

NEGARA HUKUM, PEMENUHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HAM (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

Wiwik Pratiwi¹

¹Wiwik Pratiwi, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman
E-mail: wiwikpratiwiherman@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterbitkan *Online*: 09 Mei 2020

KATA KUNCI

Negara Hukum, Perlindungan Konsumen, HAM

ABSTRAK

Dalam praktek perdagangan, Konsumen selalu diposisikan sebagai pihak yang kurang mendapat perhatian dari hukum. Fakta pelanggaran pada sejumlah peraturan sering merugikan Konsumen dan sangat berpotensi pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) seperti ditetapkan dalam UURI No.39 Tahun 1999 Tentang HAM. Untuk mewujudkan Negara Hukum, kondisi pengabaian perlindungan Konsumen yang telah berjalan bertahun-tahun itu telah diupayakan negara dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), tetapi fakta masih diterapkan secara diskriminatif. Berdasarkan uraian di atas, ada pertanyaan mendasar apakah Indonesia sebagai Negara Hukum sudah sepenuhnya mewujudkan perlindungan Hukum kepada Konsumen dan apakah ada korelasi perlindungan Konsumen dengan pelanggaran HAM. Pada dasarnya hubungan Pelaku Usaha (Produsen) dengan Konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan, saling membutuhkan, konsekuensinya masing-masing mempunyai hak kewajiban yang sudah diatur dalam UUPK, sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Berdasarkan pengaturan hak dan kewajiban Konsumen dengan Pelaku Usaha tampak bahwa perlindungan bagi Konsumen sangatlah kuat, sehingga diharapkan dapat memberikan kedudukan yang sejajar antara Konsumen dan Produsen (Pelaku Usaha) yang selama ini dianggap tidak seimbang. Bahkan secara tegas dinyatakan dengan UUPK dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian konsumen dalam melindungi diri. bahkan dalam UUPK ditetapkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan Konsumen.

1. PENDAHULUAN

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) sudah dimulai pada 31 Desember 2015, suka atau tidak suka Indonesia harus menghadapi era pasar bebas dari modal, barang, jasa hingga tenaga kerja, pertanyaannya, apakah masyarakat Indonesia sudah siap. Masih membekas dibenak kita tiga tahun sebelum turun dari kursi kepresidenan, pada pidato kenegaraan 16 Agustus 1995, Presiden Soeharto memberi penekanan substansi pidatonya pada penjabaran ekonomi kerakyatan untuk menghidupkan amanat Pasal 33 dan 34 UUD 1945. Tidak sampai

1 bulan setelah pernyataan itu, para konglomerat mencetuskan kesepakatan Deklarasi Bali, yang menghendaki diatasinya kesenjangan ekonomi antar pelaku ekonomi yang selanjutnya menjadi perhatian pemerintah, DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) dan masyarakat termasuk LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Adanya kesenjangan ekonomi akan berdampak dirugikannya salah satu pihak dalam aktifitas ekonomi. Di Indonesia pihak yang paling banyak dirugikan adalah Konsumen. Hal ini karena ada anggapan keliru bahwa pelaku ekonomi hanya 3 pihak; yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara), Koperasi dan Swasta, tanpa melibatkan pihak Konsumen.

Konsekuensinya di dalam praktek perdagangan Konsumen selalu diposisikan sebagai pihak yang lemah dan kurang/ sedikit sekali mendapat perhatian dari hukum. Bahkan peraturan/ produk hukum yang mengatur hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha (Produsen) selalu cenderung merugikan dan menyudutkan konsumen. Produk hukum seolah dikonsep oleh Pelaku Usaha (dengan berbagai kekuatan dan kemampuannya akan berusaha mempengaruhi proses pembuatan peraturan perundang-undangan) tanpa memperhatikan kepentingan Konsumen. Apalagi kalau sudah menyangkut soal produk yang dimonopoli BUMN, Konsumen benar-benar dibuat tidak berdaya, mereka sering dirugikan baik dari segi materi maupun moral.

Berbagai fakta pelanggaran pada sejumlah peraturan/ produk hukum yang merugikan Konsumen dan sangat berpotensi pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) bisa kita lihat dalam beberapa contoh. Dalam dunia perbankan, terutama menyangkut kredit di bidang property, Pasal-pasal dalam perjanjian yang konsepnya dibuat oleh pihak Bank atau pengembang cenderung menguntungkan pengusaha (kalau konsumen terlambat membayar angsuran bisa dikenai pinalti berupa denda atau pencabutan hak atas rumah yang dikreditkan, tetapi kalau pengembang ingkar janji atau tidak menepati waktu penyerahan rumah, hanya dikenai denda yang nilainya relative kecil). Dalam perparkiran juga terjadi perlakuan yang merugikan Konsumen. Pada karcis parkir biasanya disebutkan kendaraan yang hilang/ atau rusak menjadi tanggungjawab Konsumen, peristiwa monopoli Taxi di Bandar Udara yang baru saja menjadi masalah. Demikian pula terhadap penjualan barang-barang lainnya, di nota penjualan pelaku usaha tidak lupa selalu mencantumkan klausula *eksenorasi* yang berbunyi” barang yang sudah dibeli, tidak boleh dikembalikan”. Disini konsumen selalu pada posisi yang lemah, jadi kalau ternyata kualitas barang yang sudah dibeli itu ada cacat, konsumen tidak bisa mengajukan klaim.

