PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN (Studi Kasus Di Jasa Percetakan HC Bantul)

SKRIPSI



Oleh:

KEVIN M IZHAAR

No. Mahasiswa: 12410597

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN (Studi Kasus Di Jasa Percetakan HC Bantul)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



Oleh:

KEVIN M. IZHAAR

No. Mahasiswa: 12410597

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN (Studi Kasus Di Jasa Percetakan HC Bantul)

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk

Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/ Pendadaran

Pada Tanggal 23 Desember 2019

Yogyakarta, 23 Desember 2019

Dosen Pembimbing Skripsi,

Sujitno, SH., M.Hum

NIP/NIK.824100205

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN (Studi Kasus Di Jasa Percetakan HC Bantul)

Telah dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada tanggal ..23 Desember.. 2020 dan Dinyatakan .....LULUS.....

Yogyakarta, ……23 Desember…….. 2020

			Tanda Tangan
	Tim Penguji		
1.	**Ketua**	: Sujitno, S.H., M.Hum.	_____
2.	**Anggota**	:	_____
3.	**Anggota**	:	_____

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan

(DR. ABDUL JAMIL, S.H., M.H)

NIP/NIK.904100102

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **KEVIN M IZHAAR**

Nomor Mahasiswa : **12410597**

adalah benar-benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN (Studi Kasus Di Jasa Percetakan HC Bantul)

Karya Tulis ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/ Pendadaran yang akan diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hasil tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikatagorikan sebagai melakukan perbuatan '*penjiplakan karya ilmiah (plagiat)';*
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik

dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan dilingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hal dan kewajiban saya di depan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditujukan pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/ terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Pembuat Pernyataan

(KEVIN MUHAMMAD IZHAAR)

NIM. 12410597

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Kevin M Izhaar
2. Tempat Lahir : Malang
3. Tanggal Lahir : 15 September 1994
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jaranan RT. 01 No. 50, Panggungharjo, Sewon, Bantul
7. E-mail : kevin.izhaar@gmail.com
8. Identitas Orang Tua/Wali
   a. Ayah
      Nama lengkap :Suharjo
      Pekerjaan : BUMN
   b. Ibu
      Nama Lengkap : Haruko Fuji Nur Ismiria, SE., M.M
      Pekerjaan : BUMN
9. Riwayat Pendidikan : SDITLuqman Al Hakim Yogyakarta
   : SMP Muhammadiyah 1 Yogyakarta
   : SMA Negeri 1 Sewon
10. Hobi : Membaca dan Traveling

Yogyakarta, 23 Juli 2020
Yang Bersangkutan,

(KEVIN MUHAMMAD IZHAAR)
NIM. 12410597

Halaman Motto



DO OR DO NOT, THERE IS NO TRY

-MASTER YODA -

"Man Jadda Wa Jadda"

Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya

Halaman Persembahan

Skripsi ini Penulis dedikasikan kepada:

Allah SWT,
Rasulullah Muhammad SAW,

Ayah,
Terima kasih Ayah, engkau telah mengajariku banyak hal, tirakatmu semoga menjadi berkah bagiku kelak di masa depan

Ibu,
Terima kasih Ibu, tiada yang bisa mengalahkan kasih dan sayangmu
Engkau perempuan paling tangguh di Dunia ini

Saudara Laki-laki dan Perempuanku,
Jadilah kalian insan yang bermanfaat
Semangat dalam menuntut ilmu, gapai cita-cita kalian setinggi-tingginya

Keluarga,
Tempat ternyaman di Dunia ini

Sahabat-sahabatku,

Teman-temanku,dan

Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) berjudul: **"Perlindungan Konsumen Atas Pemenuhan Hak dalam Perjanjian Jasa Percetakan (Studi Kasus di Jasa Pcercetakan HC Bantul)"**. Sholawat serta salam untuk junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua dari zaman jahiliyah menuju zaman yang insyaallah khusnul khotimah amin.

