

Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan

Syaharie Jaang

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan syahariejaanguwgm@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Mei 2023

Revised Mei 2023

Accepted Mei 2023

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum,
Konsumen dan Asas Keadilan.

Keywords:

Legal Protection, Consumers
and Principles of Justice.

ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai hak konstitusional warga negara untuk memperoleh perlindungan hukum, kepastian hukum dan keadilan. Tanpa perlindungan hukum, kepastian dan keadilan bagi konsumen dapat menimbulkan konflik hukum antara konsumen dan produsen, karena ada pihak yang merasa dirugikan. Produsen dan konsumen masing-masing memiliki hak dan kewajiban dalam melakukan transaksi jual beli atau transaksi lainnya, terkadang produsen suka melakukan pelanggaran dan kecurangan. Hal ini terjadi, karena kurangnya penegakan hukum oleh aparat penegak hukum. Pancasila sebagai ideologi bangsa dan sebagai dasar negara menjabarkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. keadilan dimaksudkan untuk dilaksanakan secara universal termasuk menerapkan keadilan untuk memberikan perlindungan hukum dan rasa aman bagi konsumen. Salah satu tujuan negara adalah untuk mencapai kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia, salah satu bentuk nyata mewujudkan kemakmuran adalah dengan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen dan produsen dalam transaksi jual beli diawali dengan kesepakatan, dimana kesepakatan tersebut merupakan bentuk keadilan, karena dalam jual beli tidak mungkin ada paksaan, kecuali jual beli dibangun dari niat curang dan tujuan manipulatif. Keadilan antara konsumen dan produsen akan terwujud jika kedua belah pihak menanamkan kejujuran dan takut akan sanksi yang akan datang dari Allah Subhanahu wa ta'ala di akhirat nanti.

ABSTRACT

Legal protection for consumers is an obligation that must be implemented by the state as a constitutional right of citizens to obtain legal protection, legal certainty and justice. Without legal protection, certainty and justice for consumers, it can lead to legal conflicts between consumers and producers, because there are parties who feel disadvantaged. Producers and consumers each have rights and obligations in carrying out buying and selling transactions or other transactions, sometimes producers like to violate and cheat. This happens, because of the lack of law enforcement by law enforcement officials. Pancasila as the nation's ideology and as the basis of the state lays out social justice for all Indonesian people. justice is intended to be carried out universally including applying justice to provide legal protection and a sense of security for consumers. One of the goals of the state is to achieve prosperity for all Indonesian people, one of the concrete forms of realizing prosperity is to provide legal protection for consumers. Consumers and producers in buying and selling transactions begin with an agreement, where the agreement is a form of justice, because in the case of buying and selling, coercion is impossible, unless buying and selling is built from fraudulent

intentions and manipulative purposes. Justice between consumers and producers will be realized if both parties instill honesty and are afraid of sanctions that will come from Allah Subhanahu wa ta'ala in the afterlife. Keywords: Legal Protection, Consumers and Principles of Justice.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Syaharie Jaang

Institution: Universitas Widy Gama Mahakam Samarinda

Email: syahariejaanguwgm@gmail.com

1. PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Berdasarkan rumusan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan, bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Merujuk pada rumusan pasal 1 ayat 1 tersebut di atas, dapat ditegaskan, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai hak konstitusional warga negara untuk mendapatkan perlindungan hukum, kepastian hukum dan keadilan. Tanpa adanya perlindungan hukum, kepastian dan keadilan bagi konsumen, maka dapat menimbulkan konflik hukum antara konsumen dan produsen, karena terdapat ada pihak yang merasakan dirugikan.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu: (1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen. (2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan (3) Asas kepastian hukum (Miru & Yodo, 2004).

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan rumusan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan Perundang-undangan tersebut di atas memiliki peranan penting yakni sebagai payung hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen agar mendapatkan kepastian hukum dan keadilan, sehingga dapat mewujudkan keadilan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Landasan perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan prinsip keadilan.
- b. Mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen

Berdasarkan rumusan permasalahan sebagaimana dirumuskan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui landasan perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan prinsip keadilan.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif (Soekanto, 2007). Data diperoleh dari kepustakaan di analisis secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan, sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Landasan perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan prinsip keadilan

Konstitusi negara (UUD NRI Tahun 1945) menjamin adanya perlindungan hukum terhadap warga negara, tanpa kecuali. Hal ini sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dimuka hukum". Mendasari ketentuan tersebut, maka perlindungan hukum dalam ketatanegaraan Indonesia menjadi suatu yang esensial.

