

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
AKIBAT DIKELABUI OLEH PELAKU USAHA MENGENAI KUALITAS
BARANG YANG DITAWARKAN**

Oleh:

GIANDA TIFANNI



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PALEMBANG, 2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
AKIBAT DIKELABUI OLEH PELAKU USAHA MENGENAI KUALITAS
BARANG YANG DITAWARKAN**

Oleh:

**GIANDA TIFANNI
NIM: 91215055**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar **Magister Hukum**
Pada
Program Studi Ilmu Hukum
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Palembang



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PALEMBANG, 2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT DIKELABUI OLEH PELAKU USAHA
MENGENAI KUALITAS BARANG YANG DITAWARKAN**

Oleh:

**GIANDA TIFANNI
NIM : 91 215 055**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Hukum
Pada Program Studi Magister Ilmu Hukum
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Palembang**



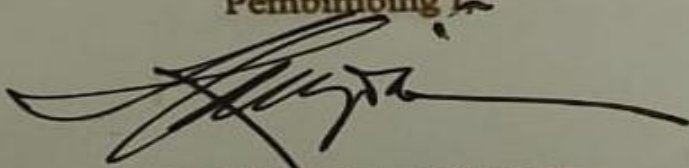
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PALEMBANG, 2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT DIKELABUI OLEH PELAKU USAHA
MENGENAI KUALITAS BARANG YANG DITAWARKAN**

Nama : **Gianda Tifanni**
NIM : **91 215 055**
Bidang Kajian Utama : **Hukum Bisnis**
Program Studi : **Magister Ilmu Hukum**

MENYETUJUI
Dosen Pembimbing

Pembimbing I,



Dr. H. Erli Salia, SH., M.H

Pembimbing II,



Dr. Hj. Sri Suatmisti, SH., M.Hum

MENGETAHUI,

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
Program Pascasarjana
Universitas Muhammediyah Palembang**



Dr. H. Erli Salia, SH., MH
NBM/NIDN : 791004/0213056301

MENGESAHKAN

I Tim Penguji


Ketua Tim Penguji: Dr.H.Erli Salia,SH.,M.H

Penguji Utama : 1. Dr. Arief Wisnu Wardhana, SH., M.Hum.

.....
2. Dr. Holijah, SH., MH

Sekretaris : Dr.Hj.Sri Suatmiati,SH.,M.Hum

**II Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang**


Dr. H. Erli Salia, SH., MH
NBM/NIDN : 791004/0213056301

Tanggal lulus ujian : 22 Mei 2017

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “Seorang pedagang muslim yang jujur dan *amanah* (terpercaya) akan (dikumpulkan) bersama para Nabi, orang-orang *shiddiq* dan orang-orang yang mati *syahid* pada hari kiamat (nanti).” (HR Ibnu Majah, No. 2139).

Tesis ini ku persembahkan kepada:

- a. Kedua orang tua,
- b. Dosen pembimbing dalam penulisan tesis ini;
- c. Seluruh Dosen prodi magister Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
- d. Almamater dan sahabat-sahabatku.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan baik strata satu, strata dua dan atau strata tiga di suatu perguruan tinggi dan atau pendidikan lain. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Apabila saya melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 22 Mei 2017



Gianda Tifanni

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk tesis ini dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum (MH) pada program studi ilmu hukum pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna sebagaimana tulisan lainnya, namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya meskipun dengan keterbatasan kemampuan serta bahan yang tersedia akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan dapat dilampaui.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang;
2. Bapak Dr. H. M. Idris, SE., M.Si selaku Direktur/Sekretaris Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang;
3. Bapak Dr. H. Erli Salia, SH., MH selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang;

4. Seluruh dosen dan karyawan prodi magister hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
5. Kedua orang tuang.

Akhirnya penulis berharap kiranya tesis ini walaupun banyak kekurangan-kekurangan, dapat menambah kekayaan khasanah ilmu pengetahuan khususnya hukum bisnis di Indonesia, serta berguna untuk orang-orang yang membaca tesis ini.

Palembang, April 2017
Penulis

Gianda Tifanni

ABSTRAK

Oleh:
Gianda Tifanni

Pesatnya perkembangan dunia usahanya adakalanya tidak diimbangi dengan penciptaan rambu-rambu pengawas. Dunia usaha yang berkembang terlalu pesat sehingga meninggalkan rambu-rambu yang ada jelas tidak menguntungkan konsumen. Apalagi terjadi posisi yang tidak berimbang antara produsen dan konsumen akan mudah untuk disalahgunakan (*matchpositie*) oleh pihak yang lebih kuat dalam hal ini pelaku usaha bahkan pelaku usaha dapat mengelabui konsumennya. Sehingga perlu memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen supaya tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

Permasalahan dalam penelitian sebagai berikut: bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikelabui oleh pelaku usaha. Kemudian bagaimana bentuk sanksi hukum yang tepat terhadap pelaku usaha yang mengelabui konsumen.