Penyusunan skripsi ini diajukan guna untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Strata-1 (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih sedalam dalamnya kepada:

1. **Allah SWT**, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. **DR. Abdul Jamil, S.H., M.H**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia beserta jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu ilmiah maupun amaliyah. Penulis hanya

mampu menyematkan doa sepenuh hati, semoga menjadi amal jariyah dan diijabah oleh-Nya atas apa yang Bapak dan Ibu semogakan.

3. Terima kasih penuh takzim kepada **Bapak Sujitno, SH., M.Hum dan Bapak Abdurrahman Alfaqih, S.H., MA., LLM** yang telah memberikan waktu dan ilmu, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Semoga engkau selalu diberkahi dan dirahmati oleh-Nya amin.
4. Ayahku **Suharjo** dan Ibuku **Haruko Fuji Nur Ismiria** tercinta yang selalu mendukung baik moril maupun materiil dan mendoakan penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Istriku tercinta **Tessa Dwi Ardiyani** yang selalu mendukung, memotivasi, serta mendoakan penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Anakku tercinta **Arsyila Vishareen Navya Izhaar** yang menjadi semangat pada penulis.
7. Adik-adik ku tersayang **Vickan Gandhi Urbach Izhaar** dan **Calista Nabila Erma Izhaar** yang selalu memberi semangat dan memberi doa pada penulis.
8. **Krisnanda Maya Sandhi**, yang sudah menjadi seperti adik saya sendiri yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.

9. Sahabat-sahabatku, **Yoga Pratama, Fandy Arrasyid, Fendi Prasetya, Fery Setyawan, Deva Bramaji, Anggita Haryo Duto, Rudi Setya Hadiwijaya, Habib Gilang Rezatama, Rizky Afeb**Semoga kalian semua mendapatkan limpahan berkah dari-Nya amin.
10. Semua pihak yang tidak dicantumkan satu-persatu, penulis menghaturkan terima kasih dengan segala kerendahan hati.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi pembelajaran di kemudian hari.

Billahi Taufiq Wal Hidayah, Warridho Walinayah, Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Yogyakarta, 23 Juli 2020

(KEVIN MUHAMMAD IZHAAR)

NIM. 12410597

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS v

CURRICULUM VITAE vii

HALAMAN MOTTO viii

HALAMAN PERSEMBAHAN ix

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xiii

ABSTRAK ..... Error! Bookmark not defined.

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Orisinalita Penelitian 6

E. Definisi Operasional 7

F. Tinjauan Pustaka 8

G. Metode Penelitian 27

BAB II 32

TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JASA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA 32

A. Perjanjian Jasa 32

1. Pengertian Perjanjian Jasa Tertentu 32

2. Syarat Sahnya Perjanjian 33

3. Asas-Asas Dalam Perjanjian 37

4. Wanprestasi dan Ganti Rugi 40

B. Perlindungan Konsumen 43

1. Pengertian Perlindungan Konsumen 43

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 45

C. Konsumen 49

1. Pengertian Konsumen 49
2. Hak Konsumen 50
3. Kewajiban Konsumen 54
D. Pelaku Usaha 55
1. Pengertian Pelaku Usaha 55
2. Hak Pelaku Usaha 55
3. Kewajiban Pelaku Usaha 56
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha 57
5. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha 64
E. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha 68
F. Penyelesaian Sengketa Konsumen 69
G. Kegiatan Usaha Jasa Percetakan 71
H. Perspektif Hukum Islam atas Hukum Perlindungan Konsumen Jasa 72
BAB III 77
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN DI BANTUL (STUDI KASUS DI JASA PERCETAKAN HC) 77
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Penyedia Jasa Percetakan di Bantul 77
B. Tanggung Jawab Pelaku usaha Jasa Percetakan Terhadap Konsumen dalam Transaksi Penyediaan Jasa Percetakan 84
BAB IV 100
PENUTUP 100
A. Kesimpulan 100
B. Saran 101
DAFTAR PUSTAKA 103

