesehatan masyarakat. Tidak jelas apakah kita harus membiarkan kebebasan mengesampingkan segala hal lain yang kita hargai. Selain itu, kita mungkin akan menemukan bahwa batasan kebutuhan dasar tidak sesuai dengan batasan hak. Ada dua unsur yaitu:

Pertama, kebutuhan dasar manusia seperti itu mungkin tidak memenuhi kuantitas dan kualitas minimum barang-barang yang dikatakan dimiliki oleh semua individu, khususnya di masyarakat maju. Misalnya, ketika individu dikatakan memiliki hak atas standar hidup yang layak, standar tersebut mungkin saja ditetapkan di atas minimum yang dibutuhkan manusia hanya untuk berfungsi sebagai manusia.

Kedua, dan sebaliknya, kebutuhan dasar dapat melebihi apa yang secara wajar dapat diklaim sebagai hak. Secara umum dikatakan bahwa permintaan potensial untuk perawatan kesehatan dan penelitian medis telah menjadi begitu besar sehingga masyarakat dapat mencurahkan hampir semua sumber daya mereka untuk tujuan tersebut. Untuk semua keterbatasannya, gagasan kebutuhan dasar mungkin cukup masuk akal digunakan dalam argumen tentang apa yang harus dianggap sebagai hak. Namun keberatan ini menunjukkan bahwa kita mungkin tidak dapat menggunakan kebutuhan dasar dengan cara sederhana untuk 'memperbaiki' hak orang.

Demikian pula, ada batasan untuk kelengkapan pemikiran moral. Menuntut agar teori moral menghasilkan arahan yang jelas dan tegas dalam setiap situasi yang mungkin berarti menuntut lebih dari yang masuk akal. Alasan kedua mengapa konflik hak tidak dapat sepenuhnya dihilangkan adalah lebih substansial. Dalam masyarakat yang sangat stabil dan dimana setiap orang mematuhi aturan, mungkin saja untuk menentukan struktur hak yang sama sekali tanpa konflik atau dilema

Hak ini harus tunduk pada pembatasan seperti yang diperlukan masyarakat demokratis untuk melindungi keamanan publik, ketertiban umum, kesehatan, atau moral, atau hak dan kebebasan orang lain. Pengakuan Konvensi Hak Kebebasan Berekspresi Kebebasan berkumpul dan berserikat tunduk pada ketentuan yang serupa. Tidak ada yang jujur dalam kualifikasi tersebut. Mereka hanya menunjukkan poin burke bahwa hidup itu rumit dan kita tidak dapat menangani komplikasinya secara memuaskan dengan berfokus pada satu

jenis pertimbangan dengan mengesampingkan semua yang lain.

Oleh karena itu, kami tampaknya dihadapkan pada pilihan alternatif yang tidak menguntungkan. Baik kita memperlakukan hak sebagai sesuatu yang absolut, yang memiliki manfaat untuk memberinya status yang tidak mendua tetapi juga dapat memberi kita hasil moral yang sama sekali tidak memuaskan dan kadang-kadang tidak koheren (ketika satu hak bertentangan dengan yang lain), atau kita menerima bahwa sebagian besar, jika tidak semua, hak tidak memiliki status mutlak; tetapi itu mengancam untuk memperkeruh air sehingga tidak lagi jelas apa, secara moral, jumlah hak.

Namun, meskipun harus ada batasan untuk negosiasi hak, sekarang ada keinginan yang sangat luas untuk menerima bahwa banyak hak harus dianggap sebagai *prima facie*. Misalnya, para pendukung akademik hak asasi manusia kontemporer umumnya lebih enggan untuk mengklaim

keabsolutan hak-hak itu daripada para pendahulu mereka yang mengklaim kemutlakan hak-hak kodrati.