Kondisi-kondisi tak menguntungkan tersebut menyebabkan konsumen bersikap pasrah. Hal ini tentunya sangat bertentangan dengan cita-cita luhur yang ditetapkan UURI No.39 Tahun 1999 Tentang HAM yang dalam konsideran disebutkan:

- a. manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan YME yang mengemban tugas mengelola dan memelihara alam semesta dengan penuh ketakwaan dan tanggung jawab untuk kesejahteraan umat manusia dianugerahi Hak Asasi untuk menjamin keberadaan harkat dan martabat kemuliaan dirinya serta keharmonisan lingkungannya.

- b. HAM merupakan hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia, bersifat universal dan langgeng, oleh karena itu harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak boleh diabaikan, dikurangi atau dirampas oleh siapapun.

Pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), tetapi fakta Indonesia sebagai Negara Hukum seperti diamanatkan dalam konstitusi belum bisa sepenuhnya dapat diwujudkan, dan masih diterapkan secara diskriminatif. Oleh karena itu mengingat haknya sering terampas dan tidak ada perlindungan, akhirnya mereka lebih baik bersikap hati-hati. Dalam membeli barang maupun menggunakan jasa, Konsumen mesti ekstra teliti menentukan apakah barang yang dibeli betul-betul berkualitas atau tidak. Keseluruhannya akan menjadi menarik untuk ditelaah secara bersamaan karena tidak hanya berkaitan tetapi juga eksistensi dari suatu Negara Hukum dalam memberikan perlindungan kepada masyarakatnya. Berdasarkan seluruh uraian di atas, ada pertanyaan mendasar apakah Indonesia sebagai Negara Hukum sudah sepenuhnya mewujudkan perlindungan Hukum kepada Konsumen dan apakah ada korelasi perlindungan Konsumen dengan pelanggaran HAM?

2. NEGARA HUKUM DAN PEMENUHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Istilah Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris)/ *consument* (Belanda). Pengertian *consumer/consument* tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah *consumer* adalah (lawan dari Produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang/ jasa menentukan termasuk konsumen kelompok mana.

Untuk mewujudkan pemenuhan perlindungan Konsumen negara mengeluarkan UUPK, yang dalam Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan 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

Dalam penjelasannya disebutkan bahwa:

”Dalam kepastiaan ekonomi dikenal Konsumen Akhir dan Konsumen Antara. Konsumen Akhir adalah pengguna/ pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen Antara adalah Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian Konsumen dalam undang-undang ini adalah Konsumen Akhir”

a. Hak Dan Kewajiban Konsumen dalam UUPK, meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan,keamanan,keselamatan dalam mengkonsumsi barang / jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang/ jasa serta mendapatkan barang/ jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar,jelas,jujur mengenai kondisi&jaminan barang/jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/ jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

- 7) Hak untuk diperlakukan/ dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi/ penggantian, apabila barang/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Sementara itu tentang kewajiban Konsumen yang diatur dalam UUPK, meliputi:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

b. Pengertian, Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha (Produsen),

Ditetapkan dalam Pasal 1 angka 3 UUPK:

Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan/ badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum NKRI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasannya bahwa Pelaku Usaha adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain.

Pasal 6 UUPK diatur mengenai Hak Pelaku Usaha (Produsen), yang meliputi:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- 3) Hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha (Produsen) diatur dalam Pasal 7 UUPK, meliputi:

- 1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- 3) Melayani Konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan konsumen untuk menguji/ mencoba barang/ jasa tertentu serta memberi jaminan/garansi atas barang yang dibuat/ yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Dalam penjelasannya pada Pasal 7 huruf c disebutkan bahwa:

“Pelaku Usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku Usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen”.

Sedangkan pada Pasal 7 huruf e disebutkan bahwa:

“yang dimaksud barang dan/ atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian”

Demikianlah pemerintah telah meletakkan hak dan kewajiban Konsumen maupun Pelaku Usaha sebagai subyek hukum serta sebagai pendukung hak dan kewajiban.

c. Upaya Negara Dalam Pemenuhan Perlindungan Konsumen

Dalam penjelasan disebutkan bahwa UUPK bukan merupakan awal dari hukum yang mengatur tentang perlindungan Konsumen, sebab sampai terbentuknya UUPK telah ada beberapa UU yang materinya melindungi kepentingan Konsumen, a.l:

- 1) UU Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang.
- 2) UU Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene
- 3) UUNomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok di Daerah
- 4) UU Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal
- 5) UU Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan
- 6) UU Nomor5 Tahun 1984 tentang Perindustrian
- 7) UU Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan
- 8) UU Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri
- 9) UU Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- 10) UUNomor.7 Tahun1994 tentang Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia),
- 11) UU Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- 12) UU Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil
- 13) UU Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan
- 14) UU Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta
- 15) UU Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten

- 16) UU Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek
- 17) UU Nomor 23 tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- 18) UU Nomor 24 tahun 1997 tentang Penyiaran
- 19) UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan,
- 20) UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Dijelaskan Celina Tri Siwi Kristiyanti, bahwa UUPK menentukan untuk semua undang-undang yang ada dan berkaitan dengan Perlindungan Konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan/ telah diatur khusus oleh undang-undang, yaitu semua peraturan perundangan tertulis yang diterbitkan oleh badan-badan yang berwenang untuk itu, baik di pusat maupun di daerah. Peraturan itu antara lain (di Pusat) UUD 1945, UU/ PERPU, Peraturan Presiden dan untuk (di daerah) Peraturan Daerah (Provinsi/ Kabupaten/ Kota serta peraturan Desa dan sebagainya).

Di samping dalam berbagai peraturan, termuat pula kaidah-kaidah hukum yang mempengaruhi dan atau termasuk juga dalam bidang Hukum Perdata, antara lain:

- 1) UU Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal
- 2) UU Nomor 4 Tahun 1982 tentang Lingkungan Hidup
- 3) UU Nomor 21 tahun 1982 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Pers
- 4) UU Nomor 5 tahun 1984 tentang Perindustrian
- 5) UU Nomor 16 tahun 1985 tentang Rumah Susun
- 6) UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 7) UU Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan
- 8) UU Nomor 7 tahun 1996 tentang Pangan

Sedangkan Yusuf Shofie UUPK telah mengelompokkan norma-norma Perlindungan.

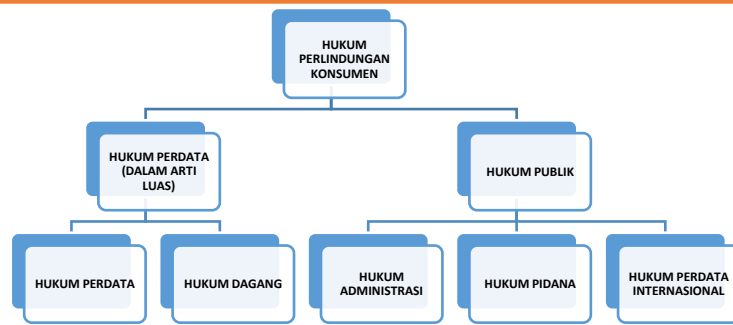
- 1) Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha (Bab IV UUPK)
- 2) Ketentuan pencantuman Klausula baku (Bab V UUPK)

Pengertian Klausula Baku seperti disebutkan dalam Pasal 1 angka 10 UUPK,

“bahwa setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh Pelaku Usaha yang dituangkan dalam suatu Dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh Konsumen”.

Dalam Penjelasan bahwa di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang memuat ketentuan-ketentuan melindungi Konsumen. Dengan demikian UUPK merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan Konsumen.

d. Struktur Hukum Perlindungan Konsumen:



e. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen sudah dilaksanakan di banyak negara, dan semua negara tersebut terikat Resolusi PBB No. A/RES/39/248 tentang Perlindungan Konsumen yang asasi dan adil. Oleh karena itu perlu penegakan Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen, yang menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti meliputi:

- 1) Prinsip Tanggung jawab, menyelesaikan kasus pelanggaran hak Konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Lebih lanjut disebutkan bahwa Prinsip Tanggung jawab terdiri atas :
 - a) Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*); yaitu prinsip yang berlaku dalam hukum pidana dan hukum Perdata, yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat diminta pertanggung-jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH.Perdata,yang mengharuskan terpenuhinya 4 unsur pokok:
 - (1) Adanya perbuatan;
 - (2) Adanya unsur kesalahan;
 - (3) Adanya kerugian yang diderita;
 - (4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian
 - b) Prinsip Praduga untuk selalu Bertanggung jawab (*presumption of liability*); bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada si penggugat.
 - c) Prinsip Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*); hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.
 - d) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan, tetapi ada pengecualian yang

memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggungjawab, misalnya *forcemajeur*.

- e) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*); sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.
- 2) *Product Liability*/ tanggung jawab produk adalah tanggung jawab hukum dari orang/ badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*)/ dari orang/ badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*)/ dari orang/ badan yang menjual/ mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. Bahkan konvensi *product liability* diperluas terhadap orang/ badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan/ penyebaran dari produk, termasuk para pengusaha bengkel dan pergudangan.
- 3) Penyalahgunaan Keadaan (*Misbruik van omstan-dighedetasn*), sejak semula tidak dapat dianggap sebagai hal yang dapat dibenarkan oleh hukum, dan sejak dahulu dimasukkan sebagai keadaan yang bertentangan dengan ketertiban umum/ kebiasaan yang baik (*geode zeden*). Atas dasar itu suatu perjanjian dapat dinyatakan tidak berlaku, baik seluruhnya maupun bagian tertentu, sehingga ada anggapan “sebab” yang terlarang sama dengan isi perjanjian yang tidak dibenarkan. Padahal penyalahgunaan tidak semata-mata berkaitan dengan isi perjanjian saja. Isinya mungkin tidak terlarang, tetapi ada sesuatu yang lain, yang terjadi pada saat lahirnya perjanjian, yang menimbulkan kerugian pada salah satu pihak.
- 4) Norma-norma Perlindungan Konsumen, di era perdagangan bebas menghendaki semua barang dan jasa yang berasal dari Negara lain harus dapat masuk ke Indonesia, bila tidak di stigma anti - World Trade Organization (WTO)

