

PENERAPAN PASAL 18 AYAT (1)B UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN  
PERJANJIAN JUAL BELI YANG MENGGUNAKAN SYARAT ATAU KLAUSULA  
BAKU BAHWA BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN  
(STUDI KOTA MALANG)

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

NANDA EKO DINATA

NIM.0610110139



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2010

## Abstract

Dinata, Nanda Eko. "PENERAPAN PASAL 18 AYAT 1(B) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN PERJANJIAN JUAL BELI YANG MENGGUNAKAN SYARAT ATAU KLAUSULA BAKU BAHWA BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN. (STUDI KOTA MALANG)" Skripsi, Indrati, SH. MS. ; Sentot P. Sigito, SH. MHum. ; Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa hal diantaranya adalah kegiatan ekonomi antara palaku usaha dengan konsumen yang ada di kota malang, mengingat kota malang sebagai kota besar di Indonesia dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat, dan memiliki banyak kegiatan perdagangan. Sehingga didalam kegiatan perdagangan tersebut banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran Undang-undang salah satunya adalah pelanggaran terhadap pasal 18 ayat 1(b) Undang- undang perlindungan konsumen. Sedangkan yang menjadi permasalahan adalah Bagaimana pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan di kota Malang, dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan jika barang yang telah dibeli oleh konsumen ternyata mengandung cacat tersembunyi yang merugikan konsumen. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (empiris) dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yaitu pembahasan yang menggunakan data-data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan (field research) atau menelaah aspek kemasyarakatan dimana dilakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian kemudian membandingkan dengan peraturan yang seharusnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan di kota Malang, dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan jika barang yang telah dibeli oleh konsumen ternyata mengandung cacat tersembunyi yang merugikan konsumen.

Pelaku usaha seringkali menganggap kedudukan dirinya lebih tinggi dari pada konsumen. Hal ini sering membuat pelaku usaha bertindak secara sadar maupun tidak sadar, tidak mematuhi peraturan yang berlaku terutama dalam memperlakukan konsumen. Salah satu bentuk bentuknya adalah pelaku usaha mencantumkan klasula baku tentang larangan pengembalian barang yang sebenarnya hal ini dilarang oleh undang-undang. Tidak jarang perbuatan pelaku usaha ini merugikan konsumen. Di kota malang terdapat banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula baku larangan pengambalian barang dalam kegiatan usahanya hal ini membuktikan bahwa pasal 18 ayat 1(b) belum mampu diterapkan oleh pelaku usaha secara efektif. Selain itu pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab terhadap konsumen atas barang

yang dijualnya sehingga konsumen tidak dirugikan. Dilain pihak konsumen juga harus dapat mempertahankan hak-haknya agar terpenuhinya rasa keadilan bagi konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha, konsumen harus memahami hal-haknya sebagaimana yang terdapat dalam undang-undang terutama undang-undang perlindungan konsumen.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul : “PENERAPAN PASAL 18 AYAT 1B UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN PERJANJIAN JUAL BELI YANG MENGGUNAKAN SYARAT ATAU KLAUSULA BAKU BAHWA BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN (STUDI KOTA MALANG)”.

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kegiatan perdagangan dikota kota Malang Khususnya perdagangan dengan menggunakan klausula baku. Seperti yang telah diketahui, bahwa seringkali konsumen melakukan transaksi jual beli dengan pelaku usaha menerima klasula baku dari pelaku usaha tentang adanya larangan pengambalian barang. Konsumen adalah pihak yang paling dirugikan dalam kejadian seperti ini, sehingga konsumen harus dapat membela hak-haknya agar tidak menjadi korban dari sewenang-wenangnya pelaku usaha. Untuk itulah peneliti mengadakan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut di atas. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik demi perbaikan. Kepada peneliti lain mungkin masih bisa mengembangkan hasil penelitian ini pada ruang lingkup yang lebih luas dan analisis yang lebih tajam. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

## Daftar Isi

<b>Lembar Persetujuan</b>	
<b>Lembar Pengesahan</b>	
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>Kata Pengantar</b> .....	ix
<b>Daftar isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xii
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	6
C. Tujuan penelitian .....	6
D. Manfaat penelitian	
1. Manfaat teoritis .....	7
2. Manfaat praktis .....	7
E. Sistematika penulisan .....	7
<b>Bab II Kajian pustaka</b>	
A. Tinjauan umum terhadap perjanjian jual beli .....	10
1. Pengertian perjanjian .....	10
2. Syarat dalam perjanjian jual beli .....	11
3. Asas Kebebasan berkontrak dalam perjanjian jual beli .....	15
B. Tinjauan umum terhadap perlindungan konsumen .....	22
1. Pengertian perlindungan konsumen .....	22
2. Hak dan kewajiban pelaku usaha .....	25
3. Hak dan kewajiban konsumen .....	31
C. Tinjauan umum terhadap klausula baku .....	38
<b>Bab III Metode penelitian</b>	
A. Pendekatan penelitian .....	44
B. Lokasi penelitian .....	44
C. Populasi dan sampel .....	45
D. Data penelitian .....	47
1. Jenis data .....	47
2. Sumber data .....	47
3. Metode pengumpulan data .....	48
E. Analisa data .....	49
F. Definisi Operasional .....	50

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....51
- B. Penerapan Pasal 18 ayat (1) b Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Terhadap Pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan di kota Malang ..... 55
- C. Tanggung Pelaksanaan jawab pelaku usaha yang menggunakan klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan jika barang yang telah dibeli oleh konsumen ternyata mengandung cacat tersembunyi yang merugikan konsumen .....71

**Bab V Penutup**

- A. Kesimpulan ..... 88
- B. Saran..... 90

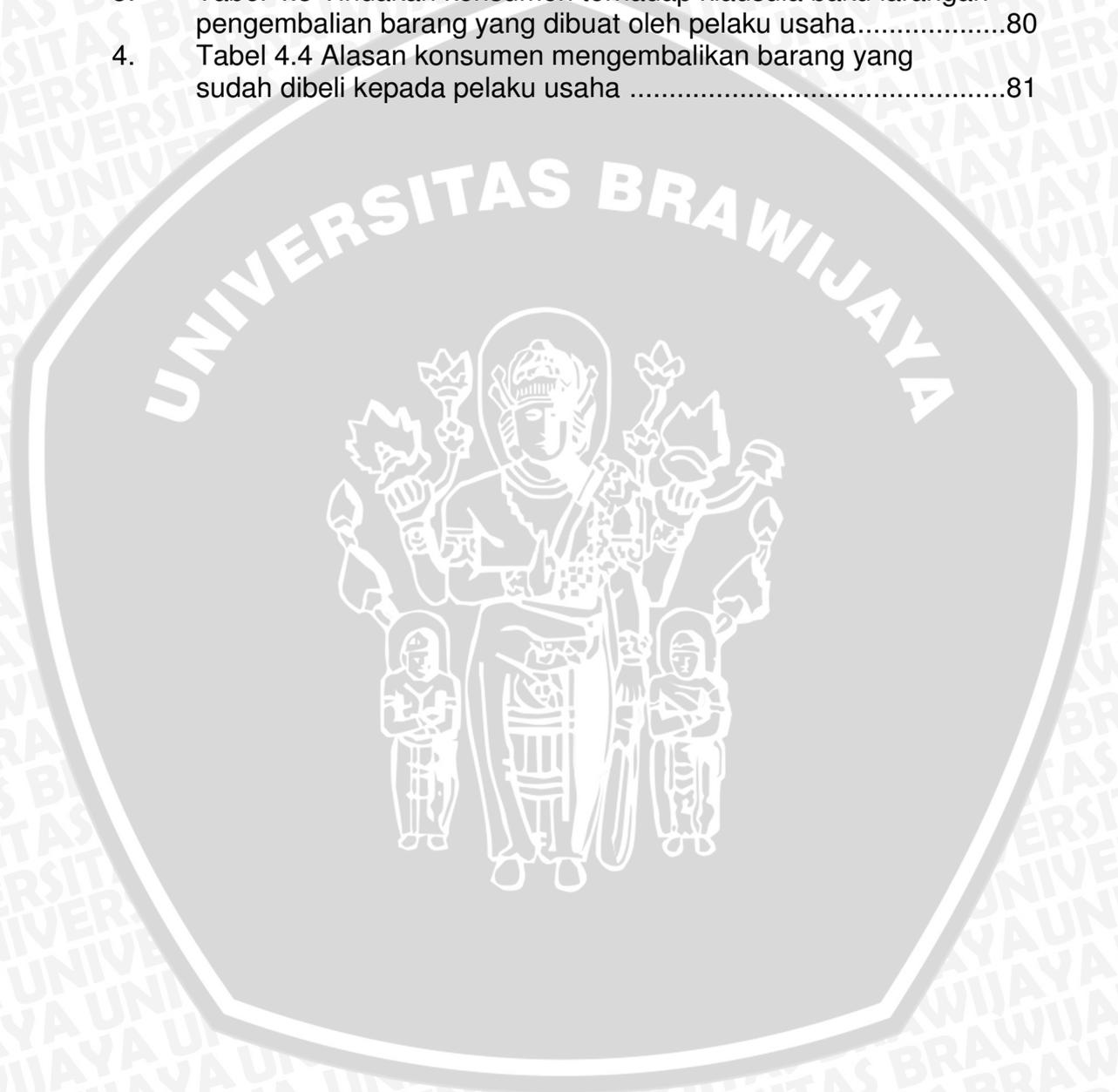
**Daftar Pustaka**

**Lampiran**



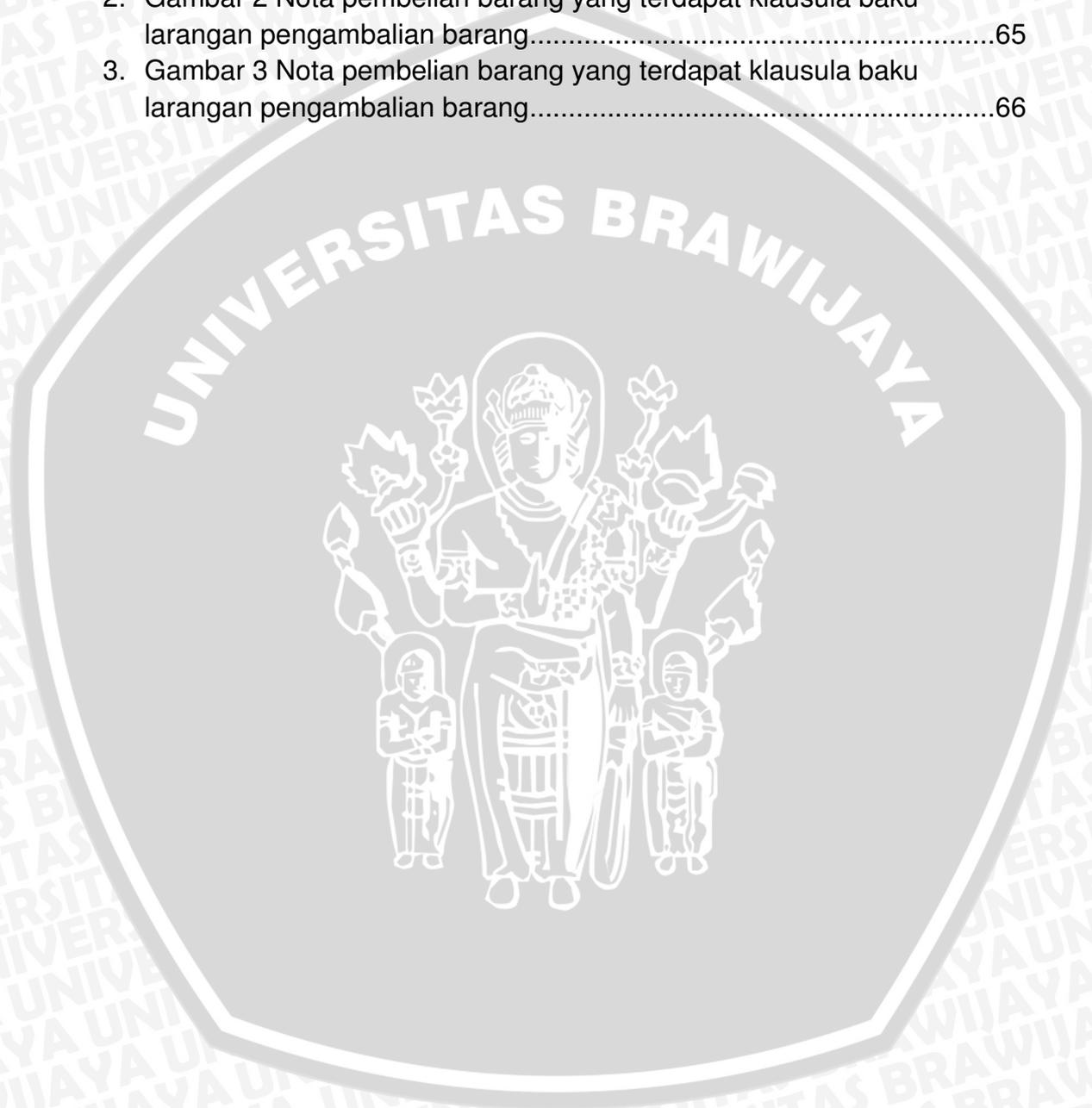
### Daftar Tabel

1.	Tabel 4.1 Tindakan konsumen ketika mengalami penolakan pengembalian atau penukaran barang .....	68
2.	Tabel 4.2 Alasan Konsumen Tidak melakukan upaya untuk mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen .....	69
3.	Tabel 4.3 Tindakan konsumen terhadap klausula baku larangan pengembalian barang yang dibuat oleh pelaku usaha.....	80
4.	Tabel 4.4 Alasan konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli kepada pelaku usaha .....	81



### Daftar Gambar

1. Gambar 1 Nota pembelian barang yang terdapat klausula baku larangan pengembalian barang.....	64
2. Gambar 2 Nota pembelian barang yang terdapat klausula baku larangan pengembalian barang.....	65
3. Gambar 3 Nota pembelian barang yang terdapat klausula baku larangan pengembalian barang.....	66



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan perdagangan yang ada pada saat sekarang ini, perlindungan terhadap hak-hak konsumen menjadi sangat penting. Hal ini seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi serta keadaan masyarakat yang semakin kritis dalam berpikir. Di negara-negara berkembang seperti Indonesia, masyarakatnya cenderung bersifat konsumtif, sehingga pola konsumsi pada masyarakat banyak ditentukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha melalui promosi mampu mengatur pola konsumsi konsumen, untuk itu maka perlu dilakukan perlindungan terhadap konsumen sehingga hak-hak konsumen dapat terjamin. Adanya undang-undang perlindungan konsumen, membuat konsumen semakin berdaya dalam mempertahankan hak-haknya dan juga memberikan kepastian hukum didalam kegiatan perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia baru mulai dipopulerkan pada 20 tahun lalu, dengan berdirinya suatu lembaga yang menangani tentang konsumen yang merupakan lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*) bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)<sup>1</sup>. Setelah itu di Semarang pada bulan Februari 1988 berdiri Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen dan kemudian bergabung dengan anggota *Consumers International* (CI)

<sup>1</sup> Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, Grasindo, Jakarta, 2000, hal 40



pada tahun 1990. Selain itu di Bandung juga berdiri lembaga konsumen yang bernama Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI).