Jenis penelitian yaitu penelitian hukum normatif, maksudnya adalah penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan serta menganalisis mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikelabui oleh pelaku usaha ada dua bentuk yaitu perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang bertujuan mencegah terjadi sengketa oleh karena itu, pemerintah membentuk Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, sedangkan bentuk perlindungan hukum bersifat represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara pembinaan dan pengawasan terhadap konsumen agar terselenggara perlindungan terhadap konsumen secara memadai, bahkan termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Sedangkan bentuk sanksi hukum terhadap pelaku usaha yang mengelabui konsumen yaitu dapat dikenakan dengan bentuk sanksi perdata dalam bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, dengan memperhitungkan situasi konkretnya keadaan subjektif diri yang bersangkutan. Selanjutnya dapat dikenakan dengan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Dikelabui, dan Pelaku Usaha*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Ruang Lingkup	17
D. Tujuan dan Kegunaan.....	17
E. Kerangka Teori dan Konseptual	19
1. Kerangka Teori	19
2. Kerangka Konseptual.....	25
F. Metode Penelitian	28
G. Sistematika Penulisan.....	33
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	34
A. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen	34
B. Konsumen	41
C. Perlindungan Konsumen	47
D. Pelaku Usaha.....	53
E. Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	58
F. Badan Perlindungan Konsumen Nasional.....	66

G. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	72
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dikelabui Oleh Pelaku Usaha	77
B. Bentuk Sanksi Hukum yang Tepat Terhadap Pelaku Usaha Yang Mengelabui Konsumen	93
BAB IV PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah orde baru saat itu menganut konsep bahwa perusahaan-perusahaan besar perlu ditumbuhkan untuk menjadi lokomotif pembangunan. Perusahaan-perusahaan tersebut hanya mungkin menjadi besar untuk kemudian menjalankan fungsinya sebagai lokomotif pembangunan apabila perusahaan-perusahaan itu diberikan perlakuan khusus. Perlakuan khusus ini dalam pemberian proteksi yang dapat menghalangi masuknya perusahaan lain dalam bidang usaha tersebut atau dengan kata lain memberikan posisi monopoli¹.

Pesatnya perkembangan dunia usahanya adakalanya tidak diimbangi dengan penciptaan rambu-rambu pengawas. Dunia usaha yang berkembang terlalu pesat sehingga meninggalkan rambu-rambu yang ada jelas tidak menguntungkan konsumen. Dengan pesatnya perkembangan dunia usaha sekarang ini maka konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum sehingga konsumen tidak dirugikan oleh pelaku-pelaku usaha.

Dengan adanya perlindungan konsumen, diharapkan pelaku usaha mengetahui batasan-batasan dalam menjalankan kewajiban dan juga timbal balik dari masyarakat sebagai konsumen sehingga terjadi kesesuaian dalam memberikan pelayanan barang

¹ Rachmadi Usman, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 2.

dan atau jasa. Untuk dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen, maka pemerintah Republik Indonesia memberlakukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu bentuk upaya perlindungan bagi konsumen yang tercantum dalam undang-undang tersebut adalah adanya penyebutan secara tegas hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan kesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Konsumen, menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan Az. Nasution berpendapat bahwa konsumen adalah “setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu²”.

² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm. 29.

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang sama dengan produsen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya³.

Campur tangan negara sendiri dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Sementara itu, Janus Sidabalok mengemukakan ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut:

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi;
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen⁴.

³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 39.

⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 6.

Posisi yang tidak berimbang antara produsen dan konsumen akan mudah untuk disalahgunakan (*matchpositie*) oleh pihak yang lebih kuat. Hal ini akan berdampak lebih buruk jika pihak pelaku usaha yang lebih kuat itu didukung oleh fasilitas yang memungkinkan bertindak secara monopolis. Berdasarkan pada pemikiran hal tersebut di atas bahwa konsumen diharapkan dapat bersikap lebih kritis dalam menilai barang dan jasa serta dapat bertindak dan berusaha memperoleh hak-haknya serta kepentingannya itu. Melalui sikap-sikap yang demikian kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi produk barang dan jasa dapat berkurang atau dengan perkataan lain kerugian dapat diperkecil.

Sanksi administratif tidak ditujukan pada konsumen pada umumnya, tetapi justru kepada pengusaha, baik itu produsen maupun para penyalur hasil-hasil produknya. Sanksi administratif berkaitan dengan perizinan yang diberikan Pemerintah RI kepada pengusaha/penyalur tersebut. Jika terjadi pelanggaran, izin-izin itu dapat dicabut secara sepihak oleh Pemerintah. Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Di samping itu, tentu saja juga kaidah-kaidah hukum perdata adat, yang tidak tertulis, tetapi ditunjuk oleh pengadilan-pengadilan dalam perkara-perkara tertentu. Menurut Sri Redjeki Hartono dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniati, aspek hukum perlindungan konsumen makin terasa sangat penting mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai

sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang⁵.

Perlunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Oleh karena itu, keberadaan undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang

⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 33.

Perlindungan Konsumen merupakan “payung” yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

Konsumen selalu menjadi objek bagi para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara yang merugikan konsumen⁶.