Lebih lanjut disebutkan secara yuridis muncul permasalahan benturan sistem hukum antara Indonesia dengan negara-negara lain. Paling tidak ada 3 (tiga) penyebab yang dapat dikategorikan sebagai hambatan-hambatan dalam perdagangan bebas:

- 1) Karena tidak konsistennya badan Peradilan kita atas putusan-putusannya.
- 2) Sebagian besar Konsumen Indonesia enggan berperkara ke Pengadilan, padahal telah dirugikan Pengusaha, yang lebih banyak didasarkan kepada :
 - (a) Belum dapat diterapkannya norma-norma perlindungan di Indonesia dalam hal ini UUPK, sehingga perlu waktu untuk sosialisasi.
 - (b) Praktek peradilan kita yang tidak sederhana, cepat dan biaya ringan.
 - (c) Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha/ perusahaan

- 3) Tarik menarik berbagai kepentingan di antara Pelaku Ekonomi yang memiliki akses di berbagai bidang, termasuk akses pengambil keputusan

Jadi dilihat dari gambar dan uraian di atas pada dasarnya aspek hukum publik dan aspek hukum Perdata mempunyai peran dan kesempatan yang sama untuk melindungi kepentingan Konsumen.

3. PENGABAIAN KONSUMEN POTENSI PELANGGARAN HAM

Pengabaian Konsumen, Pelanggaran HAM dan Negara Hukum merupakan hal yang saling berkaitan, karena dampak dari pengabaian perlindungan Konsumen dapat terjadi terrampasnya HAM seseorang. HAM adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan YME dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Sedangkan pelanggaran HAM adalah setiap perbuatan seseorang/ sekelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, membatasi, dan atau mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh UU ini, dan tidak mendapatkan, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku.. Apabila kedaulatan Hukum diletakkan dan berpijak pada kedaulatan rakyat, maka kedaulatan hukum bukanlah ditujukan semata-mata untuk kepentingan hukum itu sendiri, tetapi justru harus ditujukan dan berpihak kepada kepentingan masyarakat dan pelanggaran hak-hak dasar atau pelanggaran HAM tidak dapat ditolerir di dalam suatu negara hukum.

Pelanggaran HAM yang terdapat dalam instrumen-instrumen Internasional selalu dikaitkan dengan elemen keterlibatan negara karena memang subyek penanggung jawab HAM adalah negara. Pelanggaran HAM dipahami tidak melulu yang berupa tindakan (*action*) tetapi juga berupa pendiaman (*omission*), dimana pelanggaran dilakukan oleh individu yang bukan aparat negara, namun negara melalui aparatnya tidak melakukan tindakan apapun, baik preventiv maupun represif. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pada Konverensi Dunia tentang pelanggaran HAM di Vienna tahun 1993, diakui HAM terdiri dari hak-hak sipil, budaya, ekonomi, politik dan sosial merupakan hak-hak yang tidak bisa dipilah-pilah, saling berkaitan dan saling tergantung dan hak-hak tersebut tidak hanya menjadi tanggung jawab negara, tetapi juga merupakan tanggung jawab dari para pelaku swasta (pelaku swasta memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menghormati dan melaksanakan HAM). Berkaitan dengan Hak Ekonomi Sosial dan Budaya (KIHESB), Pasal 11 (1) Kovenan Internasional yang sudah diratifikasi negara Indonesia, menyatakan bahwa: "Negara-negara pihak pada kovenan ini mengakui hak setiap orang atas standar kehidupan yang layak bagi dirinya dan keluarganya, termasuk pangan, sandang, dan perumahan yang layak dan atas perbaikan kondisi penghidupan yang bersifat terus menerus. Negara-Negara Pihak akan mengambil langkah-langkah yang layak untuk memastikan perwujudan hak ini,

dengan mengakui, untuk maksud ini, sangat pentingnya arti kerjasama internasional yang didasarkan pada perbaikan sukarela.”