YLBKI merupakan salah satu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang bisa dikatakan sebagai pelopor gerakan perlindungan konsumen pertama di tanah air. Tujuan pendirian lembaga ini adalah untuk membantu konsumen agar hak-haknya bisa terlindungi. Selain itu, tujuan YLBKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga bisa melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya<sup>2</sup>.

“Perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia tak lepas dari sejarah gerakan perlindungan konsumen, sejarah hukum perlindungan konsumen bisa dibagi kedalam 4 tahapan<sup>3</sup>:

a) Tahapan I (1881-1914)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya ialah novel karya Upton Sinclair yang menceritakan cara kerja pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat kesehatan.

b) Tahapan II (1920-1940)

Pada waktu ini muncul buku berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink yang menggugah konsumen atas hak mereka dalam jual beli.

c) Tahapan III (1950-1960)

Pada masa ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan konsumen dalam lingkup internasional. Di prakarsai oleh wakil konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia dan

<sup>2</sup>[http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan\\_Lembaga\\_Konsumen\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan_Lembaga_Konsumen_Indonesia), bahan diakses tanggal 27 januari 2010.

<sup>3</sup>Shidarta, *opcit*, hal 30

Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union*. Semula organisasi ini berpusat di Den Haag, Belanda, lalu berpindah ke London, Inggris tahun 1993, dua tahun kemudian berganti nama menjadi *Consumers International*.

d) Tahapan IV (pasca 1965)

Pasca 1965 merupakan masa pematapan gerakan perlindungan konsumen, baik tingkat regional maupun internasional. Saat ini telah dibentuk lima kantor regional, yaitu Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Eropa Tengah berpusat di London, Inggris.”

Dilain pihak, pelaku usaha didalam melakukan kegiatan usahanya akan berusaha untuk mendapatkan untung yang sebesar-besarnya dengan modal yang sekecil-kecilnya. Namun dalam hal ini pelaku usaha tetap diwajibkan untuk memperhatikan dan melindungi hak-hak dari konsumen. Selain itu pelaku usaha sering menganggap kedudukan dirinya lebih tinggi dari pelaku sehingga pelaku usaha sering tidak menyadari kewajibannya pada konsumen.

Kota Malang sebagai salah satu kota yang memiliki kegiatan perdagangan yang padat, kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen harus lebih diperhatikan, namun pada kenyataannya didalam merumuskan klausula baku masih belum sepenuhnya memenuhi ketentuan yang berlaku. Walaupun telah jelas peraturan tentang klausula baku, namun masih banyak pelaku usaha yang tidak melaksanakan ketentuan klausula baku tersebut sehingga hal ini menimbulkan kesenjangan anatara das sollen dengan das sein, yaitu pasal 18 Undang-

Undang perlindungan konsumen dengan kenyataan yang ada pada kegiatan perdagangan dikota Malang.

Kenyataan ini dilihat dari masih banyaknya pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang tidak memenuhi rumusan pasal 18, diantaranya klausula baku:

“barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”

Sebagai contoh, dikota Malang masih terdapat pelaku usaha yang mencantumkan klausula buku larangan pengembalian barang seperti, Sardo swalayan, yang beralamat dijalan gajayana kota Malang, toko Bursa Komputer, dijalan sumber sari kota Malang, dan Toko Moekti computer & Service yang beralamat di jalan Gjayana 797 Kota Malang. Contoh tersebut adalah sebagai bukti bahwa pelaku usaha masih melakukan pelanggaran dalam merumuskan klausula baku, sehingga hal ini akan merugikan konsumen. Sebagai alat untuk memberdayakan masyarakat (tools as social empowering) maka hukum terutama hukum perlindungan konsumen harus mampu melindungi seluruh hak-hak konsumen, sehingga pada pasal 18 merupakan perlindungan hukum konsumen terhadap perumusan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.

Selanjutnya peneliti akan melakukan pengkhususan terhadap pelaku usaha yang diteliti, dimana peneliti akan meneliti pelaku usaha yang dalam kegiatan usahanya menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang yang bergerak dalam bidang penjualan perangkat

komputer. Tujuan dilakukannya pengkhususan ini dikarenakan pada pelaku usaha jenis ini yaitu pelaku usaha yang menjual perangkat komputer, penulis banyak menemukan pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku larangan pengembalian barang, sehingga penulis merasa perlu mengkaji lebih dalam bagaimana hal tersebut bisa terjadi.

Alasan dilakukannya penelitian ini karena terjadinya kesenjangan antara “apa yang seharusnya” (das sollen) dengan “apa yang terjadi sebenarnya” (das sein) dimana Didalam rumusan pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen pada ayat (1) butir b disebutkan bahwa:

*Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:*

*b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen*

sedangkan pada kenyataannya masih ada pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal ini.

Rumusan pasal ini adalah salah satu bentuk dari perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Perlindungan disini maksudnya adalah bahwa pada hakekatnya, pelaku usaha harus menjual barang dan atau jasa yang baik kepada konsumen. Namun juga pasal ini tidak dapat diartikan sebagai dasar hukum bagi konsumen untuk bertindak sewenang-wenang untuk mengembalikan barang dan atau jasa yang telah di beli oleh konsumen.

Ketentuan dari pasal ini berlaku apabila didalam perjanjian jual beli terdapat ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa dengan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila terjadi keadaan demikian maka konsumen berdasarkan pasal ini, ia dapat mempertahankan dan menuntut haknya kepada pelaku usaha untuk mengembalikan barang yang sudah dibeli.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan pasal 18 ayat (1)b Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen terhadap pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan di kota Malang?
2. Bagaimana Pelaksanaan Tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan jika barang yang telah dibeli oleh konsumen ternyata mengandung cacat tersembunyi yang merugikan konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis serta menjelaskan penerapan pasal 18 ayat (1)b Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang pelindungan konsumen terhadap pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah

dibeli tidak dapat dikembalikan dan klausula baku pengalihan tanggung jawab pelaku usaha di kota Malang.

2. Untuk menganalisis Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan jika barang yang telah dibeli oleh konsumen ternyata mengandung cacat tersembunyi yang merugikan konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan sumbangan bagi ilmu hukum khususnya hukum bisnis dalam pemahaman tentang perlindungan konsumen terhadap klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.

##### 2. Manfaat praktis

- a. Bagi akademisi, dapat menambah wacana tentang perlindungan konsumen, khususnya dalam hal perikatan yang menggunakan klausula baku, sehingga dapat menjadi sumber pemahaman baru dalam bidang hukum perlindungan konsumen.
- b. Bagi pelaku usaha dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan klausula baku sehingga dalam membuat klausula baku tidak akan merugikan konsumen.

- c. Bagi pemerintah, dapat memberikan sumbangan pemikiran membuat kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- d. Bagi masyarakat, dapat memberikan informasi tentang hak-hak yang dimiliki konsumen, serta agar dapat lebih berhati-hati dalam menerima klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.

### **E. Sistematika penulisan**

Penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa BAB pokok bahasan diantaranya:

#### **1. BAB I Pendahuluan**

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai konsumen, kegiatan jualbeli, klausula baku, latar belakang dari dilakukannya penelitian ini secara mendasar. Tujuan Bab ini adalah memberikan gambaran tentang bagaimana masalah yang akan diteliti sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman

#### **2. BAB II Kajian pustaka**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang teori-teori yang digunakan penulis dalam menganalisis masalah yang akan dibahas.

#### **3. BAB III Metode penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana metode penelitian yang akan digunakan dalam membahas masalah yang ada sehingga

penelitian yang dilakukan tidak akan melenceng dari tujuan penelitian yang diharapkan.

#### 4. BAB IV Pembahasan

Pada Bab ini akan dijelaskan pembahasan dari masalah secara mendalam yang akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

#### 5. BAB V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan masalah dan juga saran dari penulis.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan umum terhadap perjanjian jual beli

##### 1. Pengertian perjanjian

Transaksi jual beli, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara mendasar sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menegaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (Pasal 1313 BW). Pengertian perjanjian ini mengandung unsur:<sup>4</sup>

##### a. Perbuatan,

Penggunaan kata “Perbuatan” pada perumusan tentang Perjanjian ini lebih tepat jika diganti dengan kata *perbuatan hukum* atau *tindakan hukum*, karena perbuatan tersebut membawa akibat hukum bagi para pihak yang memperjanjikan;

##### b. Satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih,

Untuk adanya suatu perjanjian, paling sedikit harus ada

<sup>4</sup> [www.jdih.bpk.go.id/informasihukum/Perjanjian.pdf](http://www.jdih.bpk.go.id/informasihukum/Perjanjian.pdf) Diakses juni 2010

dua pihak yang saling berhadap-hadapan dan saling memberikan pernyataan yang cocok/pas satu sama lain.

Pihak tersebut adalah orang atau badan hukum.

c. Mengikatkan dirinya,

Di dalam perjanjian terdapat unsur janji yang diberikan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain. Dalam perjanjian ini orang terikat kepada akibat hukum yang muncul karena kehendaknya sendiri.

2. Syarat dalam perjanjian jual beli

Ketentuan yang mengatur tentang perjanjian terdapat dalam Buku III KUH Perdata, yang memiliki sifat terbuka artinya ketentuan-ketentuannya dapat dikesampingkan, sehingga hanya berfungsi mengatur saja.

Sifat terbuka dari KUH Perdata ini tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang mengandung asas Kebebasan Berkontrak, maksudnya setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang mengatakan bahwa, syarat sahnya sebuah perjanjian adalah sebagai berikut :

1. Kesepakatan para pihak dalam perjanjian
2. Kecakapan para pihak dalam perjanjian
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Kesepakatan berarti adanya persesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian, sehingga dalam melakukan suatu perjanjian tidak boleh ada paksaan, kekhilapan dan Kecakapan hukum sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian maksudnya bahwa para pihak yang melakukan perjanjian harus telah dewasa yaitu telah berusia 18 tahun atau telah menikah, sehat mentalnya serta diperkenankan oleh undang-undang.

Apabila orang yang belum dewasa hendak melakukan sebuah perjanjian, maka dapat diwakili oleh orang tua atau walinya sedangkan orang yang cacat mental dapat diwakili oleh pengampu atau kuratornya.

Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian, maksudnya bahwa objek perjanjian itu harus jelas, dapat ditentukan dan diperhitungkan jenis dan jumlahnya, diperkenankan oleh undang-undang serta mungkin untuk dilakukan para pihak.

Suatu sebab yang halal, berarti perjanjian termaksud harus dilakukan berdasarkan itikad baik. Berdasarkan Pasal 1335 KUH Perdata, suatu perjanjian tanpa sebab tidak

mempunyai kekuatan. Sebab dalam hal ini adalah tujuan dibuatnya sebuah perjanjian.

Kesepakatan para pihak dan kecakapan para pihak merupakan syarat sahnya perjanjian yang bersifat subjektif. Apabila tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan artinya selama dan sepanjang para pihak tidak membatalkan perjanjian, maka perjanjian masih tetap berlaku. Sedangkan suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal merupakan syarat sahnya perjanjian yang bersifat objektif.

Apabila tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum artinya sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian. Pada kenyataannya, banyak perjanjian yang tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian secara keseluruhan, misalnya unsur kesepakatan sebagai persesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian pada saat ini telah mengalami pergeseran dalam pelaksanaannya.

Pada saat ini muncul perjanjian-perjanjian yang dibuat dimana isinya hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja. Perjanjian seperti itu dikenal dengan sebutan Perjanjian Baku (standard of contract).

Pada dasarnya suatu perjanjian harus memuat beberapa unsur perjanjian yaitu .<sup>5</sup>

<sup>5</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet.VII, Bandung:Alumni, 1985, hlm. 20

1. unsur essentialia, sebagai unsur pokok yang wajib ada dalam perjanjian, seperti identitas para pihak yang harus dicantumkan dalam suatu perjanjian, termasuk perjanjian yang dilakukan jual beli secara elektronik.
2. unsur naturalia, merupakan unsur yang dianggap ada dalam perjanjian walaupun tidak dituangkan secara tegas dalam perjanjian, seperti itikad baik dari masing-masing pihak dalam perjanjian.
3. unsur accedentialia, yaitu unsur tambahan yang diberikan oleh para pihak dalam perjanjian, seperti klausula tambahan yang berbunyi “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”

Apabila si penjual tidak menyerahkan barangnya pada waktu yang telah ditetapkan, si pembeli dapat menuntut penyerahan itu, jika beralasan dengan tambahan pembayaran kerugian atau dia dapat langsung menuntut pembayaran kerugian sebagai pengganti penyerahan barang.<sup>6</sup>

3. Asas Kebebasan berkontrak dalam perjanjian jual beli.

---

<sup>6</sup> Subekti, **Pokok-pokok Hukum Perdata**, Intermedia, Jakarta, 2003 hal 162.