Hal tersebut disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, sehingga hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Selain itu, kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajiban serta kedudukan konsumen yang pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar, karena

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012, hlm. 1.

itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen⁷.

Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakai barang dan/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 bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dengan adanya perlindungan konsumen, diharapkan pelaku usaha mengetahui batasan-batasan dalam menjalankan kewajiban dan juga timbal balik dari masyarakat sebagai konsumen sehingga terjadi kesesuaian dalam memberikan pelayanan barang dan atau jasa. Akan tetapi secara substansi ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki kelemahan yang bersifat merugikan konsumen, dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian berdasarkan harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 1

bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan. Untuk itu seharusnya Pasal 19 ayat (2) dapat menentukan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang yang setara nilainya dan/atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dapat diberikan sekaligus kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi suatu produk. berarti, dapat dirumuskan antara kata “setara nilainya” dengan “perawatan kesehatan” di dalam Pasal 19 ayat (2) yang ada sekarang tidak lagi menggunakan kata “atau” melainkan “dan/atau”. Melalui perubahan seperti ini, kalau kerugian itu menyebabkan sakitnya konsumen, maka selain mendapat penggantian harga barang juga mendapat perawatan kesehatan⁸.

Kelemahan yang sulit diterima karena sangat merugikan konsumen yaitu ketentuan Pasal 19 ayat (3) dimana ditentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Apabila ketentuan ini dipertahankan, maka konsumen yang mengonsumsi barang yang telah melewati batasan hari transaksi sebagaimana yang telah ditentukan tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh karena itu, agar undang-undang perlindungan konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan konsumen, maka seharusnya Pasal 19 ayat (3) menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh)

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm, 126.

hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.

Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan, pengawasan, dan pendidikan bagi konsumen. Dasar pertimbangan dibentuknya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, yaitu *Pertama*; pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen; *kedua*, semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar; *ketiga*, untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab⁹.

⁹ Arrista Trimaya, *Optimalisasi Pemberdayaan Konsumen Melalui Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, dalam Jurnal RechtsVinding Online, hlm. 1.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab¹⁰.

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka¹¹.

Hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari:

¹⁰ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 9.

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 115.

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar¹².

Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union (IOCU)*)

ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat¹³.

Di samping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*)¹⁴.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara khusus mengatur permasalahan konsumen dan memberi wadah bagi aspirasi dan advokasi yang akan dilakukan konsumen jika terjadi tindakan tidak bertanggung jawab yang dilakukan oleh produsen. Harapan terhadap Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jelas sangat besar. Walaupun belum sempurna, akan tetapi

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 39

¹³ *Ibid*,

¹⁴ *Ibid*,

adanya undang-undang ini merupakan suatu langkah maju dalam rangka menciptakan kegiatan usaha yang sehat di Indonesia pada umumnya, dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen pada khususnya. Dengan tujuan untuk mewujudkan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Perlindungan konsumen di Indonesia sangat diperlukan karena perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia jauh dari harapan bahkan sampai saat ini perlindungan yang benar-benar dapat memberikan jaminan atas keperluan konsumen serta kebebasan masyarakat untuk menikmati hak-hak mereka sebagai konsumen belum terwujud¹⁵.

Sedangkan yang menjadi makna dari Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pada hakekatnya, terdapat 2 (dua) instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni; *Pertama*; Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan kembangan dunia usaha yang memproduksi barang dan/jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. *Kedua*; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya Undang-

¹⁵ Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofis Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Malang, 2016, hlm. 26.

undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Perlindungan konsumen juga dituntut dengan adanya globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi, yang telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Bertepatan dengan ASEAN *Economic Community* (AEC) yang akan diberlakukan pada akhir tahun 2015, dapat dijadikan sarana untuk mewujudkan persaingan usaha yang sehat secara keseluruhan di kawasan ASEAN pada khususnya dan di pasar dunia pada umumnya. Negara ASEAN akan menjadi pasar tunggal dan berbasis produksi tunggal dimana terjadi arus barang, jasa, investasi, tenaga terampil, dan arus modal yang lebih bebas. Dengan terbentuknya pasar tunggal yang bebas tersebut akan membuka peluang Indonesia untuk meningkatkan daya saingnya di kawasan ASEAN. Untuk itu, harus ada kesiapan Pemerintah dalam memproteksi masuknya arus bebas barang dan jasa dari negara lain. Dalam hal ini konsumen juga harus mendapatkan pemahaman dan pemberdayaan secara optimal mengenai tata cara pemilihan produk barang dan jasa yang baik dan benar.

Pembinaan perlindungan konsumen diselenggarakan oleh Pemerintah dalam upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta

dilaksanakannya kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen. Pembinaan terhadap pelaku usaha dan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat tidak hanya ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen, tetapi juga bermanfaat bagi pelaku usaha dalam upaya meningkatkan daya saing barang dan/atau jasa di pasar global.