Pada dasarnya hubungan Pelaku Usaha (Produsen) dengan Konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan, artinya produsen tidak bisa berdiri sendiri memproduksi barang tanpa memikirkan bagaimana pemasarannya (bersifat apriori). Demikian pula sebaliknya, Konsumen tidak dapat hanya berpandangan karena memiliki uang, lalu bebas untuk menentukan pilihannya. Lebih lanjut dinyatakan apakah artinya ada uang kalau tidak ada barang, karena itu diperlukan keseimbangan hubungan antara Produsen dan Konsumen. Prinsip kemitraan antara Produsen-Konsumen mutlak saling membutuhkan, sebagai konsekuensinya masing-masing mempunyai hak kewajiban.

Sesuai dengan salah satu alasan ditetapkannya UUPK, dalam konsiderans disebutkan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab¹. Oleh karena itu diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha (produsen) sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Apabila diperhatikan, UUPK terdiri dari 65 pasal, 23 pasal mengatur hak dan kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha. Hak-hak Konsumen dalam Pasal 4 UUPK lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan Presiden Amerika J.F. Kennedy di depan Konggres pada 15 Maret 1962, t.d :

- a. Hak memperoleh keamanan,
- b. Hak memilih,
- c. Hak mendapat informasi,
- d. Hak untuk didengar,

Selanjutnya dijelaskan bahwa ke-4 hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi HAM yang dicanangkan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) pada 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- (IOCU)*) ditambahkan 4 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 sehat.

Di samping itu, Masyarakat Eropa juga menyepakati 5 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*);

¹ Konsiderans UUPK nomor 8 tahun 1999, huruf d

- 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*);

Sedangkan Rancangan Akademik UUPK Fakultas Hukum UI dan Departemen Perdagangan saat itu mengemukakan 6 hak konsumen, yaitu 4 hak dasar yang disebut pertama, ditambah hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut². Selanjutnya dengan memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, secara keseluruhan dikenal 10 hak Konsumen, yaitu:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan,
- b) Hak untuk memperoleh informasi,
- c) Hak untuk memilih;
- d) Hak untuk didengar;
- e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- f) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- g) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- h) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
- i) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

Berkaitan dengan hak dan kewajiban, UUPK dalam Pasal 8 juga mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha sebagai berikut:

- a) Pelaku usaha dilarang memproduksi/ memperdagangkan barang/ jasa yang:
 - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang telah dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan yang dinyatakan dalam label/ etiket barang tersebut;
 - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan/ kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket/ keterangan barang/ jasa;
 - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode/ penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label/ keterangan barang/ jasa tersebut;
 - 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa;
 - 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - 9) Tidak memasang label/ membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, isi bersih, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - 10) Tidak mencantumkan informasi/ petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- b) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat/ bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi lengkap, benar barang dimaksud.
- c) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan farmasi dan pangan yang rusak, cacat/ bekas dan tercemar, dengan/ tanpa memberikan informasi lengkap.
- d) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran ayat1),2) dilarang memperdagangkan barang/ jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, op.cit.hlm.40

Menteri dan Menteri Teknis berwenang menarik barang dan jasa dari peredaran yang dalam Pasal 9 UUPK disebutkan bahwa:

- a) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa secara tidak benar, dan/ atau seolah-olah:
 - 1) Barang telah memenuhi/ memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah / guna tertentu;
 - 2) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/ atau baru;
 - 3) Barang / jasa tersebut telah mendapatkan/ memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja/aksesori tertentu;
 - 4) Barang dan/ atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - 5) Barang dan/ atau jasa tersebut tersedia;
 - 6) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - 7) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - 8) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - 9) Secara langsung/ tidak langsung merendahkan barang dan/ atau jasa lain;
 - 10) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko, atau efek sampingan tanpa keterangan lengkap;
 - 11) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- b) Barang/ jasa sebagaimana pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan;
- c) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/ jasa tersebut

Selanjutnya Pasal 10 UUPK juga menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a) Harga atau tarif suatu barang dan/ atau jasa;
- b) Kegunaan suatu barang dan/ atau jasa;
- c) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang/ atau jasa;
- d) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e) Bahaya penggunaan barang dan/ atau jasa

Pasal 11 UUPK masih mengatur tentang kewajiban bagi pelaku usaha untuk mentaati, bahwa dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan :

- a) Menyatakan barang/jasa seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b) Menyatakan barang/ jasa seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c) Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d) Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/ atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e) Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f) Menaikkan harga atau tarif barang dan/ atau jasa sebelum melakukan obral.

Selanjutnya Pasal 12 UUPK melarang pelaku usaha menawarkan, mempromosikan/ mengiklankan suatu barang atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Masih larangan bagi Pelaku Usaha, Pasal 13 UUPK menetapkan:

- a) Pelaku Usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/ atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikan.
- b) Pelaku Usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/ atau jasa lain.

Pasal 14 UUPK bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/ jasa ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a) Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b) Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c) Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d) Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan

Pasal 15 UUPK menetapkan bahwa Pelaku Usaha dalam menawarkan barang/ jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan/ cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Pelaku Usaha dalam menawarkan barang/ jasa melalui pesanan dilarang untuk (Pasal 16 UUPK):

- a) Tidak menepati pesanan/ kesepakatan waktu penyelesaian sesuai perjanjian;
- b) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/ atau prestasi.