Menurut *Fitzgerald* sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (*pendiri aliran Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral (Rahardjo 2000)

Konsumen merupakan warga negara yang dijamin oleh konstitusi untuk mendapatkan perlindungan hukum dari berbagai persoalan yang timbul dari adanya jual beli atau transaksi-transaksi lainnya, bila menimbulkan kerugian bagi konsumen diakibatkan adanya kecurangan atau manipulatif. Jika hukum ditegakkan, maka tidak akan mungkin terjadi perbuatan yang merugikan

kepentingan atau hak-hak konsumen dan/atau jika pelaku usaha atau produsen memininang hukum dan moral merupakan satu kesatuan yang harus ditaati dan dijalankan dalam berbisnis.

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat (Rahardjo 2000)

Produsen dan konsumen tentu tahu dan mengerti tentang hak-hak dan kewajiban masing-masing dalam konteks jual beli atau transaksi lainnya, akan tetapi terkadang produsen suka melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini disebabkan kurang ditegakkannya hukum oleh aparat penegak hukum, sehingga masyarakat merasa, bahwa hukum dibuat justru untuk melindungi kepentingan pemilik modal.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi negara dan hukum internasional terutama konfensi - konfensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen (Az. Nasution, 1999). Hubungan antara konsumen dan produser merupakan hubungan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, apabila di kemudian hari terjadi pelanggaran hukum oleh salah satu dari kedua belah pihak, maka dalam konteks penegakan hukum masing-masing memiliki *legal standing*.

Pasal 2 Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, bahwa Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Rumusan Pasal 2 tersebut dijabarkan dalam penjelasan adalah sebagai berikut:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan perlindungan konsumen menurut ketentuan Pasal 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu: (a). meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; (b) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; (c) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; (d) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; (e) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; (f). meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) yaitu Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah "perlindungan konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen (Kriatiyanti, 2011). Merujuk pada teori hukum mengenai perlindungan konsumen tersebut dapat ditegaskan, bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari negara, perlindungan dimaksud bukan hanya yang bersifat materi, tetapi juga masalah fisik dan hak-hak yang bersifat abstrak.

M. Agus Santoso menyebutkan, bahwa keadilan berasal dari kata adil, menurut Kamus Bahasa Indonesia adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah. Adil terutama mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif. Keadilan pada dasarnya adalah suatu konsep yang relatif, setiap orang tidak sama, adil menurut yang satu belum tentu adil bagi yang lainnya, ketika seseorang menegaskan bahwa ia melakukan suatu keadilan, hal itu tentunya harus relevan dengan ketertiban umum dimana suatu skala keadilan diakui. Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat lain, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya ditentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut (Santoso 2014) Konsumen merupakan bagian dari rakyat Indonesia harus mendapatkan perlindungan hukum dan keadilan, di mana setiap pembelian barang atau menerima jasa harus mendapatkan jaminan kehalalan atas barang yang telah mereka beli dan menjamin dalam konsumen barang terhindar dari makanan yang berbahaya dan beracun. Sehingga hal ini akan mewujudkan keadilan setiap konsumen pada transaksi jual beli.

Di Indonesia keadilan digambarkan dalam Pancasila sebagai dasar negara, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam sila lima tersebut terkandung nilai-nilai yang

merupakan tujuan dalam hidup bersama. Adapun keadilan tersebut didasari dan dijiwai oleh hakikat keadilan kemanusiaan yaitu keadilan dalam hubungannya manusia dengan dirinya sendiri, manusia dengan manusia lainnya, manusia dengan masyarakat, bangsa, dan negara, serta hubungan manusia dengan Tuhannya (Santoso, 2014b). Pancasila sebagai ideologi bangsa dan sebagai dasar negara meletakkan keadilan social bagi seluruh rakyat Indonesia. keadilan dimaksud dilaksanakan secara universal termasuk menerapkan keadilan untuk memberikan perlindungan hukum dan rasa aman bagi konsumen.