Pembinaan dilakukan melalui upaya untuk menciptakan iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen; mengembangkan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meningkatkan kualitas sumber daya manusia; dan meningkatkan kegiatan penelitian terkait dengan perlindungan konsumen. Sedangkan Pengawasan konsumen dilakukan melalui usaha bersama Pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Dalam penjelasan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Apalagi sekrang ini kegiatan jual beli lebih banyak dilakukan secara online atau yang disebut dengan *E-commerce* merupakan suatu kegiatan transaksi yang menggunakan media elektronik sebagai alat penghubungnya antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga kesepakatan atau perjanjian yang tercipta adalah melalui online. Namun, dengan adanya kegiatan jual beli yang dilakukan secara online dengan menggunakan media transaksi elektronik maka sering terjadi kesalahpahaman antara pelaku usaha dengan konsumen.

Terhadap perlindungan hukum bagi masyarakat yang melakukan kegiatan transaksi secara online, tidak dapat dipungkiri bahwa posisi konsumen masih lemah dalam transaksi online. Mulai dari belum adanya aturan hukum yang spesifik mengatur hal tersebut, minimnya bukti dan kebanyakan konsumen tidak tahu harus melaporkan kemana jika mereka dirugikan. Sehingga selain diperkuat dengan berbagai aturan tentang transaksi online, kegiatan sosialisasi perlu dilakukan agar

konsumen menjadi lebih cerdas dalam memilih penjual dan tahu harus mengadu ke mana ketika muncul masalah dalam kegiatan transaksi online¹⁶.

Transaksi online menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta dapat dilakukan dimana dan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun di sisi lain memiliki dampak negatif yakni timbulnya permasalahan hukum yang pada akhirnya menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, maka keperluan terhadap adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi online sangat diperlukan terutama karena konsumen memiliki hak yang secara universal harus dilindungi yakni hak atas keamanan dan keselamatan serta hak atas informasi yang benar¹⁷.

Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meskipun di dalamnya tidak secara khusus mengatur mengenai transaksi online.

Perkembangan teknologi nampaknya membawa perubahan dalam hal terjadinya transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Ini nampak dari semakin maraknya berdagang dan berbelanja secara online (*e-commerce*). Hanya dengan

¹⁶ Endang Wahyuni Setyawati, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perdagangan Emas Secara Online* dalam Jurnal, RechtsVinding Online, hlm. 4.

¹⁷ Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 39.

menggunakan smartphone, konsumen leluasa berbelanja dari "satu mal ke mal yang lain" secara online. Kehadiran *e-commerce* disatu sisi memang menguntungkan konsumen, terutama yang tidak banyak memiliki waktu berbelanja ke mal/pasar konvensional. Namun, di sisi lain model belanja online juga membawa cacat yang berpotensi merugikan konsumen. Salah satu tengara munculnya permasalahan belanja online adalah aduan yang masuk ke YLKI. Jika tahun 2014 aduan tentang belanja online tidak masuk dalam 10 besar pengaduan, tahun 2015 belanja online bahkan menduduki peringkat ke-4 kasus yang paling banyak diadukan. Ini dapat dimaknai dari 2 (dua) hal; *pertama* bahwa belanja online telah mampu menarik minat konsumen, *kedua*; ketiadaan regulasi khusus yang mengatur *e-commerce* menempatkan konsumen pada posisi yang sangat lemah. Dari 77 (tujuh puluh tujuh) kasus terkait belanja online yang diadukan ke YLKI, 20 persen (16 kasus) diantaranya tentang *refund* bermasalah, informasi produk yang tidak sesuai dengan barang 13 kasus (16%), dan proses pengiriman lama 12 kasus (15%). Konsumen dalam posisi sangat lemah ketika barang yang ditawarkan melalui internet ternyata tidak sesuai dengan barang yang dikirim. Dalam kondisi seperti ini, konsumen sebenarnya memiliki opsi untuk membatalkan. Namun, realitanya konsumen akan kesulitan untuk menarik kembali (*refund*) biaya yang telah disetorkan. Sebuah keniscayaan bahwa teknologi akan semakin mendekatkan konsumen dan pelaku bertransaksi, bahkan tidak harus dalam nominal jutaan rupiah. Namun, tanpa hadirnya

regulasi yang memayungi terutama perspektif perlindungan konsumen memungkinkan munculnya sengketa, baik di skala nasional maupun lintas negara¹⁸.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul: “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan**” dengan rumusan masalah sebagai berikut:

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikelabui oleh pelaku usaha?
2. Bagaimana bentuk sanksi hukum yang tepat terhadap pelaku usaha yang mengelabui konsumen?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini peneliti membatasi hanya menganalisis mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan” yaitu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikelabui oleh pelaku usaha, kemudian mengenai bentuk sanksi hukum terhadap pelaku usaha yang mengelabui konsumen.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

¹⁸ YLKI, *Bedah Pengaduan Konsumen 2015*, dalam <http://ylki.or.id/2016/01/>, diakses tanggal 1 Desember 2016.

1. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikelabui oleh pelaku usaha.
2. Untuk menjelaskan bentuk sanksi hukum yang tepat terhadap pelaku usaha yang mengelabui konsumen.

Sedangkan kegunaan di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Sebagai masukan terhadap penegakkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.
 - b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi akademisi untuk merevisi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - c. Sebagai bahan pemikiran bagi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sehingga dapat memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai bahan pemikiran bagi pemerintah, karyawan, dan stacholder Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia;
 - b. Sebagai sumbangsih bagi lembaga pengadilan di Indonesia dalam menyelesaikan masalah perlindungan konsumen di Indonesia;
 - c. Sebagai informasi kepada masyarakat yang ingin mengkaji hukum perlindungan konsumen di Indonesia, baik bagi masyarakat dalam lingkungan akademisi, praktisi, maupun masyarakat pada umumnya.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

1. Kerangka Teori

a. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatai berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki 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. Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang

lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum¹⁹.

Menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkandiskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan²⁰.

Perlindungan konsumen adalah suatu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat diartikan bahwa perlindungan konsumen mengandung aspek perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapat perlindungan bukan hanya fisik investor selaku konsumen produk dan jasa investasi, melainkan juga pada hak-haknya yang bersifat abstrak. Hak-hak konsumen ini merupakan suatu bentuk cerminan kepentingan-kepentingan konsumen yang harus dilindungi dan dipenuhi dengan baik oleh para pelaku usaha. Dengan kata lain, perlindungan konsumen itu sendiri sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum kepada konsumen sekaligus haknya²¹.

¹⁹ Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 53.

²⁰ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm 2.

²¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 19.

Upaya hukum preventif merupakan upaya hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen baik di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan. Sesuai dengan Pasal 47 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Sedangkan bentuk upaya hukum represif adalah upaya hukum yang dibuat untuk menyelesaikan suatu sengketa, yakni sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Menyangkut perlindungan hukum terhadap konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 menjelaskan dengan tegas bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

b. Teori Penyelesaian Sengketa

Kata sengketa (*conflict; dispute*) mestinya tidak hanya bersifat merusak (*destructive*) dan merugikan (*harmful*), melainkan membangun (*constructive*),

menarik/menantang (*challenging*) serta dinamis sebagai katalisator perubahan (*acatalystforchange*)²².

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.

Penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan membutuhkan waktu yang lama dan melelahkan dimulai dari Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, bahkan mungkin sampai pada tingkat Mahkamah Agung. Hal ini sudah tentu juga membutuhkan biaya yang cukup besar serta dapat mengganggu hubungan pihak-

²² Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 12.

pihak yang bersengketa²³. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman, dimana kebutuhan masyarakat akan keadilan dan kesejahteraan semakin besar, maka penyelesaian sengketa melalui litigasi lambat laun dirasakan kurang efektif lagi dan memakan biaya yang cukup besar. Kondisi demikian menyebabkan pencari keadilan mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal inilah yang disebut dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)*²⁴.

Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan pendekatan win-win solution dengan proses dan cara yang lebih sederhana dalam rangka memberikan akses keadilan yang lebih memuaskan kepada para pihak dengan bantuan seorang mediator sebagai penampung aspirasi dalam upaya menemukan penyelesaian sengketa yang terbaik bagi kedua belah pihak²⁵.

Christopher W. Moore mengemukakan bahwa mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa, hal tersebut bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan, namun dia bertugas dalam membantu pihak-pihak yang bertikai agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang dapat diterima oleh masing-masing pihak dalam sebuah persengketaan. Demikian maka, dalam menangani sengketa para pihak, mediator

²³ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm.14

²⁴ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 43.

²⁵ D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 24.

haruslah memiliki kemampuan (*skill*) dalam mengupayakan dan memaksimalkan perdamaian diantara para pihak yang bersengketa²⁶.

c. Teori Penegakan Hukum

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Jadi penegakan hukum pada hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal²⁷.

Penegakan hukum merupakan proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Ditinjau dari sudut subjeknya, penegakan hukum itu dapat dilakukan oleh subjek yang lebih luas dan dapat pula diartikan sebagai upaya penegakan hukum itu melibatkan semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum. Siapa saja yang menjalankan aturan normatif atau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan mendasarkan diri pada norma aturan hukum yang berlaku, berarti dia

²⁶ Christopher W. Moore dalam Bambang Sutiyoso, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008, hlm. 57.

²⁷ Shant Dellyana, *Konsep Penegakan Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1998, hlm. 32.

menjalankan atau menegakkan aturan hukum. Penegakan hukum itu kurang lebih merupakan upaya yang dilakukan untuk menjadikan hukum baik dalam arti formil yang sempit maupun dalam artian materil yang luas, sebagai pedoman perilaku dalam setiap perbuatan hukum, baik oleh para subjek hukum yang bersangkutan maupun oleh aparaturnya yang resmi diberi tugas dan kewenangan oleh Undang-undang untuk menjamin berfungsinya norma-norma hukum yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara²⁸.