Pelaku Usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila (Pasal 27 UUPK) :

- a) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan/ tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Berdasarkan pengaturan hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha di atas tampak bahwa perlindungan bagi Konsumen sangatlah kuat. Hal ini adalah wajar, mengingat UUPK lahir pada saat euphoria era kerakyatan sedang mengedepan. Lahirnya UUPK dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan Pelaku Usaha dengan Konsumen, karena sebelum lahirnya UUPK Konsumen hanya menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan pajak standar yang merugikan. Selain itu untuk membangun kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah.

Pasal-pasal UUPK menuntut tanggungjawab yang besar dari pelaku usaha terhadap etika baiknya dalam melakukan usaha, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi berdasarkan ketentuan-ketentuan standar yang berlaku, dan memberlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, serta memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan jasa yang dikonsumsi. Apabila pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya maka harus memberikan kompensasi,

ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

Banyaknya tanggungjawab pelaku usaha sebenarnya wajar, mengingat tujuan UUPK untuk melindungi Konsumen dari tindakan sewenang-wenang Pelaku Usaha. Berlakunya UUPK telah dimanfaatkan Konsumen untuk menuntut haknya atas perlakuan pelaku usaha yang merugikan pihak Konsumen. Sebagai contoh baru setelah diberlakukannya UUPK, seorang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) karena 3 bulan airnya tidak mengalir, tetapi diharuskan tetap membayar, Konsumen tersebut berpendapat bahwa PDAM selaku Pelaku Usaha tidak beritikad baik sehingga dapat dikatakan telah melanggar Pasal 7 UUPK.³ Demikian juga kasus padamnya listrik selama 7 jam di Jakarta, Tangerang, apabila konsumen merasa dirugikan maka dapat mengajukan tuntutan baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama berdasarkan UUPK. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Cabang Jakarta menawarkan diri untuk melakukan pendampingan bagi masyarakat banyak atau konsumen rumah tangga jika mereka memang bermaksud menuntut pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sedangkan untuk konsumen PLN kelompok usaha YLKI menyarankan untuk menggunakan pengacara sendiri.

Dengan adanya kasus tersebut tampak UUPK memberikan peluang bagi Konsumen untuk menuntut hak-haknya. Mudahnya konsumen untuk mengajukan tuntutan merupakan tradisi dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Adanya tuntutan-tuntutan itu mengakibatkan kekhawatiran dari pelaku usaha. Kekhawatiran pelaku usaha apabila konsumen sering menggugat dan gugatannya sering dikabulkan oleh Badan penyelesaian sengketa Konsumen (BP3K) atau Pengadilan, akan banyak lagi konsumen yang menggugat (ancaman yang akan diterima oleh para pelaku usaha akan cukup berat, yaitu berupa denda sampai sebesar 2 Milyard dan pidana penjara maximal 5 tahun).⁴ Pelaku usaha khawatir gugatan-gugatan dari konsumen berpengaruh terhadap jalannya usaha mereka. Apabila para pelaku usaha harus memberikan ganti rugi atau mungkin menghadapi hukuman penjara, akan sangat mengganggu kelancaran usaha mereka. Suatu hal yang perlu ditelaah adalah kekhawatiran para Pelaku Usaha itu cukup beralasan, karena selama ini hampir 17 tahun UUPK ditetapkan masih ada Pelaku Usaha yang beritikad buruk dan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen bahkan pelang.

Jika dicermati sebenarnya kewajiban-kewajiban yang diatur di dalam UUPK merupakan hal yang wajar bagi seseorang/ badan yang memproduksi barang dan jasa. Misalnya saja suatu produk makanan dan standar kesehatannya harus sesuai dengan yang tertulis pada label. Apabila dalam kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang terdapat dalam label, maka sudah sewajarnya konsumen mengajukan gugatan, karena pelaku usaha beritikad buruk dan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, apalagi apabila timbul sengketa dan

³ Suara Merdeka, 24 April 2000.

⁴ Pasal 62 ayat 1 UUPK nomor 8 tahun 1999

dalam penyelesaiannya jauh dari ketidakadilan sehingga bisa dipastikan akan terjadi pelanggaran HAM.

4. NEGARA HUKUM DAN PEMENUHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 1 ayat (1), (2) dan (3) UUD 1945 secara eksplisit menyebutkan bahwa Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik dan merupakan Negara Hukum yaitu suatu negara dimana kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-undang Dasar Republik Indonesia. Artinya negara yang menempatkan hukum sebagai dasar dan landasan pelaksanaan pemerintahan dalam segala bidang. Menurut Bambang Widjoyanto Fakta Indonesia sebagai Negara Hukum seperti diamanatkan UUD 1945 belum bisa sepenuhnya dapat diwujudkan, dan masih diterapkan secara diskriminatif, lebih lanjut disebutkan bahwa di Indonesia tiada hari tanpa berita mengenai korupsi, ketidakadilan, pelanggaran HAM yang sebagian besar dilakukan oleh kekuasaan, hal ini menunjukkan masih lemahnya penegakan HAM di Indonesia. Menurut Rudi M Rizki patut dicermati bahwa Kewajiban Negara untuk melindungi (*state duty to protect*) merupakan standar perilaku, bukan standar hasil yang harus dicapai (*standard of result*), sehingga Negara tidak hanya harus bertanggung jawab atas pelanggaran HAM yang dilakukan oleh pihak lain, termasuk Korporasi, tetapi juga harus dianggap bertanggung jawab bilamana Negara sendiri yang melanggar kewajibannya itu.