Dalam Hukum Perdata yang berlaku di Indonesia, kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya .

Sumber dari kebebasan berkontrak adalah kebebasan individu sehingga yang merupakan titik tolaknya adalah kepentingan individu pula. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kebebasan individu memberikan kepadanya kebebasan untuk berkontrak. Menurut hukum perjanjian Indonesia seseorang bebas untuk membuat perjanjian dengan pihak manapun yang dikehendaknya.

Undang-undang hanya mengatur orang-orang tertentu yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, pengaturan mengenai hal ini dapat dilihat dalam pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dari ketentuan ini dapat disimpulkan bahwa setiap orang bebas untuk memilih pihak yang ia inginkan untuk membuat perjanjian, asalkan pihak tersebut bukan pihak yang tidak cakap.

Salah satu penerapan asas kebebasan berkontrak ini adalah pada perjanjian jual beli, pada perjanjian jual beli kedua pihak baik penjual maupun pembeli dapat dengan bebas menentukan isi perjanjian misalnya, objek dari perjanjian, harga, cara pembayaran, dan lain sebagainya.

Selain asas kebebasan berkontrak, suatu perjanjian juga harus memperhatikan pula beberapa macam azas yang dapat diterapkan antara lain<sup>7</sup> :

1. Azas Konsensualisme, yaitu azas kesepakatan, dimana suatu perjanjian dianggap ada seketika setelah ada kata sepakat, asas ini merupakan asas wajib yang harus ada pada setiap perjanjian jual beli. Tanpa adanya asas ini maka maka perjanjian tidak akan pernah terjadi.
2. Azas Kepercayaan, yang harus ditanamkan diantara para pihak yang membuat perjanjian.
3. Azas kekuatan mengikat, maksudnya bahwa para pihak yang membuat perjanjian terikat pada seluruh isi perjanjian dan kepatutan yang berlaku
4. Azas Persamaan Hukum, yaitu bahwa setiap orang dalam hal ini para pihak mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum
5. Azas Keseimbangan, maksudnya bahwa dalam melaksanakan perjanjian harus ada keseimbangan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan apa yang diperjanjikan

<sup>7</sup> Gunawan Wijaya – Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Cet.1 Tahun 2000, hal.12.

6. Azas Moral adalah sikap moral yang baik harus menjadi motivasi para pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian
7. Azas Kepastian Hukum yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya
8. Azas Kepatutan maksudnya bahwa isi perjanjian tidak hanya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku tetapi juga harus sesuai dengan kepatutan, sebagaimana ketentuan Pasal 1339 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.
9. Azas Kebiasaan, maksudnya bahwa perjanjian harus mengikuti kebiasaan yang lazim dilakukan, sesuai dengan isi pasal 1347 KUH Perdata yang berbunyi hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukkan ke dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan. Hal ini

merupakan perwujudan dari unsur naturalia dalam perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak di dalam perjanjian juga memiliki pembatasan-pembatasan tertentu. Pembatasan ini dapat dilihat pada pasal 1320 yang merupakan syarat dari perjanjian. Pasal 1320 ayat (1) menentukan bahwa perjanjian atau, kontrak tidak sah apabila dibuat tanpa adanya konsensus atau sepakat dari para pihak yang membuatnya.

Ketentuan tersebut mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi perjanjian dibatasi oleh sepakat pihak lainnya. Dengan kata lain asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh kesepakatan para pihak.

Dalam pasal 1320 ayat (2) dapat pula disimpulkan bahwa kebebasan orang untuk membuat perjanjian dibatasi oleh kecakapannya. untuk membuat perjanjian. Bagi seseorang yang menurut ketentuan undang-undang tidak cakap untuk membuat perjanjian sama sekali tidak mempunyai kebebasan, untuk membuat perjanjian. Menurut pasal 1330, orang yang belum dewasa dan orang yang diletakkan di bawah pengampuan tidak mempunyai kecakapan untuk membuat perjanjian.

Pasal 1320 (3) menentukan bahwa obyek perjanjian haruslah dapat ditentukan. Suatu hal tertentu merupakan

pokok perjanjian, merupakan prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Apa yang diperjanjikan harus cukup jelas ditentukan jenisnya, jumlahnya boleh tidak disebutkan asal dapat dihitung atau ditetapkan.

Syarat bahwa prestasi harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya ialah untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian. Jika prestasi kabur atau dirasakan kurang jelas, yang menyebabkan perjanjian itu tidak dapat dilaksanakan, maka dianggap tidak ada obyek perjanjian dan akibat hukum perjanjian itu batal demi hukum.

Pasal 1320 (4) menentukan bahwa suatu perjanjian harus karena suatu sebab yang halal, artinya suatu perjanjian tidak boleh dibuat apabila sebab melanggar undang-undang ataupun peraturan yang berlaku.

### **Wanprestasi**

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti yang telah diperjanjikan tanpa ada pihak yang dirugikan. Tetapi ada kalanya perjanjian tersebut tidak terlaksana dengan baik karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak atau debitur.

Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa. Adapun bentuk-bentuk dari wanprestasi yaitu:<sup>8</sup>

1) Tidak memenuhi prestasi sama sekali;

Sehubungan dengan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.

2) Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya;

Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.

3) Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru.

Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Sedangkan menurut Subekti, bentuk wanprestasi ada empat macam yaitu<sup>9</sup>:

1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;

<sup>8</sup> R. Setiawan, Pokok-Pokok Hukum Perjanjian, (Jakarta: Putra Abadin, 1999), cet. 6, hal.18

<sup>9</sup> Subekti, Hukum Perjanjian, (Jakarta: Intermedia, 1985)

- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dalam hal bentuk prestasi debitur dalam perjanjian yang berupa tidak berbuat sesuatu, akan mudah ditentukan sejak kapan debitur melakukan wanprestasi yaitu sejak pada saat debitur berbuat sesuatu yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian. Sedangkan bentuk prestasi debitur yang berupa berbuat sesuatu yang memberikan sesuatu apabila batas waktunya ditentukan dalam perjanjian maka menurut pasal 1238 KUH Perdata debitur dianggap melakukan wanprestasi dengan lewatnya batas waktu tersebut. Apabila tidak ditentukan mengenai batas waktunya maka untuk menyatakan seseorang debitur melakukan wanprestasi, diperlukan surat peringatan tertulis dari kreditur yang diberikan kepada debitur.

## **B. Tinjauan umum terhadap perlindungan konsumen**

### **1. Pengertian perlindungan konsumen**

Menurut Undang-undang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

hukum untuk memberi kepada konsumen. Melihat dari pengertian ini maka yang menjadi objek dari perlindungan konsumen adalah konsumen itu sendiri. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen tersebut 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 (konsideran huruf d, Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen). Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen yang terdapat pada pasal (3) undang-undang perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam 3 (tiga)

bagian utama yaitu:

- a. memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya.
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut (pasal 3 huruf d).
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen

sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab (pasal (3) huruf e).

Dalam ilmu perlindungan konsumen, terdapat setidaknya tiga pengertian tentang konsumen. Perundang-undangan umum yang ada tidak menggunakan arti yang sama dengan konsumen yang dimaksudkan, karena perlindungan konsumen ini menyesuaikan dengan kemajuan dan perkembangan jaman.

Perkembangan sosial ekonomi dan teknologi pun telah berubah jauh dari saat-saat perundang-undangan umum tersebut disusun, karena itulah perlindungan konsumen memang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat berbagai pengertian mengenai konsumen walaupun tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara satu pendapat dengan pendapat lainnya.

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu consumer, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu"; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa".

Melalui pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antar konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mulai berlaku satu bulan sejak pengundangnya, yaitu 20 April 1999. Pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen sebagai "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." Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah end user / pengguna terakhir. Pengertian ini menegaskan bahwa konsumen yang dimaksud dalam undang-undang perlindungan konsumen adalah konsumen akhir. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlingkungannya dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut, yaitu UU No. 8 tahun 1999. Selanjutnya apabila digunakan istilah konsumen dalam UU tersebut adalah konsumen akhir.

UU ini mendefinisikan konsumen (pasal 1 angka 2) sebagai berikut:

“Konsumen adalah setiap 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”.

Orang dimaksudkan dalam UU ini wajiblah merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami, atau manusia.

## 2. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Hak dan kewajiban yang satu dengan yang lain tidak boleh saling merugikan. Hak dan kewajiban terjelma dalam tindakan perorangan atau kelompok. Salah satu tindakan tersebut adalah tindakan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam melakukan hubungan hukum. Demi kelancaran hubungan hukum tersebut perlu diterapkan ketentuan-ketentuan yang berlaku agar hukum tersebut dapat berjalan dengan tertib, lancar, dan teratur serta mempunyai kepastian hukum.

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi produk dan berbagai barang dan atau jasa yang oleh konsumen dapat dikonsumsi, baik barang dan atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lain.

Dengan diverifikasi produk yang sedemikian luas yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informatika, maka terjadi perluasan gerak arus transaksi barang dan atau jasa domestik yang ditawarkan secara variatif. Hal ini terjadi juga dalam produksi barang dan atau jasa domestik maupun produksi yang berasal dari luar negeri. Kondisi seperti ini selain memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dan konsumen memiliki kebebasan untuk memilih.

Namun di pihak lain fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Karena hal tersebut dapat saja mengarah pada kedudukan konsumen benda pada posisi yang lemah.

Konsumen menjadi subyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Melalui kiat-kiat tertentu pelaku usaha melakukan promosi, cara penjualan serta cara penerapan perjanjian

standar yang merugikan konsumen. Sehubungan dengan hal-hal diatas, gunawan Wijaya dalam buku Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan sebagai berikut :  
"Salah satu faktor yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya masih sangat rendah<sup>10</sup>.

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad 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.

---

<sup>10</sup> Ibid, hal 12

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal (7) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a) beritikad 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 yang diperdagangkan;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbang balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha.

Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang-undang Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Didalam melakukan kewajibannya, pelaku usaha akan selalu terikat pada prinsip-prinsip tanggung jawab terhadap perlindungan konsumen, sehingga prinsip tanggung jawab ini menjadi sangat penting bagi pelaku usaha untuk melaksanakan kewajibannya. Pada perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab dapat dibagi menjadi :

- a) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (Fault Liability atau Liability Based on Fault). Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru bias dimintakan pertanggungjawabannya secara hokum jika ada

unsur kesalahan yang dilakukan. Dalam KUHPerdara pasal 1365, yang dikenal sebagai perbuatan melawan hukum, mensyaratkan terpenuhinya unsur pokok yaitu: (1) adanya perbuatan (2) adanya unsur kesalahan (3) adanya kerugian yang diderita (4) adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.

b) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung jawab.

Bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, (presumption of liability), sampai dia dapat membuktikan sebaliknya. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat. (omkering van bewijslast). Prinsip pembuktian ini dalam Hukum Pidana baru diterapkan pada Tindak Pidana Korupsi. Dan Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengadopsi pembuktian terbalik ini hal ini dapat dilihat dalam pasal 19, 22, 23.

c) Prinsip Praduga Untuk Selalu Tidak Bertanggung Jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, misal hukum pengangkutan.

d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (strict liability).

Istilah strict liability ini sering diidentikan dengan tanggung jawab mutlak. Pada strict liability adalah

prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahantidak sebagai factor yang menentukan, namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, missal force majeure.

e) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan.

Prinsip ini sangat menguntungkan pelaku usaha karena dalam klausul perjanjian selalumencantumkan pembatasan tanggung jawab yang dikenal denganklausul eksonerasi atau lepas dari tanggung jawab, misalnya tiketpenitipan kendaraan.

3. Hak dan kewajiban konsumen

Sudikno Martokusumo dalam bukunya Mengenai Hukum: Suatu Pengantar menyatakan bahwa dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.

Janus Sidabalok dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia menyebutkan bahwa ada tiga macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, yakni:<sup>11</sup>

“1. Hak manusia karena kodratnya, yakni hak yang kita peroleh begitu kita lahir, seperti hak untuk hidup dan hak

<sup>11</sup>sibalok. janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, citra aditya bakti, 2006.

untuk bernapas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara, dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.

2. Hak yang lahir dari hukum, Yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disebut sebagai hak hukum. Contohnya hak untuk memberi suara dalam Pemilu.

3. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian/kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain. Contohnya pada peristiwa jual beli. Hak pembeli adalah menerima barang. Sedangkan hak penjual adalah menerima uang.”

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu<sup>12</sup>:

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (the right of safety).
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
- c) Hak untuk memilih (the right to choose)
- d) Hak untuk di dengar (the right to be heard)

Keempat hak ini pada akhirnya terwujud dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen yakni:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau

<sup>12</sup>President Kennedy, Consumers bill of rights, 1962.

jasa adalah memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsi tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Tentu saja konsumen tidak mau mengkonsumsi barang/jasa yang dapat mengancam keselamatan, jiwa dan hartanya. Untuk itu konsumen harus diberi bebas dalam memilih barang/jasa yang akan dikonsumsi. Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha agar konsumen memilih barang/jasanya.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsi. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang/jasanya.