Menurut Joseph Goldstein menjelaskan bahwa penegakan hukum sendiri, harus diartikan dalam kerangka 3 (tiga) konsep, yaitu:

1. Konsep penegakan hukum yang bersifat total (*total enforcement concept*) yang menuntut agar semua nilai yang ada dibelakang norma hukum tersebut ditegakkan tanpa terkecuali;
2. Konsep penegakan hukum yang bersifat penuh (*full enforcement concept*) yang menyadari bahwa konsep total perlu dibatasi dengan hukum acara dan sebagainya demi perlindungan kepentingan individual;
3. Konsep penegakan hukum aktual (*actual enforcement concept*) yang muncul setelah diyakini adanya diskresi dalam penegakan hukum karena keterbatasan-keterbatasan, baik yang berkaitan dengan sarana, kualitas sumber daya manusianya, perundang-undangannya dan kurangnya partisipasi masyarakat²⁹.

Penegakan hukum selalu melibatkan manusia di dalamnya dan melibatkan juga tingkah laku manusia. Hukum tidak dapat tegak dengan sendirinya, artinya hukum tidak mampu mewujudkan sendiri janji-janji serta kehendak-kehendak yang

²⁸ August P. Silaen, *Penegakan Hukum (Law Enforcement) Monopoli dan Persaingan Usaha Atas Produksi dan Pemasaran Barang dan/atau Jasa Bagi Pelaku Usaha*, Lembaga Penelitian Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2011, hlm. 10.

²⁹ Joseph Goldstein dalam MardjonoReksodiputro, *Sistem Peradilan Pidana Indonesia, Melihat Kejahatan dan Penegakan Hukum dalam Batas-Batas Toleransi*, Pusat Keadilan dan Pengabdian Hukum, Jakarta, 1994, hlm.76.

tercantum dalam (peraturan-peraturan) hukum. Janji dan kehendak tersebut, misalnya untuk memberikan hak kepada seseorang, memberikan perlindungan kepada seseorang yang memenuhi persyaratan tertentu dan sebagainya. Penegakan hukum persaingan usaha di Indonesia memperlihatkan titik terang dalam terciptanya keadilan pada persaingan menjalankan bisnis di Indonesia.

d. Kerangka Konseptual

a. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia³⁰.

Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian

³⁰ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm 1.

perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu³¹.

b. Konsumen

Secara harfiah, konsumen mempunyai pengertian sebagai pemakai barang dan jasa yang dihasilkan produsen, sedangkan produsen diartikan sebagai setiap penghasil barang dan jasa yang dikonsumsi oleh pihak lain atau orang lain. Kata konsumen berasal dari bahasa Belanda, yaitu *konsumēt*, yang oleh para ahli hukum disepakati berarti sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitenindelijk gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan oleh mereka kepada pengusaha (*ondernemer*), jadi mereka yang mengkonsumsi untuk dijual kembali (pemakai perantara) tidak termasuk kelompok yang dikategorikan dalam pengertian konsumen³².

Pengertian yuridis formal ditemukan dalam pasal 1 angka (2) UUPK dinyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Kemudian Hondius (Pakar masalah Konsumen di Belanda) menyimpulkan, bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa. Jasa adalah “ setiap layanan yang berbentuk

³¹ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

³² Mariam Darus Badruszaman, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*, Bina Cipta, Jakarta, 1986, hlm. 17.

pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen³³.

c. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah: “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan Abdul Halim Barkatulah, menjelaskan pelaku usaha adalah “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”³⁴.

d. Barang

Barang adalah “setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³³ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Op, Cit*, hlm. 18.

³⁴ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 7

Sedangkan Fandy Tjiptono menjelaskan barang adalah “produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan perlakuan fisik lainnya”³⁵.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, maksudnya adalah penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan serta menganalisis mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan”. Menurut Jonny Ibrahim, menjelaskan bahwa “Penelitian hukum normatif adalah prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Logika keilmuan dalam penelitian hukum normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerja ilmu hukum normatif”³⁶.

Pendapat di atas, memperkuat pendapat Peter Mahmud Marzuki, menjelaskan bahwa: “Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi dalam penelitian ini.

2. Jenis dan Sumber Bahan-Bahan Hukum

³⁵ Fandy Tjiptono, dalam <http://eprints.uny.ac.id/>, diakses tanggal 1 Desember 2016.

³⁶ Jonny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, 2006, hlm. 47.

Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan. Dari penelitian kepustakaan dikumpulkan bahan-bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Menurut Abdul Kadir Muhammad mengatakan bahwa “Dalam penelitian normatif, bahan yang diperlukan adalah bahan sekunder. Bahan sekunder tersebut mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, sehingga meliputi surat-surat pribadi, buku-buku harian, sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah”³⁷.

Mengacu pada tata cara penyusunan sumber bahan-bahan hukum menurut Soerjono Soekanto, maka bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier, dalam penelitian ini meliputi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari:

1. Norma dasar atau kaidah dasar, yaitu Pancasila;
2. Peraturan Dasar, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 122.