Hak atas kebebasan berekspresi bertentangan dan benar-benar 'diganti' dengan hak untuk tidak difitnah. Tetapi kesan konflik itu muncul hanya karena batas-batas hak kebebasan berekspresi sama sekali tidak ditentukan. Sangat masuk akal untuk berpendapat bahwa 'ekspresi' yang berhak dibuat orang tidak terbatas. Secara khusus, kebebasan berekspresi yang menjadi hak orang tidak termasuk kebebasan untuk meragukan karakter orang lain secara salah. Jadi, pada titik tertentu, hak kebebasan berekspresi tidak bertentangan dengan, dan harus dikorbankan, hak untuk tidak difitnah; hanya saja batas-batas hak kebebasan berekspresi berhenti dari pencemaran nama baik. Oleh karena itu tidak ada pertentangan antara kedua hak tersebut.

Bagian dari daya tarik moralitas konsekuensialis yang bertahan lama berasal dari norma-norma yang mereka sediakan dengan mengacu pada nilai-nilai yang bersaing, termasuk hak, dapat dievaluasi dalam hubungannya satu sama

lain. Moralitas menyediakan kehidupan sosial dan mungkin ada norma-norma tertentu yang harus diterima oleh setiap orang jika mereka ingin hidup bersama dalam satu komunitas, norma yang dimaksud yaitu norma kesusilaan, norma kesopanan, dan norma hukum. Doktrin hak asasi manusia kemudian dapat dilihat sebagai formulasi dari standar umum tersebut.

Tentu saja situasi yang sama terbuka untuk pembacaan moral yang berbeda, seperti yang telah kita lihat. Dimana satu orang melihat hak dikesampingkan, orang lain mungkin hanya melihat hak mencapai batasnya. Pertimbangkan larangan pidato rasis. Satu orang mungkin melihat larangan ini bertepatan dengan batas-batas yang tepat dari hak kebebasan berbicara. Orang lain mungkin melihat hak kebebasan berbicara bertentangan dengan, dan dikesampingkan oleh, hak untuk tidak mengalami pelecehan dan pelecehan rasial. Tetapi, meskipun memungkinkan adanya interpretasi moral yang berbeda, banyak ahli teori hak telah terlalu siap untuk menemukan konflik di antara hak-hak ketika perhatian yang

lebih besar terhadap detail akan menghilangkan tampilan konflik tersebut.

Jika suatu hak dirumuskan hanya secara umum, ia akan menyisakan sejumlah pertanyaan yang masih harus diselesaikan, seperti dimana tepatnya batas-batasnya, kewajiban-kewajiban apa yang disyaratkan, kepada siapa kewajiban-kewajiban itu harus jatuh, tindakan-tindakan praktis apa yang memuaskan. Menyediakan hak, pada titik mana hak tersebut akan dibenarkan dibatasi atau dikesampingkan karena menghormati pertimbangan lain, dan seterusnya. Semua ini adalah pertanyaan penting.

2. Teori Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk melindungi kepentingan hak dan kewajiban konsumen. Az. Nasution,²¹ berpendapat bahwa hukum

²¹ Az.Nasution. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. h. 13

konsumen termasuk asas atau aturan, merupakan peraturan dan fungsi melindungi kepentingan konsumen. Menurut Mukhtar Kusumatmadja, pengertian perlindungan konsumen adalah seperangkat asas dan aturan hukum yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen yang mengatur hubungan dan persoalan antara berbagai pihak yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan berbahaya dari pihak terkait.²²

Dengan demikian terdapatnya konsep perlindungan konsumen:²³

1. Cakupan hukum konsumen yang luas.
2. Badan-badan yang terlibat dalam perlindungan konsumen meliputi masyarakat umum sebagai

²² Zulham, 2013, *Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 21.

²³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Kencana, Jakarta, 2011, hlm.58.

konsumen, pengusaha atau distributor, media cetak dan televisi, biro atau biro periklanan, lembaga perlindungan konsumen, serta pangan dan makanan. Entitas lain yang terkait dengan orang tersebut. Pengelolaan Obat (BPOM).

3. Barang atau jasa tunduk pada perlindungan konsumen.
4. Pemisahan antara konsumen dan bisnis menyebabkan pemerintah mengeluarkan peraturan hukum yang dapat menjamin dan melindungi konsumen.