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Tidak jarang konsumen memperoleh kerugian dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa. Ini berarti ada suatu kelemahan di barang/jasa yang diproduksi/disediakan oleh pelaku usaha. Sangat diharapkan agar pelaku usaha berlapang dada dalam menerima setiap pendapat dan keluhan dari konsumen. Di sisi yang lain pelaku usaha juga diuntungkan karena dengan adanya berbagai pendapat dan keluhan, pelaku usaha memperoleh masukan untuk meningkatkan daya saingnya.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha tentu sangat memahami mengenai barang/jasanya. Sedangkan di sisi yang lain, konsumen sama sekali tidak memahami apa saja proses yang dilakukan oleh pelaku usaha guna menyediakan barang/jasa yang dikonsumsinya. Sehingga posisi konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi konsumen. Patut berarti tidak memihak kepada salah satu pihak dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Sudah disebutkan sebelumnya bahwa posisi konsumen lebih lemah dibanding posisi pelaku usaha. Untuk itu pelaku usaha harus memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar kepada konsumen. Pembinaan dan pendidikan tersebut mengenai bagaimana cara mengkonsumsi yang bermanfaat bagi konsumen, bukannya berupaya untuk mengeksploitasi konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sudah merupakan hak asasi manusia untuk diperlakukan sama. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumennya, tanpa memandang perbedaan ideologi, agama, suku, kekayaan, maupun status sosial. Lalu bagaimana dengan perbedaan kelas bisnis dan ekonomi pada maskapai penerbangan? Atau adanya nasabah prioritas pada bank? Apakah ini merupakan bentuk diskriminasi karena kekayaan? namun hal ini bukan diskriminasi. Adanya kelas bisnis atau nasabah prioritas didasarkan pada hubungan kontraktual. Sebelumnya sudah ada perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Kalau bayar sedikit, fasilitasnya seperti ini, kalau nambah uang, fasilitasnya ditambah.

- 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. Inilah inti dari hukum perlindungan konsumen. Bagaimana konsumen yang dirugikan karena mengkonsumsi barang/jasa memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian. Sebenarnya tujuan dari pemberian kompensasi, ganti rugi, atau penggantian adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen ke keadaan semula, seolah-olah peristiwa yang merugikan konsumen itu tidak terjadi.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya. Hak konsumen sebenarnya sangat banyak dan bisa terus bertambah. Adanya ketentuan ini membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan diatas.

Sedangkan Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Tidak bisa dipungkiri bahwa seringkali konsumen tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mengkonsumsi suatu

barang/jasa. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena konsumen tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh pelaku usaha.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa Tak jarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengkonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si konsumen telah merampas hak-hak orang lain.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Ketentuan ini sudah jelas, ada uang, ada barang.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, patut diartikan sebagai tidak berat sebelah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **C. Tinjauan umum terhadap klausula baku**

Pada awal dimulainya sistem perjanjian, kebebasan berkontrak di antara pihak yang berkedudukan seimbang merupakan unsur yang amat penting. Namun berhubung aspek-aspek perekonomian semakin berkembang, para pihak mencari format yang lebih praktis. Salah satu pihak menyiapkan syarat-

syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Cara yang praktis ini maka pihak pemberi kontrak standar sering kali menggunakan kesempatan untuk membuat rumusan yang dibakukan itu lebih menguntungkan pihaknya dan bahkan mengambil kesempatan di kala lawan perjanjian tidak berkesempatan membaca isinya secara detil atau tidak terlalu memperhatikan isi perjanjian itu. Dalam kegiatan perdagangan pihak yang pemberi kontrak standar adalah pelaku usaha, sehingga pelaku usaha sering merumuskan klausula baku yang lebih menguntungkan bagi dirinya sendiri.

Pasal 18 Undang-Undang perlindungan konsumen adalah ketentuan bagi pelaku usaha dalam merumuskan klausula baku. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan / atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Klausula Baku aturan sepihak yang dicantumkan dalam kwitansi, faktur / bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang sangat merugikan konsumen. Adanya pencantuman Klausula Baku

larangan pengembalian barang posisi konsumen sangat lemah / tidak seimbang dalam menghadapi pelaku usaha. Karena itu maka dalam merumuskan klausula baku, pelaku usaha harus benar-benar memperhatikan hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa Klausula Baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku usaha, apabila dalam pencantumannya mengandung unsur-unsur atau pernyataan sebagai berikut :

- a) Pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen;
- b) Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c) Pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d) Pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
- e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;

- f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g) Tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h) Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

#### 1. Menurut sifat dari tanggung jawab

Umumnya diterima pendapat bahwa pengecualian dari tanggung jawab untuk perbuatan melawan hukum diperkenankan. Persoalan ini penting karena pelanggaran dari kewajiban kontrak dapat pula menjadi sebab untuk gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum. Hal ini dapat dikemukakan jika sikap yang menghasilkan ingkar kewajiban terlepas dari hukum yang ada antara kedua pihak adalah bersifat tanpa hak.

2. Mengenai sebab-sebab kerugian, kerugian dapat disebabkan oleh:

- a. Kesengajaan sendiri
- b. Kesalahan besar sendiri
- c. Kesalahan ringan sendiri
- d. Kesengajaan atau kesalahan oleh orang-orang bawahan.

### **Teori-Teori Penerimaan syarat baku**

Di bawah ini akan diberi perhatian kepada empat cara pengikutsertaan kalusula baku (contract standart) yang paling banyak terjadi. Yaitu melalui (a) penanda-tanganan, (b) pemberitahuan di atas dokumen-dokumen kontrak atau kertas surat.<sup>13</sup>

“(a) Dokumen-dokumen kontrak yang ditandatangani, Metode pengikutsertaan syarat syarat baku yang paling aman adalah bahwa syarat-syarat dimasukan kedalam suatu dokumen kontrak dan meminta kepada pihak peserta kontrak untuk menandatangani. Menurut peraturan umum dalam hukum perikatan (Verbintenissenrecht), orang yang membubuhi tanda-tangan satu akta yang memuat satu pengikatan, terikat pada is akta tersebut. Adalah jurisprudensi tetap bahwa ketenntuan ini juga berlaku untuk

<sup>13</sup> KLEYN, W.M [dkk], Compedium hukum Belanda, yayasan Kerjasama Ilmu Hukum Indonesia - belanda, 2006, hal 144

syarat syarat baku yang debut dalam akta. Dokumen-dokumen yang dimaksudkan bisa berupa satu kontrak atau formulir kontrak, tetapi juga satu formulir permintaan untuk asuransi, formulir pemesanan atau surat pengukuhan.

Apa yang disinggung di atas mengenai syarat-syarat baku yang disebut dalam satu dokumen, pada azasnya menurut jurisprudensi berlaku juga bagi keadaan-keadaan yang harus diperhatikan di lain tempat yang ditunjuk dalam dokumen kontrak. Pada umumnya dapat diterima pendapat bahwa penandatanganan tidak terikat pada syarat-syarat yang tercetak di bawah tanda-tangannya, atau di sebelah belakang formulir, dalam hal terakhir ini menjadi perkecualian kalau di bagian muka ditunjuk kepada syarat-syarat itu.

(b) Pemberitahuan di atas dokumen-dokumen kontrak atau kertas surat Pemberian atau pengiriman dokumen-dokumen kontrak untuk ditanda-tangani hanya sering terjadi dalam bidang-bidang perusahaan tertentu. Di bidang lain ada kebiasaan untuk mencetak syarat-syarat baku di atas dokumen-dokumen kontrak yang tidak ditanda-tangani, seperti kertas surat, katalog-katalog, offerteofferte, rencana-rencana pekerjaan, surat-surat angkutan, tanda-tanda tempat, konosemen-konosemen, surat-surat penerimaan. juga cara pernyataan berlaku ini oleh peradilan pada umumnya diterima sebagai metode untuk menjadikan syarat-syarat baku bagian dari isi kontrak. Dalam hal ini tidak dibedakan umumnya apakah dokumen memuat naskahsyarat-syarat baku atau menunjuk kepada naskah itu. Begitu juga tidak dipentingkan pertanyaan apakah pihak peserta yang lain telah mengadakan perjanjian atas dasar jabatan atau tidak.

Tetapi yang penting adalah apakah dokumen telah diserahkan atau dikirim kepada peserta pihak lain sebelum atau pada waktu pengadaan kontrak, atau sesudah itu. Dalam hal terakhir ini dapat

kita tetapkan bahwa tidak dapat diadakan lagi perubahan dalam perjanjian yang telah diadakan itu. Konsekuensi ini oleh peradilan diteruskan di mana menyangkut faktor-faktor, nota~nota dan rekening-rekening. Akan tetapi mengenai pengumuman dari atau penunjukan kepada syarat-syarat baku dalam surat-surat pengukuhan, pada umumnya ada penilaian lain. Menurut peradilan yang tetap, dalam lalu lintas perdagangan, Orang yang tidak dalam waktu yang singkat mengajukan keberatan terhadap isi surat pengukuhan dalam hal ini termasuk pengumuman dan atau penunjukan kepada syarat-syarat baku dianggap telah menyetujui isi ini.”



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yaitu pembahasan yang menggunakan data-data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan (field research) atau menelaah aspek kemasyarakatan dimana dilakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian kemudian membandingkan dengan peraturan yang seharusnya.

#### B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Malang, karena terjadi kegiatan perdagangan antara konsumen dengan pelaku usaha. Alasan pemilihan lokasi ini adalah, karena kota Malang pada saat sekarang ini sedang mengalami perkembangan yang pesat sebagai salah satu kota besar di Indonesia, sehingga seiring dengan perkembangannya maka kegiatan ekonomi antara pelaku usaha dan konsumen semakin sering terjadi.

Selain itu alasan utama pemilihan kota Malang karena dikota Malang banyak terdapat kegiatan perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen yang menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang, yang seharusnya kegiatan seperti ini merupakan kegiatan yang dilarang menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga peneliti merasa perlu adanya kajian yang lebih mendalam mengapa hal tersebut dapat terjadi.

### C. Populasi dan sampel

#### A. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penjual ataupun pelaku usaha yang bergerak dalam penjualan perangkat komputer yang dalam kegiatan usahanya menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang. Serta konsumen yang merupakan konsumen dari pelaku usaha yang bergerak dalam penjualan perangkat komputer yang dalam kegiatan usahanya menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang. Di kota Malang terdapat 249 pelaku usaha yang menjual perangkat computer yang tersebar di lima kecamatan, yang meliputi:

1. Kecamatan Klojen, terdiri dari 85 pelaku usaha
2. Kecamatan Lowokwaru, terdiri dari 87 pelaku usaha
3. Kecamatan kedung kandang, terdiri dari 20 pelaku usaha
4. Kecamatan Blimbing, terdiri dari 22 pelaku usaha
5. Kecamatan Sukun, terdiri dari 35 pelaku usaha

Secara keseluruhan terdapat 249 pelaku usaha yang menjual perangkat computer, dari 249 pelaku usaha tersebut 156 diantaranya menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang. Sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 156 pelaku usaha tersebut, dimana yang menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang. Sementara itu untuk populasi konsumen, maka peneliti konsumen dari pelaku usaha yang menjual perangkat komputer yaitu berjumlah 7800 orang, jumlah ini didapat berdasarkan hasil survey peneliti kepada pelaku

usaha, dimana setiap pelaku usaha rata-rata memiliki jumlah konsumen sebanyak 50 orang dalam kurun waktu 3 sampai 6 bulan antara januari sampai juli 2010.<sup>14</sup>

### B. Sampel

Dalam menentukan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik sampling yang berupa random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak, penggunaan teknik ini dikarenakan yang menjadi populasi bersifat homogen yaitu sejenis dimana sampel berupa pelaku usaha dan sampel berupa konsumen, sehingga akan mempermudah pengambilan data apabila menggunakan teknik sampling seperti ini. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus perhitungan taro Yamane atau slovin. Dengan rumus sebagai berikut:<sup>15</sup>

$$n = N / (N d^2 + 1)$$

Ket:

N = Jumlah populasi dalam penelitian

n = jumlah sampel dalam penelitian

d = presisi penelitian (untuk populasi < 10000 ditetapkan d = 0,1)

Sampel pada penelitian ini adalah meliputi:

1. Konsumen, konsumen merupakan dari pelaku usaha yang menjual perangkat komputer yang menjadi sampel penelitian. Pada penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan teknik random berdasarkan rumus diatas maka konsumen berjumlah 99 orang yang tersebar di kota Malang.

<sup>14</sup> Data primer, diolah juli 2010

<sup>15</sup> Ridwan, Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian , Alfabeta, 2009

2. Pelaku usaha, adalah pelaku usaha yang menjual perangkat komputer yang dalam kegiatan usahanya menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang yang menjadi sampel penelitian. Pada penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan teknik random berdasarkan rumus diatas maka pelaku usaha berjumlah 61 pelaku usaha yang tersebar di kota Malang.

#### **D. Data Penelitian**

##### **1. Jenis Data**

- a) Data primer yaitu data yang diperoleh penulis dari pengamatan langsung melalui penelitian lapangan. Dengan kata lain adalah data yang diperoleh penulis langsung dari hasil, penelitian di lokasi penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden yang ditentukan. Bentuk wawancara ini dilakukan secara objektif dan dengan point yang telah ditentukan oleh penulis berdasarkan pedoman wawancara.
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh penulis dari penelusuran bahan hukum, yang meliputi buku, literatur, internet, maupun dokumen yang menyatakan tentang klausula baku.

##### **2. Sumber Data**

- a. Data primer bersumber dari para sampel penelitian di lokasi penelitian, yang meliputi:

- i. Konsumen dari pelaku usaha yang dalam kegiatan usahanya menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang.
- ii. Manajer ataupun pengelola/pemilik dari toko yang kegiatan usahanya menjual perangkat komputer di kota Malang yang bertindak sebagai pelaku usaha.

b. Data sekunder

Data sekunder diambil dari studi terhadap kepustakaan dan juga studi terhadap dokumen klausula baku yang ditemukan di lokasi penelitian.

### 3. Metode Pengumpulan Data.

- a. Data primer, dikumpulkan dengan metode wawancara baik terbuka maupun tertutup untuk mendapatkan hasil yang optimal, dan juga menggunakan kusioner yang dibagikan kepada sampel, selain itu dengan melakukan pengamatan atau observasi secara langsung terhadap masalah penelitian, yaitu kegiatan perdagangan yang menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang dari pelaku usaha. Proses wawancara meliputi:

- i. Konsumen, untuk metode pengumpulan data dari konsumen, peneliti menggunakan kusioner, wawancara secara langsung, maupun wawancara

melalui telepon. Peneliti secara acak menentukan sampel dari populasi melalui teknik random sampling.

ii. Pelaku usaha, untuk metode pengumpulan data dari pelaku usaha, peneliti melakukan wawancara secara lisan dan juga melalui kuisioner survey kepada tiap-tiap pelaku usaha.

b. Data sekunder, dengan melakukan studi kepustakaan, buku, internet, literatur maupun undang-undang khususnya undang-undang perlindungan konsumen dan wawancara pada ahli yang bersangkutan.