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan tentang bahan hukum primer antara lain: tulisan dan hasil karya ilmiah dan/atau pendapat dan doktrin para ahli hukum yang ada relevansinya dengan isu hukum terhadap “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan”.

c. Bahan Hukum Tertier

Bahan hukum tertier adalah bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus ensiklopedia, indeks kumulatif, dan lain-lain yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini.³⁸

3. Teknik Pengumpulan Bahan-Bahan Hukum

³⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2012, hlm. 52.

Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan mengidentifikasi, menginventarisasi, membaca, mengutip, dan mengedit dari peraturan perundang-undangan, meneliti bahan pustaka (tulisan dan hasil karya ilmiah) dan sumber-sumber bahan hukum lainnya yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini yaitu mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan”.

4. Teknik Analisis Bahan-Bahan Hukum

Analisis bahan-bahan hukum (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), dan bahan-bahan hukum yang ada hubungannya dengan hukum persaingan usaha di Indonesia, yang telah dikumpulkan dan diolah, dilakukan dengan cara analisis dan penafsiran (*interpretasi*) hukum, antara lain:

Menafsirkan undang-undang menurut arti perkataan (istilah) atau biasa disebut penafsiran gramatikal. Antara bahasa dengan hukum terdapat hubungan yang erat sekali. Bahasa merupakan alat satu-satunya yang dipakai pembuat undang-undang untuk menyatakan kehendaknya. Karena itu, pembuat undang-undang yang ingin menyatakan kehendaknya secara jelas harus memilih kata-kata yang tepat. Kata-kata itu harus singkat, jelas dan tidak bisa ditafsirkan secara berlainan³⁹. Perundang-undangan suatu negara merupakan kesatuan, artinya tidak sebuah pun dari peraturan tersebut dapat ditafsirkan seolah-olah ia berdiri sendiri. Pada penafsiran

³⁹ Yudha Bhakti Ardhiwisastra, *Penafsiran dan Konstruksi Hukum*, Alumni, Bandung, 2008, hlm. 9.

peraturan perundang-undangan selalu harus diingat hubungannya dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Penafsiran sistematik tersebut dapat menyebabkan, kata-kata dalam undang-undang diberi pengertian yang lebih luas atau yang lebih sempit daripada pengertiannya dalam kaidah bahasa yang biasa. Hal yang pertama disebut penafsiran meluaskan dan yang kedua disebut penafsiran menyempitkan⁴⁰.

Selanjutnya dilakukan Penafsiran Otentik atau Penafsiran Secara Resmi. “Adakalanya pembuat undang-undang itu sendiri memberikan tafsiran tentang arti atau istilah yang digunakannya di dalam peraturan perundang-undangan yang dibuatnya. Tafsiran ini dinamakan tafsiran otentik atau tafsiran resmi. Di sini hakim tidak diperkenankan melakukan penafsiran dengan cara lain selain dari apa yang telah ditentukan pengertiannya di dalam undang-undang itu sendiri”⁴¹.

Selanjutnya dilakukan upaya penemuan hukum (*rechtsvinding*) dan pembentukan hukum (*rechtsvorming*) yang bersifat praktis-fungsional, dengan cara penguraian teleologis-konstruktif, sehingga ditemukan konsep hukum terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan.

5. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan logika berpikir deduktif yaitu berpikir dari hal-hal yang sifatnya umum atau luas sampai ke hal-hal yang sifatnya khusus, kemudian ditarik kesimpulan.

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 10

⁴¹ *Ibid*, hlm. 11.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Bab I :Pendahuluan, pada bagian pendahuluan ini akan menguraikan; Latar Belakang

Masalah, Identifikasi dan Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian,

Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konseptual, Metode

Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II :Tinjauan Pustaka, berisi: Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen,

Konsumen, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Peran Yayasan

Lembaga Konsumen Indonesia, Badan Perlindungan Konsumen Nasional,

dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab III: Hasil Penelitian dan Pembahasan, akan menganalisis dan menjelaskan:

Mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dikelabui

oleh pelaku usaha. Kemudian mengenai bentuk sanksi hukum yang tepat

terhadap pelaku usaha yang mengelabui konsumen.

Bab IV : Penutup; kesimpulan dan Saran.

Daftar Pustaka

sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan pelaku usaha dan konsumen di dalam hukum bisnis sekarang ini.

2. Pemerintah dalam hal ini Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) harus dapat memberikan sanksi yang tegas baik sanksi yang bersifat perdata, pidana maupun sanksi yang bersifat administratif terhadap pelaku usaha yang tidak komitmen dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.
3. Pemerintah harus meningkatkan peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) badan ini dianggap belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen secara maksimal karena masih banyak konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Rekomendasi; YLKI harus memberikan sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terbukti merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.

-----, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.