Perlindungan konsumen sebagai bentuk perlindungan agar terpenuhinya hak konsumen, hak konsumen digunakan sebagai bentuk kebutuhan bertahan hidup, tumbuh dan berkembang.²⁴ Menurut Janus Sidobalk, perlindungan konsumen adalah “segala peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen untuk menjamin terpenuhinya perlindungan

²⁴ Nurul Fibrianti, ‘Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen’, *Borobudur Law Review*, 2.2 (2020), 90–101 <<https://doi.org/10.31603/burrev.3971>>.

hukum bagi kepentingan dan upaya pemenuhan kebutuhannya”.²⁵

b. Asas dan tujuan Perlindungan konsumen

Seperti dikemukakan Satgiptu Raharjo, pentingnya status hukum dalam suatu sistem sosial mengarah pada pembentukan peraturan hukum dan tidak dapat dipisahkan dari asas-asas hukum. Asas hukum yang terkandung dalam perlindungan konsumen memiliki nilai dan tuntunan etis.

Sudikno Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut: Asas hukum bukanlah undang-undang yang konkrit, melainkan suatu gagasan dasar yang bersifat umum dan abstrak, atau latar belakang peraturan yang konkrit yang tertanam di dalam dan di balik semua sistem hukum, yang merupakan hukum positif dan yang diwujudkan dalam aturan hukum dan putusan hakim yang

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010)

merupakan aturan, dan yang dapat ditemukan dengan mencari karakteristik atau karakteristik umum untuk dasar.

Satjipto Radju berpendapat bahwa asas hukum bukanlah peraturan hukum, tetapi tidak ada hukum yang dapat dipahami tanpa mengetahui asas hukum apa yang dikandungnya, dan bahwa asas hukum memberi makna moral pada semua hukum dan sistem hukum.²⁶ Disana hakikat pengaturan hukum didasarkan pada dua alasan: Pertama, asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya pengaturan hukum. Artinya, pelaksanaan peraturan hukum tersebut dapat ditransformasikan menjadi asas-asas hukum. Kedua, asas-asas hukum mengandung tuntutan-tuntutan moral dan karenanya dikontraskan dengan hubungan antara aturan hukum dan cita-cita sosial dan pandangan-pandangan moral masyarakat.

²⁶ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Jakarta, 1996, hlm.5-6

Menurut Ali Mansyur kepentingan konsumen dapat dibagi menjadi empat macam kepentingan yaitu sebagai berikut:²⁷

1. Manfaat materiil, berkaitan dengan badan atau keselamatan jiwa dan raga dalam penggunaan barang dan jasa.
2. Kepentingan sosial dan lingkungan, kepentingan konsumen yang menginginkan hasil terbaik dengan menggunakan sumber daya ekonominya pada lingkungan masyarakat untuk memperoleh barang dan jasa yang mereka butuhkan.
3. Kepentingan ekonomi, bagi perusahaan yang ingin memaksimalkan keuntungan sudah jelas, tetapi daya beli konsumen juga harus diperhitungkan.
4. Kepentingan perlindungan hukum, untuk mendapatkan perlindungan keadilan antara konsumen dengan pelaku usaha.

²⁷ M. Ali Mansyur, Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Genta Press, Yogyakarta, 2007, Hlm 81

Konteks dasar perlindungan konsumen dapat dibandingkan dengan dua sisi mata uang yang berbeda. Pengusaha dan konsumen memiliki tujuan yang berbeda, namun keduanya berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan. Asas kesetaraan menempatkan semua individu pada posisi yang sama untuk melindungi dan mempertahankan haknya di bawah hukum. Dalam hal ini, hukum memberikan perlakuan yang sama antar individu. Tetapi prinsip solidaritas benar-benar kebalikan dari kebebasan: jika prinsip kebebasan yang unggul adalah hak, maka prinsip solidaritas yang unggul adalah kewajiban, seolah-olah setiap individu setuju untuk mempertahankan kehidupan sosial yang disepakati. Ini adalah cara kelangsungan hidup manusia.