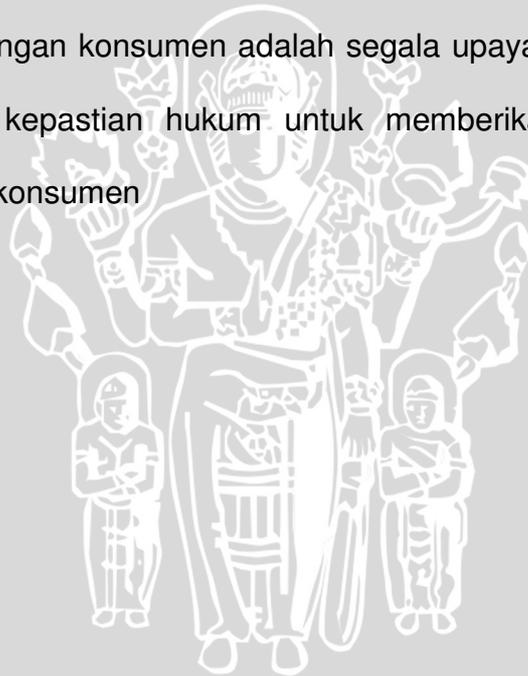
### **E. Analisis Data**

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu dengan cara menggambarkan keadaan-keadaan dari objek yang diteliti kemudian terhadap permasalahan yang timbul ditinjau berdasarkan peraturan yang berlaku. Sehingga akan didapatkan kesimpulan terhadap permasalahan yang sedang diteliti dan juga menjadi pemecahan dari masalah tersebut. Penelitian ini menekankan pada satu variabel yakni kegiatan jual beli yang menggunakan syarat baku larangan pengembalian barang oleh pelaku usaha kepada konsumen.

## F. Definisi operasional

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan:

1. Syarat atau klausula baku adalah adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
2. Konsumen adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.
3. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara geografis kota Malang terletak pada koordinat  $112^{\circ} 06'$  -  $112^{\circ} 07'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}06'$  -  $8^{\circ}02'$  Lintang Selatan, dan batasan wilayah administratif di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang, dan sebelah Barat berbatasan Kecamatan Wagir dan Kecamatan dau Kabupaten Malang.

Berdasarkan luas wilayah  $110,06 \text{ km}^2$ , Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Propinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Jumlah penduduk hingga saat ini hampir 800 ribu jiwa. Sedangkan secara administratif pemerintahan, Kota Malang dibagi menjadi 5 wilayah kecamatan yaitu: Kecamatan Klojen, Lowokwaru, Blimbing, Sukun, dan Kedung Kandang. Topografi wilayah Kota Malang merupakan dataran tinggi dengan ketinggian antara 440 - 667 meter di atas permukaan laut, dimana daerah terendah terletak di Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang dan Daerah tertinggi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru.

Kota Malang sangat dikenal dengan sebutan Kota Bunga, karena dengan tanah yang subur dan iklim yang mendukung, berbagai jenis tanaman maupun bunga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik,

sehingga hawa pegunungan sejuk sangat terasa. Kondisi ini merupakan daya tarik yang kuat bagi sebagian masyarakat kota-kota besar untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota peristirahatan bahkan sebagai tempat tinggal dan menetap, yang pada gilirannya mempercepat pertumbuhan jumlah penduduk.

Pertumbuhan penduduk Kota Malang pada tahun 2009 sebesar 0,84% dengan kepadatan penduduk rata-rata 6,87 per km<sup>2</sup>. Berawal dari sinilah, sebagian investor dengan jeli memanfaatkan peluang tersebut. Sekarang hampir di seluruh wilayah kecamatan terdapat kompleks perumahan (real estat) mulai dari perumahan sederhana hingga perumahan mewah, maupun rumah toko (ruko).

Bagi para pabrikan, potensi tersebut dipandang sebagai peluang pasar yang sangat potensial baik untuk pemasaran produk secara langsung maupun tak langsung. Di samping menempatkan distributor produk, cabang pemasaran, outlet, sistem waralaba, kini Kota Malang sangat diminati sebagai kota untuk mempromosikan produk. Para pabrikan baik secara langsung atau melalui agen seakan berebut untuk memperoleh izin lokasi iklan produk mereka.

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir antara 2005 sampai dengan 2010, wajah dan kondisi Kota Malang telah menunjukkan perkembangan sangat pesat seiring dengan pembangunan infrastruktur dan terciptanya kondisi daerah yang kondusif. Pemerintah Kota Malang juga senantiasa bekerja secara profesional guna melahirkan kebijakan yang diperlukan sebagai jaminan pelayanan prima yang efektif, efisien, dan murah kepada

masyarakat maupun kepada investor yang ingin menanamkan modalnya di Kota Malang.

Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan, strategi dan kebijakan secara garis besar dituangkan dalam Visi dan Misi Kota Malang, dengan tujuan seluruh komponen merasa mempunyai kewajiban mewujudkannya.

Pertumbuhan perekonomian Kota Malang kedepan akan semakin baik dan daya tarik investasi akan semakin kuat dengan semakin baiknya sarana dan prasarana penunjang aktifitas perekonomian antara lain ditunjukkan dengan pembangunan dan pengembangan berbagai infrastruktur serta peran Pemerintah dalam pembuatan kebijakan ekonomi yang semakin inovatif. Kebijakan ekonomi Pemerintah dibidang investasi berdasarkan alur pikir sebagai berikut :<sup>16</sup>

1. Kebijakan investasi disinergikan dengan kebijakan ekonomi dan investasi nasional serta berorientasi kepada daya tarik potensi sumber daya daerah.
2. Tujuan kebijakan adalah pengembangan ekonomi untuk menciptakan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat dan daerah, serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
3. Sasaran kebijakan adalah mengatasi permasalahan pengangguran, optimalisasi pemanfaatan dan penggunaan permodalan perusahaan daerah dan pelaku ekonomi secara produktif berdasarkan prinsip good corporate governance.

<sup>16</sup> [http://www.pemkot-Malang.go.id/investasi/main\\_ind.htm](http://www.pemkot-Malang.go.id/investasi/main_ind.htm) diakses pada juni 2010

Sedangkan upaya pengelolaan diarahkan pada:

- a. Regulasi, antara lain mengusulkan adanya insentif fiskal yang menarik menyusun standar pelayanan minimal dan mekanisme perijinan investasi
- b. Reformasi birokrasi, antara lain dengan menciptakan lingkungan yang kondusif, layanan prima, transparan, dan akuntabel, serta peningkatan kompetensi aparatur pelaksana.
- c. Pelibatan masyarakat dalam pemberdayaan ekonomi.
- d. Pemantauan dan evaluasi.

Sedangkan dalam hal pembangunan dan pengembangan infrastruktur diwujudkan dengan upaya pengoperasian Bandara Abdul Rahman Saleh, penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan kebutuhan listrik, energi, air bersih, telekomunikasi, fasilitas kesehatan, perbankan, pusat perdagangan, gedung olahraga, perhotelan, dan rumah sakit.<sup>17</sup>

Ketersediaan infrastruktur yang sangat memadai tersebut ditunjang oleh faktor-faktor lingkungan yang kondusif bagi kegiatan ekonomi dan investasi yaitu lingkungan kemudahan berusaha, lingkungan pendidikan berkualitas, lingkungan kemasyarakatan yang mendukung, serta stabilitas politik dan pemerintahan

Sebagai salah satu kota dengan kegiatan ekonomi yang padat, terutama dalam kegiatan perdagangan, kota Malang tentunya tidak lepas

<sup>17</sup> [http://www.pemkot-Malang.go.id/investasi/main\\_ind.htm](http://www.pemkot-Malang.go.id/investasi/main_ind.htm) diakses pada juni 2010

dari peran serta masyarakat baik sebagai konsumen maupun dengan pelaku usaha harus dapat berjalan baik, dimana pelaku usaha didalam melakukan usahanya harus dapat memenuhi peraturan yang berlaku serta menerapkan prinsip-prinsip usaha yang baik sehingga dapat terwujud pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan.

**B. Penerapan Pasal 18 ayat (1) b Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan di kota Malang.**

Perjanjian jual beli pada dasarnya adalah kegiatan ekonomi yang paling sederhana, dalam perjanjian jula beli secara dasar, terdapat dua pihak yaitu penjual dan pembeli. Perjanjian jual beli adalah suatu perianjian yang dibentuk karena pihak yang satu telah mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak kebendaan dan pihak yang lain bersedia untuk membayar harga yang diperjanjikan.

Obyek dari perjanjian jual beli adalah barang-barang dan atau jasa tertentu yang dapat ditentukan wujud dan jumlahnya, serta tidak dilarang menurut hukum yang berlaku untuk diperjualbelikan.

Perianjian jual beli telah sah mengikat apabila kedua belah pihak telah mencapai kata sepakat tentang barang/jasa dan harga meski barang tersebut belum diserahkan maupun harganya belum dibayarkan. Kata sepakat ini termasuk dalam salah satu unsur perjanjian yaitu unsur

essensialia, yaitu unsur yang harus ada dalam suatu perjanjian. Perjanjian jual beli dapat dibatalkan apabila si penjual telah menjual barang yang bukan miliknya atau barang yang akan dijual tersebut telah musnah pada saat penjualan berlangsung.

Peralihan hak milik terjadi setelah penyerahan barang oleh si penjual dan pada umumnya penyerahan barang apabila objek perjanjinya adalah benda bergerak, sedangkan untuk benda tetap biasanya penyerahan surat atau tanda bukti kepemilikan. Sebagaimana perjanjian pada umumnya, maka perjanjian jual-beli juga menimbulkan akibat hukum, yaitu hak dan kewajiban. Akibat hukum dari perjanjian jual beli adalah penjual memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang yang menjadi objek perjanjian jual beli dan memiliki hak untuk menerima sejumlah uang dan pembeli. Sedangkan pembeli mempunyai kewajiban menyerahkan sejumlah uang kepada penjual dan mempunyai hak untuk menerima barang dari penjual.

Dalam perjanjian jual beli para pihak bebas menentukan isi dari perikatan perjanjian jual beli tersebut, hal ini didasari pada asas kebebasan berkontrak. Di antara kebebasan tersebut, pelaku usaha juga dapat mencantumkan klausula baku dalam kegiatan usahanya agar lebih mempermudah kegiatan perdagangan dan juga mempercepat kegiatan perdagangan.

Apabila melihat klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha, maka bagi konsumen hanya terdapat dua pilihan yaitu membeli barang dengan menerima klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha atau tidak

jadi membeli barang yang dijual, hal ini bisanya disebut dengan prinsip *take it or leave it*. Karena adanya prinsip seperti ini, bagi konsumen yang sangat membutuhkan barang dari pelaku usaha tentunya secara sukarela, suka ataupun tidak, harus menerima rumusan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.

Di dalam hukum perlindungan konsumen, untuk melindungi konsumen, undang-undang telah memberikan batasan mengenai klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Batasan-batasan tersebut tercantum pada pasal 18 ayat (1) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perindungan konsumen. Apabila pelaku usaha dalam merumuskan klausula baku berpedoman pada pasal ini tentu saja tidak ada pihak yang dirugikan. Baik konsumen maupun pelaku usaha karena telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Namun pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya sering kali mencantumkan klasula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, di antaranya kalusula baku dalam hal larangan pengembalian barang. klausula baku ini umumnya berbunyi “barang sudah dibeli tidak dapat di tukar atau dikembalikan”, kalusula baku sepeti ini sering kali dijumpai pada kuitansi atau pun nota pembelian barang.

Pelaku usaha mencantumkan klausula baku larangan pengembalian barang ini adalah untuk melindungi dirinya dari kemungkinan kerugian akibat barang yang dikembalikan oleh konsumen.

Karena para pelaku usaha pada prinsipnya ingin menjalankan kegiatan usahanya tanpa adanya kerugian atau setidaknya mengurangi kerugian.

Hal ini tentunya wajar apabila mengingat bahwa tujuan dari pelaku usaha adalah untuk mengambil keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil-kecilnya, namun sebagai pelaku usaha tentunya juga harus mengingat peraturan perundang-undangan yang berlaku, salah satunya adalah Undang-undang perlindungan konsumen. Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen secara tegas menyatakan bahwa klausula baku larangan pengembalian barang adalah salah satu klausula baku yang dilarang.

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak dan juga mencegah kerugian bagi konsumen karena kesalahan maupun kesengajaan dari pelaku usaha.<sup>18</sup>

Undang-undang Perlindungan konsumen memberikan batas-batas bagi pelaku usaha dalam merumuskan klausula baku salah satu tujuannya adalah agar konsumen dapat terlindungi hak-haknya dan juga tidak terjadi kerugian yang diakibatkan dari rumusan klausula baku oleh pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen secara tegas menyebutkan klausula baku yang dilarang untuk dibuat oleh pelaku usaha, ketentuan ini terdapat dalam Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Adapun ketentuan dari pasal 18 berbunyi:

---

<sup>18</sup> Pasal 18 Undang-undang Nomor tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

“(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan dari barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g) menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setia, klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.”

Pasal 18 ini maka dapat dibagi menjadi empat bagian yaitu:

1. Pasal 18 ayat (1), pasal ini adalah pasal yang mengatur tentang isi dari klausula baku yang dilarang. Ayat ini merupakan dasar yang harus dipakai oleh semua pelaku usaha yang akan merumuskan klausula baku. Pasal 18 ayat (1) ini adalah syarat materiil dalam perumusan klausula baku bagi pelaku usaha.