Untuk mewujudkan Negara Hukum, kondisi pengabaian perlindungan Konsumen yang telah berjalan bertahun-tahun itu telah diupayakan negara dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. Dengan UUPK diharapkan dapat memberikan kedudukan yang sejajar antara Konsumen dan Produsen (Pelaku Usaha) yang selama ini dianggap tidak seimbang (dengan anggapan produsen sebagai pihak yang selalu diuntungkan). Setidaknya dengan UUPK akan menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Juga sebagai instrumen yang secara tidak langsung akan semakin “memberdayakan” pelaku usaha khususnya usaha kecil. Hal itu tersirat baik dari konsideran maupun judul UUPK, yang akan memberikan perlindungan pada Konsumen, terutama dalam pemakaian suatu produk. Bahkan secara tegas dinyatakan, perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian konsumen dalam melindungi diri.

UUPK ternyata lebih dominan mengatur dan melindungi Konsumen (sehingga menimbulkan ketidakseimbangan lagi meskipun kali ini yang diuntungkan adalah Konsumen). Banyak pihak dapat memahami kondisi ini, karena kerugian yang dialami Konsumen barang/ atau jasa seringkali sebagai akibat dari perilaku Produsen. Pemahaman ini seakan-akan melihat Pelaku Usaha (Produsen) selalu bersikap curang, tanpa sedikitpun mengindahkan etika bisnis yang semestinya. Pada akhirnya penantian adanya UUPK telah terwujud dan disambut gembira oleh masyarakat Konsumen, namun disisi lain menimbulkan

dampak adanya kekhawatiran yang berakibat pada penolakan UUPK oleh pihak Produsen, yang memandang UUPK sebagai ancaman untuk menghancurkan usahanya, karena adanya tuntutan ganti rugi dari masyarakat Konsumen, yang mengakibatkan perusahaan bisa tutup, menimbulkan banyak pengangguran dan mengacaukan kehidupan ekonomi secara nasional.

Bagaimanapun faktanya kita hargai upaya negara dalam memberikan perlindungan kepada masyarakatnya. Dengan UUPK dapat menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab sehingga terwujud perlindungan konsumen yang mengarah pada upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Seperti disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian ini menurut Ahmadi Miru dikatakan cukup memadai dan diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan Pasal 2 UUPK, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a) Asas Manfaat dimaksudkan segala upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) 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.
- c) Asas Keseimbangan dimaksudkan memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil/ spiritual.
- d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas tersebut memperlihatkan bahwa tidak ada maksud dari pembentuk undang-undang untuk mematikan/ menghambat usaha dari para Pelaku Usaha, tetapi justru sebaliknya akan melindungi kepentingan pelaku usaha agar tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang/ jasa yang berkualitas. Sebagaimana dikemukakan Arristoteles yang dikutip oleh Satjipto Rahardjo bahwa dari sudut segi kesamaan di dalam keadilan, maka sesuatu dikatakan adil jika ada persamaan dalam bagian yang diterima oleh para pihak. Oleh karena itu rasio dari yang dibagi harus sama dengan rasio dari para pihak, sebab apabila dari para pihak tidak sama, maka disitu juga tidak akan ada bagian yang sama pula. Maka apabila para pihak yang sama tidak memperoleh bagian yang sama atau para pihak yang tidak sama memperoleh bagian yang sama, timbullah sengketa dan pengaduan.

Apabila teori Keadilan yang dikemukakan Aristoteles dihubungkan dengan keberatan yang diajukan para pelaku usaha terhadap berlakunya UUPK, maka keberatan itu dapat

diterima kalau yang mengemukakan adalah para pelaku usaha golongan menengah ke bawah. Hal ini karena golongan pelaku usaha menengah ke bawah mempunyai keterbatasan sumber daya manusia dan modal untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan standar yang diatur dalam UUPK. Bahkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang selama ini gencar memperjuangkan hak-hak konsumen, justru sekarang berpikiran untuk melindungi pelaku usaha menengah ke bawah. Dengan alasan bahwa para pelaku usaha golongan menengah ke bawah masih sulit untuk bisa memenuhi persyaratan berproduksi yang dituntut oleh UUPK. Kesulitan mana berhubungan dengan labelisasi atau keamanan produk yang akhirnya terkait dengan biaya produksi.