Sebagai bentuk tujuan hukum diperlukan perwujudan dalam nilai keadilan, keseimbangan, kepastian hukum dan ketertiban hukum.²⁸ Dengan tercapainya suatu tujuan dapat diharapkan meningkatnya kesadaran dan perlindungan

²⁸ Hukum perlindungan konsumen Indonesia. Hal 44

kepada konsumen, secara tidak langsung sebagai pemenuhan pertanggungjawaban pelaku usaha dan konsumen. Sebagai bentuk perlindungan konsumen, terdapatnya beberapa syarat untuk terpenuhinya tujuan perlindungan konsumen:²⁹

1. Adil, konsumen dengan pelaku usaha harus adil dan seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. Tanggung jawab, pertanggungjawaban dalam pemenuhan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen
3. Kesadaran, peningkatan kesadaran konsumen dalam hak-hak yang dimiliki.
4. Pelaksanaan, mengubah sudut pandang pelaku usaha kepada konsumen ke arah dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.

²⁹ Celina Tri Siwi Kristiyantin, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta. Hal 10

perlindungan konsumen diharapkan, maka haruslah terpenuhi beberapa syarat, yaitu:³⁰

1. Tanggung jawab dan kejujuran antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan bagian dari Hukum perlindungan konsumen;
2. Lembaga penegak hukum harus diperlengkapi dengan baik dan akuntabel;
3. Kesadaran konsumen dalam memiliki hak-hak;
4. Transformasi nilai-nilai masyarakat menjadi sikap perilaku yang mendukung praktek perlindungan konsumen.

Ketentuan perlindungan konsumen mengatur tentang tujuan terdapat dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi:

1. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;”

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyantin, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

2. “Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;”
3. “Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen;”
4. “Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;”
5. “Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan”
6. “Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

c. Tatanan hukum perlindungan konsumen dalam hukum Indonesia.

Hukum perlindungan konsumen menempati tempat yang sangat penting dalam sistem hukum Indonesia. Hal ini juga tidak terlepas dari tingginya tingkat konsumsi masyarakat Indonesia, oleh karena itu undang-undang perlindungan konsumen sangat dibutuhkan. Peraturan perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia diharapkan dapat melindungi konsumen dan memberikan kepastian dalam memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu peraturan perlindungan konsumen dilaksanakan dengan cara yang berbeda, yaitu:³¹

1. Membangun sistem perlindungan konsumen dari pelaku usaha yang dalam cakupan memuat unsur keterbukaan dalam segala hal yang berhubungan, yang diantaranya dalam cakupan akses informasi dan jaminan kepastian hukum.

³¹ Fajar, M., Setianingrum, R. B., & Annas, M. (2019). *Hukum Perlindungan KONsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 14

2. Untuk melindungi kepentingan konsumen dan hubungan hukum antara pelaku usaha yang berkaitan dengan kepentingan semua hal.
3. Untuk meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek produk dan layanan yang dapat menguntungkan berbagai pihak.
4. Melindungi konsumen dari berbagai pihak yang dianggap merugikan dalam berbagai sektor seperti menipu dan menyesatkan.
5. Mengarahkan penyelenggaraan, pengembangan dan pelaksanaan perlindungan konsumen dengan perlindungan di bidang lain;

d. Lembaga penyelesaian sengketa konsumen

Sebagai bentuk perlindungan konsumen menurut undang-undang, terdapat beberapa lembaga yang melindungi konsumen yang secara ketetapan sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 1 Ayat 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai badan yang bekerja untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK diatur melalui Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Namun kewajiban BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal tersebut adalah:³²

- a) menyelesaikan sengketa yang dilakukan berbagai pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen yang dilakukan dengan cara di

³² Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada: Depok. hal 242

luar pengadilan melalui kegiatan mediasi dan arbitrase;.

- b) Dewan konsumen harus mampu melindungi konsumen.
- c) Konfirmasikan penambahan item standar.
- d) Penerimaan pengaduan sebagai bentuk perlindungan konsumen.
- e) Mencabut sanksi administratif terhadap pemilik pemerintah.