2. Pasal 18 ayat (2), pasal ini merupakan syarat formil dalam pembentukan klausula baku oleh pelaku usaha, melalui pasal ini pelaku usaha diberikan pedoman dengan jelas untuk menyusun bentuk dari klausula baku dalam kegiatan usahanya. Pasal ini berguna untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat konsumen tidak membaca syarat ataupun klausula baku karena letak dari klausula baku itu sendiri yang tersembunyi. Namun undang-undang perlindungan konsumen itu sendiri tidak menjelaskan apa yang dimaksud “letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti” sehingga hal ini juga dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda dari masing-masing orang.
3. Pasal 18 ayat (3) ada pasal yang menyatakan akibat hukum dari pelaku usaha untuk membuat klausula baku. Pasal 18 ayat (3) ini juga sebagai dasar Bagi konsumen untuk mempertahankan hak-haknya akibat klausula baku yang merugikan dan tidak sesuai dengan undang-undang.
4. Pasal 18 ayat (4), pasal ini merupakan pasal peralihan bagi pelaku usaha yang membuat klausula baku yang tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan terhadap pelaku usaha, pelaku usaha mencantumkan klausula baku larangan pengembalian barang karena menurut mereka dalam transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi kesepakatan, sehingga menurutnya

mereka berhak menolak penyerahan kembali barang yang sudah dibeli. Kesepakatan ini, menurut pelaku usaha timbul pada saat konsumen melakukan perjanjian jual beli, hal ini karena sudah diberitahukan sejak proses jual beli dilakukan yang tercantum dalam klausula baku.

Jika melihat asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam pasal 1338 BW yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam suatu perjanjian asas kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting, asas ini menjamin bagi para pembuat kontrak untuk menentukan isi dari kontrak, untuk menentukan bagaimana pelaksanaan dan kontrak tersebut.

Pelaku usaha sering kali mengartikan asas kebebasan berkontrak sebagai kebebasan dalam arti mutlak, maksudnya adalah perjanjian itu sah dibuat selama para pihak setuju atau sepakat. Selain pada pasal 1338 KUH Perdata, pada prinsip dalam klausula baku, maka klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha adalah sah dan dapat diterima melalui pengumuman, dalam hal ini klausula baku yang dicantumkan pada kuitansi pembelian barang merupakan suatu bentuk dari pengumuman klausula baku.

Walaupun dengan adanya asas kebebasan berkontrak para pihak dapat menentukan isi dari perjanjian, namun dalam suatu perjanjian juga harus memperhatikan syarat sah dari perjanjian seperti yang terdapat dalam pasal 1320 Kitab Undang-undang hukum perdata. Hal ini lah yang menjadikan suatu perjanjian baru sah secara hukum. Apabila ada satu

perjanjian yang tidak memenuhi syarat sah perjanjian seperti yang terdapat pada pasal 1320 Kitab Undang-undang hukum perdata maka perjanjian itu batal demi hukum karena perjanjian itu menjadi tidak sah.

Meskipun dengan adanya asas kebebasan berkontrak, Undang-undang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk melakukan perjanjian. Namun arti kebebasan ini tidak berarti mutlak, asas kebebasan berkontrak masih memiliki batasan-batasan tertentu yang dicantumkan dalam pasal 1339 KUH Perdata. Asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh kepatutan, kebiasaan, dan juga undang-undang. Hal ini berarti dalam membuat suatu perjanjian para pihak tidak boleh bertentangan dengan ketiga hal tersebut dalam merumuskan perjanjiannya. Berdasarkan pasal 1339 ini maka pelaku usaha tidak boleh membuat suatu kesepakatan yang bertentangan dengan undang-undang.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya harus dengan asas itikad baik, hal ini sangat diperlukan agar kepercayaan konsumen tidak menjadi hilang. Dalam perjanjian jual beli antara pelaku usaha, perjanjian juga harus dilaksanakan berdasarkan itikad baik, artinya baik pelaku usaha maupun konsumen harus bersungguh-sungguh untuk memenuhi prestasi masing-masing. Pelaku usaha harus memastikan bahwa barang yang dijual dapat berjalan ataupun berfungsi sebagaimana mestinya, sedangkan konsumen harus membayar sejumlah uang yang telah disepakati.

Selain itu, pelaku usaha dalam menjual barangnya tidak boleh mengandung cacat. Apabila barang tersebut mengandung cacat pelaku

usaha harus memberitahu hal tersebut kepada konsumen, apabila pelaku usaha tidak memberitahukan hal tersebut kepada konsumen, maka cacat tersebut menjadi cacat tersembunyi. Sebagaimana diatur dalam pasal 1504 Kitab Undang-undang hukum perdata:

“Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.”

Dalam melakukan perikatan jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen seharusnya kedua pihak harus mengetahui hukum yang berlaku. Namun seringkali konsumen maupun pelaku usaha tidak memperhatikan aturan-aturan yang berlaku. Akibat diterimanya klausula baku larangan pengembalian barang yang dibuat oleh pelaku usaha, tentu saja konsumen merasa bahwa dirinya terikat dengan perjanjian itu, walaupun sebenarnya tidak, karena pada dasarnya klausula baku seperti itu bertentangan dengan undang-undang.

Klausula baku larangan pengembalian barang tidak akan menjadi masalah antara kedua pihak selama barang yang dibeli konsumen berjalan sesuai fungsinya, sehingga konsumen tidak akan melakukan penukaran ataupun mencoba mengembalikan barang kepada pelaku usaha. Namun klausula baku larangan pengembalian barang ini akan menimbulkan masalah apabila ternyata setelah membeli barang dari pelaku usaha, konsumen merasa dirugikan, baik karena barang tersebut rusak ataupun mengalami cacat tersembunyi. Berikut adalah contoh







Tindakan konsumen untuk mengembalikan barang yang telah dibelinya karena ada cacat tersembunyi adalah tindakan yang wajar. Dalam hal ini konsumen meminta pengembalian atau menukar barang adalah untuk meminta pertanggung awaban kepada pelaku usaha. Namun karena adanya klausula baku larangan pengembalian barang maka hal ini menjadi alasan bagi pelaku usaha untuk menolak pengembalian atau penukaran barang dari konsumen. Hal seperti ini sering kali terjadi, pelaku usaha menolak pengembalian barang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan penolakan yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan alasan bahwa telah ada perjanjian yang mengatur bahwa barang yang dibeli tidak boleh dikembalikan, maka sebagai konsumen hanya tersisa dua pilihan yaitu menerima penolakan tersebut atau melakukan upaya untuk mempertahankan hak-hak konsumen. Pada saat sekarang ini kebanyakan konsumen masih menganggap kedudukannya lebih rendah dari pada pelaku usaha. Hal ini dikarenakan berbagai macam faktor, misalnya konsumen merasa tergantung kepada pelaku usaha, konsumen tidak mengetahui peraturan perundang-undangan yang berlaku, konsumen merasa tidak dapat membuat kesepakatan dengan pelaku usaha, dan lain sebagainya.

Selain konsumen menganggap kedudukannya lebih rendah dari pelaku usaha, pelaku usaha juga sering kali melupakan hak-hak konsumen, hal inilah yang membuat pelaku usaha cenderung bertindak sesuka hati dalam merumuskan klausula baku. Berdasarkan data

penelitian juga di dapati bahwa sebagian besar konsumen tidak melakukan upaya apapun ketika pelaku usaha menolak untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha.

Tabel 4.1

Tindakan konsumen ketika mengalami penolakan pengembalian atau penukaran barang

N: 7800

n: 99

No	Variabel	Jumlah (orang)	%
1.	Menerima penolakan dari pelaku usaha	77	77,78
2.	Melakukan Upaya Untuk mempertahankan hak-haknya. (melakukan pengaduan kepada lembaga yang berwenang dalam perlindungan konsumen)	22	22,22
	Jumlah	99 Orang	100%

*Sumber data primer diolah juni 2010*

Tabel menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yaitu 77,78 persen tidak melakukan tindakan untuk mempertahankan haknya ketika pelaku usaha menolak untuk melakukan penyerahan kembali barang yang sudah dibeli. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen, seharusnya konsumen dapat mempertahankan hak-haknya. Melalui tabel ini dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun telah ada undang-undang perlindungan konsumen, namun konsumen tidak dapat terlindungi

sepenuhnya, dimana masih banyak konsumen yang menerima perlakuan yang tidak adil dari pelaku usaha.

Konsumen yang menyatakan mereka tidak melakukan upaya untuk mempertahankan hak-haknya, selanjutnya peneliti meneliti alasan konsumen tidak melakukan upaya untuk mempertahankan hak-haknya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan mengapa konsumen tidak melakukan upaya ketika dirugikan oleh klausula baku yang dibuat konsumen.

Tabel 4.2

Alasan Konsumen Tidak melakukan upaya untuk mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen

N: 7800  
n: 99

No	Variabel	Jumlah (orang)	%
1	Tidak tahu mengenai prosedur untuk mengadu	34	34,33
2	Nilai barang yang relatif kecil	56	56,67
3	Karena merasa telah diperjanjikan	9	9
	Jumlah	99 orang	100%

Sumber: Data Primer diolah, juni 2010

Dari tabel dapat dilihat alasan-alasan mengapa konsumen tidak mengembalikan barang kepada pelaku usaha walaupun konsumen dirugikan. Dari tabel ini disimpulkan bahwa konsumen tidak melakukan upaya pengaduan dikarenakan 2 hal utama yaitu barang yang dibeli

nilainya kecil dan juga karena konsumen merasa bahwa hal tersebut telah diperjanjikan oleh pelaku usaha. Untuk alasan yang ketiga yaitu karena konsumen telah merasa bahwa hal itu telah diperjanjikan sebelumnya maka ini terkait langsung dengan kedudukan konsumen kepada pelaku usaha. Konsumen menganggap dirinya lebih rendah dari pelaku usaha.

Hal ini berarti pada saat konsumen membeli barang dan kemudian menerima klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha mereka secara tidak langsung menyetujui klausula tersebut, walaupun pada dasarnya klausula baku larangan pengembalian barang adalah klausula baku yang dilarang. Hal ini terbukti dari banyaknya konsumen yang tidak melakukan pelaporan.

Pada permasalahan dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan perjanjian jual beli yang menggunakan syarat atau klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dan klausula baku pengalihan tanggung jawab pelaku usaha di kota Malang. Berdasarkan dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti maka di kota Malang masih banyak terdapat pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya dengan menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang, padahal ketentuan undang-undang pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa klausula baku larangan pengembalian barang adalah klausula baku yang dilarang.

Walaupun di kota Malang masih banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang dalam kegiatan usahanya, walaupun kegiatan seperti ini jelas merupakan

larangan dalam Pasal 18 ayat (1)b, namun juga konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli dengan pelaku usaha juga tidak memperhatikan ketentuan yang dibuat oleh Pelaku usaha ini, hal ini terbukti dengan banyak konsumen yang menerima ketentuan ini sehingga dalam kegiatan peijanjian jual beli sering terjadi pelanggaran. Sehingga walaupun undang-undang telah jelas mengatur, namun belum dapat berfungsi secara optimal.

**C. Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan klausula baku bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan jika barang yang telah dibeli oleh konsumen ternyata mengandung cacat tersembunyi yang merugikan konsumen.**

Pelaku usaha dalam kegiatan usahanya yaitu jual-beli dengan konsumen tidak terlepas dari tanggung jawab kepada konsumen terhadap perikatan yang dilakukannya dengan konsumen. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Peerlindungan Konsumen secara tegas dalam pasal 19 menentukan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, adapun isi dari pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen adalah:

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

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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.

(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.”

Pasal 19 ini merupakan bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha kepada konsumen. Dalam membahas pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen maka teori ataupun ladsan teoritik yang digunakan pertama kali adalah prinsip pertanggung jawaban kepada konsumen. Di dalam hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa teori yang menyatakan tanggung jawab dari pelaku usaha yang disebut dengan prinsip tanggung jawab, prinsip tanggung jawab tersebut adalah:

- a) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (Liability Based on Fault). Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru bisa dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata dalam pasal 1365, yang dikenal sebagai perbuatan melawan hukum, mensyaratkan terpenuhinya unsur pokok yaitu: (1) adanya perbuatan (2) adanya unsur kesalahan (3) adanya kerugian yang

diderita (4) adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.

- b) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung jawab. Bahwa Pelaku usaha selalu dianggap bertanggung jawab, (presumption of liability), sampai dia dapat membuktikan sebaliknya. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat (omkering van bewijslast). Undang-undang perlindungan konsumen menganut asas pembuktian seperti ini yaitu asas pembuktian terbalik hal ini dapat dilihat pada pasal 19, 22, 23 UU perlindungan konsumen
- c) Prinsip Praduga Untuk Selalu Tidak Bertanggung Jawab. Prinsip inihanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, misal hukum pengangkutan.
- d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (strict liability). Istilah strict liability ini sering diidentikan dengan tanggung jawab mutlak. Pada strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan, namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misal force majeure.
- e) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan. Prinsip ini sangat menguntungkan pelaku usaha karena dalam klausul perjanjian selalu mencantumkan pembatasan tanggung jawab yang dikenal dengan klausul eksonerasi atau lepas dari tanggung jawab, misalnya tiket penitipan kendaraan.

Dari lima prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen, Undang-undang perlindungan konsumen dalam pasal 19 menggunakan prinsip bahwa Praduga untuk selalu dianggap bertanggung jawab (*Persumtion of Liabilty Principle*). Hal ini dikarenakan bahwa pasal 19 Undang-undang Perlindungan konsumen menganggap bahwa pelaku usaha dianggap bertanggung jawab sampai ia bisa membuktikan sebaliknya. hal ini tercantum dalam pasal 19 ayat (5). Adapun ketentuan pasal 19 secara keseluruhan adalah:

- “(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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.
- (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.”

Pasal 19 ini merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen dari pelaku usaha, dimana dalam pasal 19 ini kedudukan konsumen menjadi setara dengan pelaku usaha. Didalam pasal 19 ayat 2 menyebutkan bahwa bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penukaran barang dan atau jasa yang sudah dibeli. Jadi pada dasarnya undang-undang memberikan beban pada pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi kepada konsumen.

Pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen ini tidak memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk menolak pengembalian barang dimana barang tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen kecuali pelaku usaha tersebut dapat membuktikan sebaliknya. Pasal 19 tidak hanya memberikan perlindungan bagi konsumen, namun juga memberikan perlindungan bagi pelaku usaha dimana apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya.