Memperhatikan Indeks Keberdayaan Konsumen Indonesia atas indikator perilaku komplain saat ini adalah 11,96 jauh di bawah indeks tertinggi 100, sehingga dinyatakan bahwa Tingkat keberdayaan konsumen Indonesia untuk mengajukan komplain kepada Pelaku Usaha masih rendah. Angka itu menunjukkan, masih banyak Konsumen yang belum berani menuntut hak saat merasa dirugikan setelah membeli barang atau menggunakan jasa. Oleh karena itu selanjutnya seperti dikatakan oleh Menteri Perdagangan dalam peringatan hari Konsumen bahwa Perilaku Konsumen harus diubah menjadi lebih berani memperjuangkan haknya sehingga Konsumen tidak dirugikan, dengan meningkatnya kesadaran Konsumen akan Hak dan kewajibannya itu, Pelaku Usaha juga akan terdorong menjaga dan meningkatkan kualitas produk. Hal ini juga dapat dilihat dalam peluncuran IKK (Indeks Keberdayaan Konsumen) oleh Kementerian Perdagangan, dimana IKK adalah instrumen untuk mengukur kesadaran dan pemahaman Konsumen mengenai Hak dan Kewajiban, serta kemampuan untuk berinteraksi dengan Pasar. Hasil survei menunjukkan bahwa perilaku Konsumen yang menyampaikan komplain mendapat indeks terendah. Keberdayaan Konsumen Indonesia kini baru pada tingkat “sadar” dan “paham”, yaitu menyadari dan memahami hak kewajiban sebagai Konsumen. Mereka belum sampai pada tingkat “mampu” memperjuangkan hak. Lebih lanjut dikatakan oleh Dirjen standardisasi dan perlindungan Konsumen Kemendag, bahwa hal itu terjadi karena edukasi terhadap Konsumen masih terbatas, masih banyak Konsumen di daerah tertentu yang belum terjangkau program edukasi Konsumen. Di sisi lain sejumlah konsumen enggan mengembalikan barang yang rusak karena persoalan jarak dan barang yang dibeli harganya murah.

5. KESIMPULAN

Dalam upaya mewujudkan negara hukum, Indonesia telah memberikan perlindungan kepada Konsumen dengan memberlakukan UUPK yang bertujuan mengangkat kedudukan konsumen yang seimbang dengan pelaku usaha, sehingga kedudukan menjadi sejajar. Keseimbangan kedudukan tersebut sama sekali tidak memberatkan Konsumen maupun para Pelaku Usaha. Ketentuan yang ada dalam UUPK tidak akan menghambat pertumbuhan ekonomi, justru akan memacu pertumbuhan ekonomi yaitu dengan menghasilkan produk

barang/ jasa yang berkualitas, yang pada akhirnya dapat bersaing di lingkungan global. Jadi selama pelaku usaha menjalankan secara benar dan memberikan informasi yang cukup relevan dan dapat dipertanggungjawabkan serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai barang dan/ atau jasa yang dihasilkan, maka ia tidak perlu merasa ketakutan akan adanya gugatan dari konsumen. UUPK ini memberikan banyak peluang bagi Konsumen untuk lebih berani melakukan dan mengajukan gugatan bagi para Pelaku Usaha, sehingga menimbulkan ketakutan dari para pelaku usaha. Oleh karena itu dibutuhkan peran Hakim dalam menyelesaikan sengketa perlindungan Konsumen untuk bersikap arif dan bijaksana di dalam mengambil keputusan, sehingga Konsumen merasa terlindungi dan Pelaku Usaha merasa aman di dalam menjalankan usahanya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2011
- Az. Nasution dalam *A.S Homby (Gen.Ed), Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English, Oxford University Press, Oxford 1987, hal.183 (opp. To producer) person who uses goods.* Az. Nasution dalam Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Diadit media, 2001)
- _____. Lihat John.M. Echols & Hasan Sadily. Kamus Inggris-Indonesia. Gramedia. Jakarta. 1986, hal.124, seperti ditulis oleh Az. Nasution dalam Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hal.3
- Ali Mansyur, Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Genta Press. 2007
- Celina T. S.K., 2009. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika. 2009.
- J. Satrio. Hukum Perjanjian, Bandung: Citra Aditya Bakti. 1992.
- Knut d. Asplund, Suparman Marzuki, Eko Riyadi. Hukum Hak Asasi Manusia, Yogyakarta: PUSHAM UII. 2010
- Rahardjo, Satjipto. Hukum dan Masyarakat. Bandung: Angkasa. 1990.
- Rahayu, Hukum Hak Asasi Manusia, Semarang: Universitas Diponegoro. 2012
- Rudi M. Rizki, Tanggung jawab Korporasi Transnasional Dalam Pelanggaran Berat HAM. Jakarta: PT Fikahati Aneska. 2012
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Grasindo. 2000
- Yusuf Shofie. Perlindungan Konsumen dan instrument-instrumen hukumnya. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2003.
- _____. Undang-undang R.I. nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bandung: Citra Umbara. 2011
- _____. UU R.I. nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM. Jakarta: Sinar Grafika.