Nilai-nilai keadilan tersebut haruslah merupakan suatu dasar yang harus diwujudkan dalam hidup bersama kenegaraan untuk mewujudkan tujuan negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan seluruh warganya dan seluruh wilayahnya, mencerdaskan seluruh warganya. Demikian pula nilai-nilai keadilan tersebut sebagai dasar dalam pergaulan antar negara sesama bangsa di dunia dan prinsip-prinsip ingin menciptakan ketertiban hidup bersama dalam suatu pergaulan antarbangsa di dunia dengan berdasarkan suatu prinsip kemerdekaan bagi setiap bangsa, perdamaian abadi, serta keadilan dalam hidup bersama (keadilan social) (Santoso, 2014b). Salah satu tujuan negara adalah mewujudkan kesejahteraan bagi - bagi segenap bangsa Indonesia, salah satu bentuk konkrit mewujudkan kesejahteraan adalah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Aristoteles dalam karyanya yang berjudul *Etika Nichomachea* menjelaskan pemikiran pemikirannya tentang keadilan. Bagi Aristoteles, keutamaan, yaitu ketaatan terhadap hukum (hukum polis pada waktu itu, tertulis dan tidak tertulis) adalah keadilan. Dengan kata lain keadilan adalah keutamaan dan ini bersifat umum. Theo Huijbers menjelaskan mengenai keadilan menurut Aristoteles di samping keutamaan umum, juga keadilan sebagai keutamaan moral khusus, yang berkaitan dengan sikap manusia dalam bidang tertentu, yaitu menentukan hubungan baik antara orang-orang, dan keseimbangan antara dua pihak. Ukuran keseimbangan ini adalah kesamaan numerik dan proporsional. Hal ini karena Aristoteles memahami keadilan dalam pengertian kesamaan. Dalam kesamaan numerik, setiap manusia disamakan dalam satu unit. Misalnya semua orang sama di hadapan hukum. Kemudian kesamaan proporsional adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya, sesuai kemampuan dan prestasinya (Rhiti, 2015). Salah satu cara mewujudkan keadilan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara adalah ketaatan semua pihak terhadap hukum yang ditetapkan oleh negara. Para pihak yang harus mentaati hukum dimaksud antara lain, yaitu:

1. Negara melalui aparaturnya penegak hukum, harus menegakkan hukum tanpa pandang bulu, memberikan sanksi yang tegas kepada pengusaha/pedagang yang sengaja melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.
2. Pengusaha/pedagang harus mentaati ketentuan hukum dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
3. Konsumen harus menaati semua ketentuan yang telah ditetapkan menurut Undang-Undang atau ketentuan yang mengatur mengenai jual beli, sehingga dapat mencegah secara dini terjadinya kecurangan dan pelanggaran hukum yang melanggar masing-masing pihak (Pembeli dan Penjual) barang dan jasa.

Keadilan menurut Thomas Hobbes, ialah suatu perbuatan dapat dikatakan adil apabila telah didasarkan pada perjanjian yang telah disepakati. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan

bahwa keadilan atau rasa keadilan baru dapat tercapai saat adanya kesepakatan antara dua pihak yang berjanji. Perjanjian disini diartikan dalam wujud yang luas tidak hanya sebatas perjanjian dua pihak yang sedang mengadakan kontrak bisnis, sewa-menyewa, dan lain-lain. Melainkan perjanjian disini juga perjanjian jatuhnya putusan antara hakim dan terdakwa, peraturan perundang-undangan yang tidak memihak pada satu pihak saja tetapi saling mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan publik (M. S. A. Nasution, 2017). Konsumen dan produsen dalam melakukan transaksi jual beli tentu diawali dengan adanya kesepakatan, di mana kesepakatan itu merupakan wujud dari keadilan, karena dalam hal jual beli dan tidak mungkin adanya pemaksaan, kecuali jual beli yang dibangun dari niat yang curang dan bertujuan memanipulasi. Keadilan antara konsumen dan produsen akan terwujud, apabila kedua belah pihak menanamkan kejujuran dan takut akan sanksi yang datang dari Allah Subhanahu wa ta'ala.

2. *Mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen*

Keadilan prosedural berkaitan dengan tata cara atau mekanisme yang jujur dan benar dalam melaksanakan hukum. Prosedur hukum yang jujur harus memenuhi syarat-syarat keberlakuan yang telah ditentukan. Semua hukum yang dinyatakan berlaku harus diundangkan dengan tujuan agar hukum diketahui oleh semua orang. Sanksi atas pelanggaran hukum tidak boleh mengesankan sebagai bentuk pembalasan, isi hukum harus koheren dan secara substansial tidak boleh ada pertentangan dan harus memiliki kontinuitas (Rawls, 1971). Terkait dengan keadilan (Gosita, 1989). menyatakan, bahwa keadilan merupakan suatu kondisi di mana setiap orang dapat melaksanakan hak dan kewajibannya secara rasional bertanggungjawab dan bermanfaat. Mekanisme perlindungan konsumen akan tercipta, apabila terjalin hubungan baik dengan saling memegang teguh dan/atau menjunjung tinggi nilai kejujuran antara pihak (Konsumen dan Produsen) dalam melakukan transaksi jual beli, kemudian menerapkan sanksi yang tegas kepada konsumen atau produsen yang sengaja curang dalam hubungan hukum mereka.