Hal ini membuat konsumen tidak dapat sewenang-wenang untuk mengembalikan barang yang sudah dibeli dari pelaku usaha. Di dalam pasal ini pelaku usaha dibatasi tanggung jawabnya hanya sebatas untuk mengganti barang dan atau jasa dan mengembalikan uang dan mengganti pembayaran biaya kesehatan akibat kerugian dari barang dan jasa yang dipakai. Pelaku usaha tidak diwajibkan untuk mengganti diluar kerugian yang diderita oleh konsumen.

Apabila pasal 18 dan pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen dikaitkan dengan penggunaan klausula baku larangan pengembalian barang, maka apabila pelaku usaha mencantumkan klausula baku larangan pengmbalian barang maka secara langung pelaku usaha telah melanggar atau bertentangan dengan ketentuan pasal 18 dan pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen. Namun pada kenyataan di lapangan masih banyak teriadi keadaan dimana pelaku usaha menggunakan klusula baku yang dilarang dalam perdagangannya.

Sedangkan menurut Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab apabila terjadi cacat tersembunyi terhadap barang yang dijual. Hal ini berkaitan secara langsung dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 ayat 2 yaitu mengenai hak dari konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Terkait dengan adanya cacat tersembunyi, maka dapat dilihat putusan mahkamah Agung No. 149 K/Sip/1973<sup>19</sup> dimana terdapat kasus antara Ny. Dewi Maryani dengan Tuan G. Setet dengan posisi kasus sebagai berikut:

“Bahwa pada tanggal 2 april 1966 penggugat asli yaitu Ny. Dewi Maryani (Ny. Nie Swat Lian) telah membeli sebuah piano merk “Ritter & Halle Schwelm” (Germany) model tahun 1965 dari tergugat-asli dalam keadaan baru, dengan jaminan 7 tahun; akan tetapi ternyata piano tersebut tidak sesuai dengan kondisi seperti yang dijanjikan oleh tergugat asli dimana keadaan piano itu didalamnya bukan buatan jerman, melainkan buatan surabaya.

Bahwa piano yang dalam keadaan baru akan berharga Rp. 800.000,- (delapan ratus ribu rupiah) sedangkan piano yang penggugat asli beli dari tergugat asli tersebut hanya berharga Rp. 50.000.- (lima puluh ribu rupiah); karena itu tergugat asli yaitu Tuan G. Setet harus bertanggung jawab sepenuhnya atas perjanjian jual-beli tersebut, dan karena itu penggugat asli berhak untuk menuntut ganti kerugian pada tergugat asli;

<sup>19</sup> <http://www.putusan.mahkamahagung.go.id/>

Kemudian untuk menjamin gugatan ini penggugat asli mohon agar diletakkan sita (conserveitoir beslag) terlebih dahulu atas harta-harta tergugat asli baik bergerak maupun yang tidak bergerak”

Dari kasus diatas, mahkamah agung memutuskan bahwa:

- Menyatakan syah dan berharga sitaan jaminan atas barang-barang berdasarkan risalah sita jaminan tanggal 8 Oktober 1971 dan 11 April 1972 kecuali mengenai hak sewa rumah di Jalan Hariangbanga No. II A Bandung dan sebuah Mobil Isabella No. Polisi D 4180 A dinyatakan tidak syah, dan mengangkat kembali penyitaan atas kedua benda tersebut;
- Menghukum tergugat-asli untuk membayar uang ganti rugi sebesar Rp. 50.000,-(Lima puluh ribu rupiah);
- Menghukum tergugat pula untuk membayar ongkos-ongkos perkara dalam kedua tingkatan yang dalam tingkat banding ditetapkan sebesar Rp. 635,- (Enam ratus tiga puluh lima rupiah)

Dari kasus ini dapat disimpulkan apabila penjual menjual barang yang didalamnya terdapat cacat tersembunyi maka penjual harus mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen. Cacat tersmbunyi ini adalah suatu cacat yang tidak diketahui oleh konsumen yang apabila konsumen mengetahui hal itu maka ia tidak akan membelinya atau membeli barang tersebut dibawah harga yang seharusnya. Putusan ini merupakan bentuk perlindungan bagi konsumen apabila terjadi cacat tersembunyi pada barang yang dibelinya. Jadi sebelum adanya undang-undang perlindungan konsumen hakim dalam putusannya telah melakukan suatu bentuk perlindungan konsumen.

Selain itu dalam prakteknya cacat tersembunyi juga meliputi cacat hukum, hal ini dapat dilihat dari putusan mahkamah agung nomor Putusan Mahkamah Agung RI No. 2186 K/Pdt/1999<sup>20</sup> tanggal 2 Januari 2003, dengan posisi kasus sebagai berikut:

“PT. JONDUL JAYA SAKTI (PT. JJS), yang berkedudukan di Pekanbaru suatu perusahaan di bidang properti atau developer real estate membangun perumahan di Kelurahan Sekip, Kecamatan Komplek Kuantan Pekanbaru sebanyak 715 unit rumah tipe 70; Sejumlah rumah yang dibangun oleh PT. JJS tersebut terletak di komplek Kuantan sepanjang dan berhadapan dengan aliran “sungai Sail”; Ny. Tju Elina Christina sebagai konsumen, membeli sebuah rumah yang dibangun oleh developer berlokasi dikomplek Kuantan di sepanjang berhadapan dengan sungai Sail, luas tanah 112 m<sup>2</sup> plus kelebihan tanah sehingga menjadi 176 m<sup>2</sup> Type 70 Blok C No. 16; Juli 1993 telah terbit “Sertipikat Hak Guna Bangunan (HGB)” No. 236 atas nama Ny. Tju Elina Christina; Pada tahun 1996 PEMDA Tk.I Prop. Riau menerbitkan SK No. 591/AIR/08.97 bulan Februari 1996 yang ditujukan kepada PT. JJS selaku Developer yang berisikan “perintah pembongkaran” atas rumah Blok C No. 16 yang dibeli dan dihuni oleh Pembeli dengan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

- rumah Blok C No. 16 tersebut dibangun dikawasan pinggir kali dari sungan Sail, yang tanah ini dicanangkan sebagai jalur hijau, penghijauan, jalanan, dan pelestarian lingkungan; lebar jalur hijau ini = 12,5 m dari penggir sungai Sailk.
- Dilarang membangun bangunan dikawasan jalur hijau pinggir sungai tersebut.

Pembeli menyalahkan PT. JJS yang meskipun mengetahui kawasan tersebut adalah jalur hijau tidak boleh dibangun rumah,

<sup>20</sup> <http://www.putusan.mahkamahagung.go.id/>

namun PT. JJS tetap membangun rumah blok C No. 16 dan tidak memberitahukan keadaan sebenarnya kepada calon pembeli rumah tersebut; Karena sengketa tidak terselesaikan dengan musyawarah, maka Pembeli melalui Kuasa Hukumnya mengajukan gugatan perdata di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Mahkamah agung memutuskan kepada pihak yang pada saat itu menjual rumah yang dibangun di daerah atau dijalur hijau (area yang tidak boleh untuk mendirikan bangunan) karena berada di daerah sempadan sungai, dianggap oleh majelis hakim sebagai tindakan menjual barang dengan cacat tersembunyi. cacat tersembunyi ini sudah pasti diketahui oleh tergugat sebagai developer, namun rumah tersebut dijual juga kepada Penggugat yang tidak mengetahui hal tersebut.

Bedasarkan dari penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pelaku usaha menggunakan klausula baku dalam kegiatan usahanya, namun semua pelaku usaha yang diteliti oleh peneliti tetap menerima adanya pengembalian ataupun penukaran barang dimana apabila barang tersebut terdapat cacat tersembunyi yang berasal dari pabrik dan memiliki garansi tersendiri. Apabila hal ini terjadi, dimana konsumen mengembalikan barang kepada pelaku usaha maka pelaku usaha kan meneruskan hal tersebut kepada distributor resmi dari produk itu, namun hal ini hanya berlaku bagi barang yang memiliki garansi dari produk tersebut.

Pelaku usaha menurut hukum harus bertanggung jawab terhadap kegiatan usahanya Apabila terjadi kerugian pada konsumen akibat produk yang dijual oleh pelaku usaha tersebut maka menurut hukum itu merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Pertanggung jawaban dan

pelaku usaha harus dimintakan oleh konsumen yang merasa dirugikan, jadi disini konsumen juga harus berperan aktif untuk mempertahankan hak-haknya. Dari hasil penelitian 77,78 % sampel dalam penelitian yang berupa konsumen menerima klausula baku larangan pengembalian barang.<sup>21</sup>

Tabel 4.3

Tindakan konsumen terhadap klausula baku larangan pengembalian barang yang dibuat oleh pelaku usaha

N: 7800  
n: 99

No	Variabel	Jumlah (orang)	%
1	Menerima klausula baku	77	77,78
2	Menolak klausula baku	22	22,22
	Jumlah	99 orang	100%

Sumber: Data Primer diolah, juni 2010

Tabel menunjukkan tindakan konsumen terhadap pelaku usaha, 77,78% dari responden menyatakan bahwa mereka menerima klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha, walaupun nyatanya klausula baku tersebut melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sekali lagi hal ini juga membuktikan bahwa konsumen juga kurang peduli dan juga tidak terlalu mengetahui seharusnya haknyas ehingga pada praktek

<sup>21</sup> Data primer diolah juni 2010

perdagangan sehari-hari sering kali hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa konsumen juga tidak mampu berbuat banyak dalam menyikapi klasula baku larangan pengembalian barang yang bertentangan dengan undang-undang, konsumen hanya menerima apa yang dibuat oleh pelaku usaha. Namun jika konsumen memiliki pengetahuan akan hukum perlindungan konsumen tentu saja ia dapat mempertahankan hak-haknya dari pelaku usaha.

Ada beberapa alasan bagi konsumen untuk mengembalikan barang yang sudah dibeli, dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ada beberapa alasan utama yang membuat konsumen mengembalikan barang yang sudah dibelinya kepada pelaku usaha. Alasan tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.4

Alasan konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli

N: 7800  
n: 99

No.	Variabel	Jumlah	%
1	Barang yang dibeli rusak atau cacat saat dibeli	59	60
2	Barang yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian	25	25
3	Konsumen salah membeli barang	15	15
	Jumlah	99	100%

Sumber: Data Primer diolah, juni 2010

Selanjutnya, dan tabel ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen mengembalikan barang yang sudah dibelinya karena barang tersebut telah rusak saat dibeli. Apabila melihat rumusan pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen maka tindakan konsumen untuk mengembalikan barang yang cacat atau rusak ini adalah benar. Pengembalian barang dari konsumen kepada pelaku usaha seharusnya diterima oleh pelaku usaha, namun pengembalian barang dan konsumen tidak jarang ditolak oleh pelaku usaha. Konsumen dapat menerima atau menolak terhadap yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan data yang diperoleh 77.78 % dari konsumen menyatakan menerima apabila terjadi penolakan oleh pelaku usaha.<sup>22</sup> Konsumen menerima penolakan ini dikarenakan merasa kedudukannya lebih rendah dari pelaku usaha. Konsumen seharusnya dapat mempertahankan hak-haknya apabila mengalami penolakan pengembalian barang, apabila ada pelaku usaha yang menolak pengembalian barang dengan alasan sudah diperjanjikan dalam klausula baku, maka konsumen dapat melakukan upaya untuk meminta perlindungan.

Konsumen dapat melakukan upaya untuk dapat mempertahankan hak-haknya. Upaya tersebut adalah dengan melaporkan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), untuk konsumen yang berada di Jawa Timur termasuk kota Malang, maka konsumen dapat melakukan pengaduan ke BPSK Surabaya atau juga dapat meminta perlindungan kepada Lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang

---

<sup>22</sup> Tabel 4.2

konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, atau untuk dikota Malang yayasan perlindungan konsumen Jawa Timur (YLPKJATIM) yang berada dikota surabaya.

Di dalam Undang-undang perlindungan konsumen sendiri telah jelas peraturan adanya badan penyelesaian sengketa yang dapat dimanfaatkan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Namun jarang sekali konsumen yang dirugikan pelaku usaha menggunakan upaya-upaya ini untuk memeperjuangkan hak-haknya. Dari konsumen yang diteliti 77,78 % diantaranya tidak melakukan upaya apapun atau hanya menerima jika ada pelaku usaha yang menolak pengembalian atau penukaran yang dilakukan oleh konsumen.<sup>23</sup>

Jika dikaitkan antara perlindungan konsumen dengan kerugian yang ditimbulkan karena adanya klausula baku larangan pengembalian barang, maka sebenarnya konsumen dapat melakukan pengembalian barang. Undang-undang perlindungan konsumen sendiri telah mengatur dalam pasal 62 ayat (1), yang menentukan ketentuan pidana bagi pelaku usaha yang melanggar pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen, menurut pasal 62 ayat (1) ini, pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara 5 tahun atau denda 2.000.000.000. tujuan dari adanya pasal ini adalah sebagai langkah preventif atau pencegahan agar pelaku usaha menaati pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen.

---

<sup>23</sup> Tabel 4.2

Terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen akibat adanya klausula larangan pengembalian barang yang dibuat oleh pelaku usaha disimpulkan bahwa pelaku usaha akan menerima pengembalian barang apabila pada barang tersebut terdapat garansi dari pabrikannya, namun apabila barang tersebut adalah barang bebas dalam arti tidak memiliki garansi, maka pelaku usaha akan menolak pengembalian barang tersebut, dalam hal ini konsumen dapat melakukan upaya untuk mempertahankan hak-haknya.