2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional merupakan suatu badan hukum secara ketetapan dalam peraturannya haknya menjadikan sebagai alat untuk memberikan suatu saran dan nasehat kepada tertentu seperti pemerintah untuk melindungi masyarakat sebagai bentuk konsumen. Dalam hal ini, BPKN menerima pengaduan dalam upaya memenuhi fungsinya kepada pemerintah sebagai subyek dan hasil

yang diberikan berbentuk saran dan pertimbangan yang memiliki kaitan dalam perkembangan konsumen. BPKN adalah Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Keanggotaan dalam BPKN terdiri dari:³³

- a. Pemerintah berupa pengangkatan PNS pada jabatan yang terkait dengan perlindungan konsumen.
- b. Pelaku Usaha, Hadir dalam bentuk kartu keanggotaan untuk asosiasi, asosiasi atau organisasi pengusaha yang menawarkan produk terkait perlindungan konsumen di Indonesia.
- c. LPKSM, Atas rekomendasi kepala LPKSM didaftarkan dan disetujui oleh pemerintah.
- d. Akademisi yang menyebutkan pengalaman tidak kurang dari dua tahun di bidang perlindungan konsumen dalam bentuk surat rekomendasi dari pimpinan universitas.

³³ Pasal 5 Peraturan Pemerintah No 4 Tahun 2019

e. Tenaga Ahli, Dokumentasi yang menunjukkan pengalaman atau keahlian di bidang perlindungan konsumen, disertifikasi oleh pejabat profesional yang berwenang.

3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang tercantum dalam Bab IX Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah lembaga swadaya masyarakat yang terdaftar dan disetujui oleh pemerintah untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.³⁴

LPKSM memiliki tugas berdasarkan Pasal 4 yang diantaranya:

a. Penyebarluasan informasi kepada pihak konsumen sebagai pihak konsumsi barang atau jasa yang

³⁴ Pasal angka Undang-undang perlindungan konsumen

dimiliki dalam bentuk hak dan kewajiban konsumen;

- b. Memberikan saran kepada pihak konsumen yang secara keseluruhan diperuntukan kepada pihak yang hanya membutuhkan saran;
- c. Bekerja sama secara penuh dengan otoritas serta memberikan kepuasan dan tercapainya perlindungan konsumen.
- d. Menerima pengaduan yang dilakukan konsumen yang secara keseluruhan diperuntukan untuk memperjuangkan hak yang dimiliki konsumen;
- e. Pemerintah dan public sebagai subyek yang ikut berperan aktif dalam meningkatkan perlindungan terhadap praktik perlindungan konsumen;

LPKSM memiliki kekuatan hukum dalam proses litigasi atau sengketa, namun tidak semua badan memilikinya. Hal ini karena sudah berbentuk badan hukum dan hanya merupakan lembaga yang terbatas

pada ruang lingkup peradilan umum.³⁵ Proses penyelesaian sengketa akan dilakukan oleh LPKSM semata-mata sebagai mediator, konsiliator dan arbiter yang pada akhirnya ditentukan kesepakatan dilakukan oleh pihak secara mengikat pihak dan harus harus dipatuhi serta sepenuhnya dilakukan dan bentuk akhir berbentuk tertulis. Beberapa lembaga yang berperan aktif sebagai lembaga perlindungan konsumen di Yogyakarta, yaitu: Yayasan Perlindungan Konsumen Nasional (YAPENAS) dan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), digunakan sebagai wadah pengaduan dan pengaduan dari konsumen yang mengalami kerugian. Lembaga tersebut memiliki peran aktif dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen tetapi YAPEKNAS dapat berperan dalam pengadilan.

³⁵ Rani Apriani Atsar Abdul, Abdul, R. A. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish. Hal 80

Layanan konsumen harus membantu mendengarkan umpan balik dan keluhan konsumen tentang dampak mengkonsumsi barang dan jasa. UUPK juga mengatur bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) bertugas membantu dalam menerima pengaduan/pengaduan konsumen yang akan menimbulkan kerugian yang cukup besar. kepada LPKSM. Beberapa konsumen memilih untuk cepat mendapatkan pengenalan nama dan perhatian publik dengan memberikan pengalaman pengguna produk atau layanan di media sosial.