Abdul Kadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

- , 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- , 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, RadjaGrafindo, Jakarta.
- August P. Silaen, 2011, *Penegakan Hukum (Law Enforcement) Monopoli dan Persaingan Usaha Atas Produksi dan Pemasaran Barang dan/atau Jasa Bagi Pelaku Usaha*, Lembaga Penelitian Universitas HKBP Nommensen, Medan.
- Ani Sri Rahayu, 2010, *Pengantar Kebijakan Fiskal*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Bambang Mahijanto, 1993, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*, Terbit Terang, Surabaya.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- David Oughton and John Lowry, 1999, *Question & Answers Law of Torts*, Blackstone Press Limited, London.
- Erman Rajagukguk, et, all, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 1. Mandar Maju, Bandung.
- Firman Tumantara Endipraja, , 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofis Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Malang.
- Gunawan Wijaya, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, RadjaGrafindo Persada, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

- Irman Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Jonny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang.
- Mardjono Reksodiputro, 1994, *Sistem Peradilan Pidana Indonesia, Melihat Kejahatan dan Penegakan Hukum dalam Batas-Batas Toleransi*, Pusat Keadilan dan Pengabdian Hukum, Jakarta.
- Maria Alfons, 2010, *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Mariam Darus Badruszaman, 1986, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*, Bina Cipta, Jakarta.
- Muhammad dan Alimin, 2004, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPF, Yogyakarta.
- Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mulyadi Nitisusastro, 2012, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfabeta, Bandung.
- M. Sadar, et, all, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta.
- Nasution, AZ, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- , 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta.
- N.H.T Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Panta Rei, Jakarta.

- Osgar S. Matompo, 2015, *Hakikat Hukum Sistem Persaingan Usaha yang Sehat, Kompetitif dan Berkeadilan*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- Phillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- R. Steinwall & L. Layton, 1996, *Annotated Trade Opractises Act 1974*, Butterworths, Sydney.
- Rachmadi Usman, 2013, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Satijipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sanusi Bintang dan Dahlan, 2000, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Sudaryatmo, 1996, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.
- Tim FH UI & Depdagri, 1992, *Rancangan Akademik Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta.
- Yudha Bhakti Ardhiwisastra, 2008, *Penafsiran dan Konstruksi Hukum*, Alumni, Bandung.
- Yusuf Shofie, 2008, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Zaeni Asyhadie, 2012, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Zulham, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

B. Jurnal

- Agung Nugroho, 2014, *Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Dalam Membantu Masyarakat Yang Dirugikan Akibat Iklan Yang Menyesatkan*, dalam jurnal *lex Jurnalica* Volume 11 Nomor 2, Agustus.
- Ari Purwadi, 2001, *Model Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*, dalam *Jurnal Yustika*, Volume 4 No. 2, Desember.
- Arrista Trimaya, *Optimalisasi Pemberdayaan Konsumen Melalui Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, dalam *Jurnal RechtsVinding Online*.
- Erry Fitriya Primadhany, 2014, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya PT Dewata Abdi Nusa*, dalam *Jurnal Arena Hukum* Volume 7, Nomor 2, Agustus.
- Euis Soliha, 1999, *Peranan Konsumen, Produsen dan Pemerintah dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*, dalam *Jurnal Gema Stikubank*, Volume 31 No. 5.
- Fabian Fadhly, 2013, *Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat*, dalam *Jurnal Arena Hukum*, Volume 6, Nomor 2, Agustus.
- Iwan Permadi, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Petani Penggarap Tanah Negara Milik Perum Perhutani*, dalam *Jurnal Arena Hukum* Volume 9, Nomor 2, Agustus.
- Murni dan Sri Maharani MTVM, 2015, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen*, dalam *Jurnal Arena Hukum* Volume 8, Nomor 2, Agustus.
- Syaakir Soryan, 2016, *Peran Negara Dalam Perekonomian (Tinjauan Teoritis Kebijakan Fiskal dalam Ekonomi Islam)*, dalam *Jurnal Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, Vol. 13, No. 2 Desember.
- Yuliati, 2012, *Perlindungan Hukum Bagi Pencipta Berkaitan Dengan Plagiarisme Karya Ilmiah Di Indonesia*, dalam *Jurnal Arena Hukum* Volume 6, Nomor 1, April.

C. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

D. Website

Emil Salim, *Gerakan Konsumen Global Tidak Bisa Dihentikan*, dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/>, diakses tanggal 11 Januari 2017.

Fandy Tjiptono, dalam <http://eprints.uny.ac.id/>, diakses tanggal 1 Desember 2016.

Sudaryatmo, *Sejarah Lahirnya Hukum Perlindungan*, <http://belajarkukum27.blogspot.co.id/2014/12/> diakses tanggal 11 Januari 2017.

Rudi Sofyan Akmal Al-Batahany, *Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen*, dalam <http://rudi-sofyan.blogspot.co.id/2012/10/>, diakses Tanggal 11 Januari 2017.

Wiwit Setyoyati, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Yang Tidak Berlabel Di Surabaya*, dalam <https://www.google.com>, diakses tanggal 12 Januari 2017.

YLKI, *Bedah Pengaduan Konsumen 2015*, dalam <http://ylki.or.id/2016/01/>, diakses tanggal 1 Desember 2016.

YLKI, *Struktur Organisasi*, dalam <http://ylki.or.id/profil/>, diakses tanggal 28 Desember 2016.