Walaupun juga belum seluruh konsumen memanfaatkan upaya perlindungan yang disediakan melalui Undang-undang perlindungan konsumen. Yaitu melalui badan penyelesaian sengketa konsumen nasional dan juga lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Dalam hukum perlindungan konsumen, apabila konsumen dirugikan oleh pelaku usaha pada dasarnya terdapat dua upaya yaitu litigasi dan nonlitigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi, Hal ini diatur didalam UUPK pada pasal 45 ayat 2 yang mengatakan "penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa", pada pasal 45 ayat 4 mengatakan "jika telah memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan pengadilan juga dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau pihak yang bersengketa", hal ini berarti upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan pun masih terbuka apabila para Pihak gagal menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.

Jadi penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan demi untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen Untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan pemerintah telah membentuk suatu badan khusus yaitu BPSK ( Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang diatur dalam pasal 49 UUPK, Jadi di sini konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan bantuan BPSK, dengan adanya BPSK maka akan menghemat waktu dan biaya dikarenakan keputusan yang dikeluarkan bersifat terakhir dan mengikat sehingga tidak ada upaya hukum lagi

Penyelesaian lewat pengadilan bisa dilakukan secara perorangan maupun secara berkelompok seperti small claim, legal standing dan class action. small claim, dilakukan oleh sekelompok konsumen yang telah dirugikan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, didalam small claim, alasan utama diizinkan dalam perkara konsumen adalah kepentingan dari pihak penggugat tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya, keyakinan konsumen bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja termasuk konsumen kecil.

Selain itu small claim ini digunakan untuk menjaga integritas badan peradilan. Dalam UUPK yang dapat mewakili konsumen dalam melakukan gugatan ke pengadilan adalah kelompok konsumen atau lembaga swadaya masyarakat yang disebut lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM).

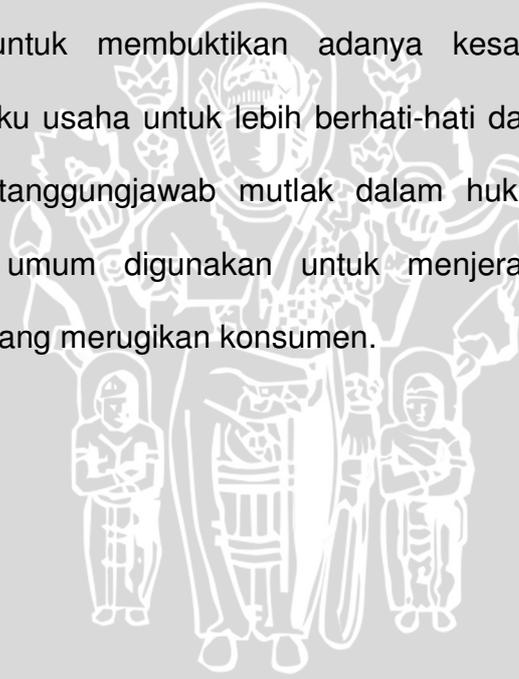
Proses legal standing ini biasanya dilakukan oleh lembaga konsumen yang mempunyai hak legal standing. Dimana telah diakui oleh pemerintah dan telah terdaftar, seperti yang diatur dalam pasal 46 ayat (1) huruf (c) UUPK, legal standing ini lebih jelasnya terdapat didalam Undang-undang No 23 Tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup, Didalam UUPK sendiri legal standing tidak diatur secara rinci, tetapi hal ini bukan berarti didalam perkara konsumen tidak dapat diajukan secara legal standing ke pengadilan.

Didalam legal standing tuntutan ganti kerugian uang tidak diperkenankan, karena itu jika konsumen akan menuntut dengan ganti kerugian uang maka lebih baik tidak menggunakan legal standing. Karena tuntutan ini dilakukan oleh LPKSM dimana tidak mengalami kerugian secara langsung. Selain itu pihak lain dalam hal ini pemerintah dapat juga melakukan tuntutan, namun hal ini baru terjadi apabila kerugian yang terjadi sangat besar.

Proses class action dilakukan oleh konsumen-konsumen yang merasa sama-sama dirugikan oleh pelaku usaha yang bersangkutan karena pelanggaran dalam merumuskan klausula baku. Dalam hal ini konsumennya haruslah berjumlah banyak dan merupakan konsumen dari pelaku usaha yang sama. Kemudian konsumen menyerahkan pada suatu wakil yang mempunyai hak melakukan penuntutan. Pihak ini haruslah representatif sesuai dengan pendapat hakim, wakil ini bisa diambil dari konsumen yang sama-sama dirugikan.

Class action ini sudah tercantum didalam Undang-undang perlindungan konsumen didalam pasal 48 ayat 1 huruf (b) yang mengatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama, yang mana harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum. salah satunya adalah bukti pembelian.

Didalam class action sendiri dapat digunakan strict liability principle., yaitu suatu prinsip pertanggungjawaban perdata tanpa penggugat perlu untuk membuktikan adanya kesalahan. Asas ini memaksa agar pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya. Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha khususnya penjual yang merugikan konsumen.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan:

1. Kegiatan perdagangan dikota Malang terdiri dari berbagai macam bidang usaha. Banyak pelaku usaha yang tidak berpedoman pada undang-undang sehingga banyak klausula baku yang bertentangan, salah satunya adalah klausula baku larangan pengembalian barang oleh pelaku usaha. Dikota Malang terdapat 249 pelaku usaha di bidang penjualan perangkat komputer yang 156 (seratus lima puluh enam) diantaranya atau 62,3% pelaku usaha yang menggunakan klausula baku larangan pengembalian barang pada kegiatan usahanya.

Konsumen sebagai pihak yang dirugikan karena adanya klausula baku larangan pengembalian barang ini, juga hanya menerima klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya konsumen yang tidak melakukan upaya untuk mendapatkan perlindungan bagi dirinya. Dari sampel penelitian sebanyak 77 (tujuh puluh tujuh) responden atau 77,78% hanya menerima keputusan sepihak dari pelaku usaha. Alasan utama bagi konsumen tidak melakukan upaya untuk membela haknya adalah karena:

- i. Nilai barang yang dibeli relatif kecil

- ii. Karena konsumen telah merasa terikat kepada perjanjian dengan pelaku usaha.

Hal ini membuktikan walaupun telah ada Undang-undang perlindungan konsumen, masih banyak konsumen yang belum menyadari akan hak-haknya. Sedangkan dari sisi pelaku usaha yang seharusnya juga mengetahui tentang peraturan perundangan yang terkait langsung dengan kegiatan usahanya sering kali memanfaatkan ketidaktahuan konsumen sehingga akan menguntungkan mereka.

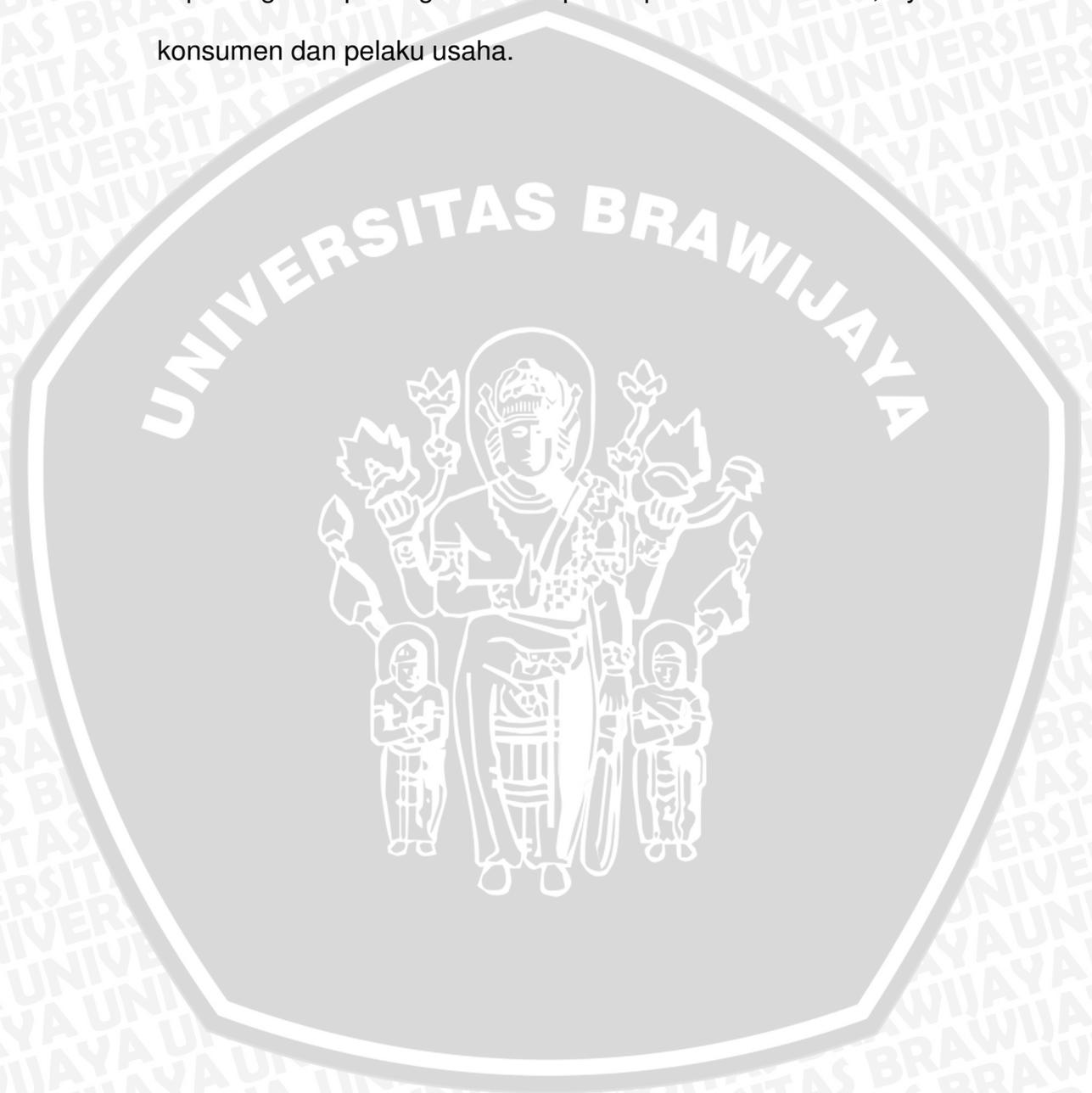
2. Dalam hal terjadi kerugian baik karena cacat tersembunyi maupun hal lain, banyak pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab apabila pada barang yang dijualnya tidak dilengkapi dengan garansi. Namun jika barang yang dijual oleh pelaku usaha tersebut mendapat jaminan garansi dari pabrik, maka pelaku usaha tetap akan mengganti barang yang dikembalikan oleh konsumen.

Konsumen cenderung menerima penolakan tanggung jawab dari pelaku usaha, karena konsumen merasa telah terikat dengan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan konsumen terhadap ketentuan undang-undang, yang dibuktikan 34,3% responden atau 34 (tiga puluh empat) orang tidak melakukan pengaduan karena tidak mengerti prosedur untuk melakukan pengaduan.

## B. Saran

1. Pemerintah perlu Memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha agar mereka mengetahui peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga pelaku usaha dapat lebih mementingkan kepentingan konsumen dalam kegiatan usahanya Selain itu membenkan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha yang masih melanggar ketentuan undang-undang yang berlaku. sehingga akan memberikan efek jera bagi pelaku usaha tersebut,
2. Berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha maka yang menjadi saran dari penulis adalah:
  - a. Bagi pemerintah perlu memberitahukan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui haknya, serta juga memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan proses hukum menurut undang-undang yang berlaku ,
  - b. Bagi pelaku usaha, hendaknya melakukan kegiatan usaha secara sehat dimana harus memperhatikan hak-hak dari konsumen. Pelaku usaha hendaknya tidak hanya mencari keuntungan semata. Pelaku usaha harus melakukan kegiatan usahanya dengan itikad baik
  - c. Bagi konsumen, konsumen seharusnya lebih menyadari akan hak-haknya sehingga tidak mudah untuk menerima tindakan pelaku usaha yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan. Apabila telah terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha konsumen hendaknya harus segera melakukan pengaduan sesuai

dengan ketentuan perundang-undangan. Dengan kesadaran hukum yang baik, maka Undang-undang perlindungan konsumen dapat berfungsi secara optimal dan mampu melindungi kepentingan-kepentingan dari para pihak itu sendiri, yaitu konsumen dan pelaku usaha.



## Daftar Pustaka

### Buku-Buku

Shidarta, ***Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia***, Grasindo, Jakarta, 2000.

Shidarta, ***Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia***, Pt Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006.

Nasution. Barder johan, ***Metode Penelitian Ilmu Hukum***, Mandar baru, Bandung, 2008.

Soekanto, soerjono, ***Pengantar Penelitian Hukum***, UI-Press, jakarta, 2008.

KLEYN, W.M [dkk], ***Compedium hukum Belanda***, yayasan Kerjasama Ilmu Hukum Indonesia - belanda, Jakarta, 2006. Ridwan, ***metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian***, Alfabeta, Bandung, 2009.

R. Subekti, ***Aneka Perjanjian***, Alumni, Bandung, 1985.

Gunawan Wijaya, ***Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia***, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Tahun 2000.

R. Setiawan, ***Pokok-Pokok Hukum Perjanjian***, Putra Abadin, Jakarta, 1999.

Subekti, ***Hukum Perjanjian***, Intermasa, Jakarta, 1985.

Subekti, ***Pokok-pokok Hukum Perdata***, Intermasa, Jakarta, 2003

Sibadalok. Janus, ***Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia***, citra aditya bakti, Bandung, 2006

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (Burgerlijk wetboek)

## Sumber Internet

[http://www.pemkot-Malang.go.id/investasi/main\\_ind.htm](http://www.pemkot-Malang.go.id/investasi/main_ind.htm) diakses pada juni

2010

[www.jdih.bpk.go.id/informasihukum/Perjanjian.pdf](http://www.jdih.bpk.go.id/informasihukum/Perjanjian.pdf) diakses juni 2010

[http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan\\_Lembaga\\_Konsumen\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan_Lembaga_Konsumen_Indonesia), bahan  
diakses tanggal 27 januari 2010.

<http://putusan.mahkamahagung.go.id/> diakses pada juni 2010