Perlindungan hukum bagi konsumen menurut ketentuan umum Pasal 1 angka 1 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan rumusan pasal 1 angka 1 tersebut di atas, dapat ditegaskan, bahwa negara atas perintah Undang-undang memiliki kewajiban melalui lembaga penegakan hukum atau lembaga lain yang dibentuk untuk menangani sengketa konsumen wajib berupaya menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Mekanisme perlindungan hukum konsumen memiliki hubungan dengan hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 4 yang menyebutkan:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 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;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terjadinya konflik konsumen dengan produsen pada mulanya selalu berasal dari adanya pelanggaran produsen terhadap hak-hak konsumen sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, seolah pelanggaran tersebut sengaja dilakukan untuk meraih keuntungan produsen dan merugikan hak-hak dan kepentingan konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf b Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tersebut di atas, disebutkan, bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Mengenai mekanisme perlindungan konsumen termaksud dalam fungsi dan tugas Badan Perlindungan Konsumen nasional, di mana badan perlindungan konsumen tersebut berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen. Adapun tugas badan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen

Tata cara perlindungan Konsumen ini disusun dalam 4 materi utama yaitu:

1. Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan;
2. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada PUJK;
3. Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/ atau Layanan; dan
4. Perjanjian Baku

Secara teknis terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian penting dalam melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen antara lain:

1. Pemahaman terkait dengan prinsip-prinsip dan regulasi terkait Perlindungan Konsumen dari berbagai sector.

2. Pembuatan rencana dan laporan Edukasi.
3. Pemahaman mengenai mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.
4. Pembentukan unit/fungsi Pelayanan Pengaduan Konsumen
5. Pemahaman jenis-jenis Informasi yang diperbolehkan dalam melakukan pemasaran produk dan/atau jasa layanan.
6. Pemahaman dasar mengenai klausula baku dan Perjanjian baku yang dilarang.
7. Pemahaman penyusunan format Perjanjian Baku.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan dan analisis tersebut di atas, penulis dapat menarik kesimpulan, bahwa konsumen merupakan warga negara yang dijamin oleh konstitusi (UUD NRI Tahun 1945) untuk mendapatkan perlindungan hukum dari berbagai persoalan yang timbul dari adanya jual beli atau transaksi-transaksi lain yang dapat merugikan konsumen, seperti kecurangan atau manipulatif. Konsumen berhak mendapatkan keadilan dari negara dari adanya kecurangan dan manipulative yang dilakukan oleh produsen.

Oleh karena itu penegakan hukum merupakan upaya penting untuk mencegah perbuatan yang merugikan kepentingan atau hak-hak konsumen. Artinya jika pelaku usaha atau produsen terbukti melakukan kecurangan dan melakukan manipulasi dalam menjalankan usahanya, maka harus diberikan sanksi yang tegas. Problematika terjadinya konflik konsumen dengan produsen pada mulanya selalu berasal dari adanya pelanggaran yang dilakukan oleh produsen terhadap hak-hak konsumen. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut, membutuhkan kesadaran para pihak dan ketegasan aparat penegak hukum sebagai upaya mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dan produser. Penulis memberi saran, agar lembaga negara, khususnya lembaga yang bertugas melakukan perlindungan konsumen cermat dan responsive dalam memberikan perlindungan konsumen dan agar lembaga perlindungan hukum dibentuk kantor cabang pada masing-masing provinsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Gosita, A. (1989). *Masalah Perlindungan Anak*. Akademik Presindo.
- Kriatiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika Offset.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, Az. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya.
- Nasution, M. S. A. (2017). *Hukum Dalam Pendekatan Filsafat, Cet. Kedua*. Kencana.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bhakti.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Harvard University Press.
- Rhiti, H. (2015). *Filsafat Hukum Edisi Lengkap. (dari klasik ke Postmodernisme), Cet. Kelima*. Universitas Atmajaya.
- Santoso, M. A. (2014a). *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum, Cet. Kedua*. Kencana.
- Santoso, M. A. (2014b). *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum, Cet. Kedua*. Kencana.
- Soekanto, S. (2007). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*.