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya minat masyarakat yang menggunakan jasa percetakan untuk mencetak berbagai macam kebutuhan cetak menjadi ladang bagi pelaku usaha untuk menyediakan kemudahan bagi masyarakat akan tetapi dalam menjalankan kegiatan jasa tersebut memiliki resiko untuk berbuat kesalahan dalam memberikan jasa kepada konsumen. Kesalahan tersebut dapat timbul dari kedua belah pihak, pelaku usaha yang kurang teliti dalam memproses pesanan cetak konsumen maupun konsumen yang tidak meneliti kembali hasil editing pelaku usaha hal tersebut tentu dapat mengakibatkan kerugian bagi kedua belah pihak. Dalam penilitian ini penulis akan meneliti tentang bagaimana perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jasa percetakan dalam kasus di jasa percetakan HC Bantul dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jasa percetakan dalam kasus di jasa percetakan HC Bantul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan pendekatan melalui wawancara, studi pustaka dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dari pelaku usaha khususnya terkait konsumen jasa percetakan. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kompensasi atas kesalahan hasil cetak yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Pelaku usaha yang tidak memberikan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha yang gagal memberikan pelayanan jasa yang diperjanjikan kepada konsumen maka dapat dinyatakan

melangar pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Jasa Percetakan, Tanggung jawab pelaku usaha.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman serta perkembangan teknologi, kemudahan dalam melakukan suatu kegiatan menuntut segala kegiatan serba cepat dan efisien. Teknologi digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam segala kegiatan guna mendapatkan hasil yang maksimal. Perkembangan teknologi tersebut meliputi bidang kegiatan tertentu yang dapat mempermudah manusia dalam melakukan sesuatu kegiatan. Perkembangan teknologi tradisional menuju pada teknologi modern yang menghasilkan alat-alat elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mempermudah segala bentuk kegiatan. Perkembangan teknologi tersebut mengakibatkan perilaku manusia yang menginginkan segala sesuatu harus serba instan, cepat, dan dengan hasil yang memuaskan, sehingga untuk memenuhi keinginan tersebut teknologi digunakan untuk menunjang kegiatan tersebut. Namun demikian, perangkat elektronik yang digunakan dalam memudahkan sesuatu kegiatan dapat mengalami kerusakan dan membutuhkan waktu untuk memperbaikinya.

Perubahan tersebut juga dirasakan dalam kegiatan usaha jasa percetakan. Pola konsumsi masyarakat serta meningkatnya permintaan masyarakat terhadap jasa percetakan mendorong timbulnya pelaku usaha percetakan. Beragam kebutuhan masyarakat dalam kegiatan percetakan

mulai dari marketing material seperti *business card*, *flyer* dan brosur, poster, *banner*, stiker & label, *voucher* sampai dengan katalog suatu produk. Kebutuhan masyarakat dalam hal *packaging* seperti *carton pack*, *corrugated*, *food packaging,cup*, *board* dan plastik juga banyak diminati. Produk lain yang seringkali dibutuhkan masyarakat seperti barang kantor dan keperluan *stationery* seperti kalender, *letter head*, amplop, *id card*, *lanyard*, dan nota. Keperluan lain dalam masyarakat yang menjadi kebutuhan dalam barang cetak yang bersifat promosional seperti *placard*, *tube*, *mug*, gantungan kunci, payung, *promotional hand fan* (kipas tangan), *tote bag*, *placard* dan sebagainya. Jenis cetak yang beragam tersebut membutuhkan piranti yang tidak banyak dimiliki masyarakat sehingga masyarakat memilih jasa percetakan dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Tingginya minat masyarakat yang menggunakan jasa percetakan untuk mencetak berbagai macam kebutuhan cetak menjadi ladang bagi pelaku usaha untuk menyediakan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan cetak. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan jasa tersebut memiliki resiko untuk berbuat kesalahan dalam memberikan jasa kepada konsumen. Keadaan ini dapat menimbulkan masalah antara konsumen dengan pelaku usaha. Kesalahan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sebagai contoh adalah kesalahan yang ditimbulkan dari proses editing yang berakibat pada hasil akhir dari proses cetak tersebut. Kesalahan tersebut dapat timbul dari kedua belah pihak, pelaku usaha yang kurang teliti dalam

memproses pesanan cetak konsumen maupun konsumen yang tidak meneliti kembali hasil editing pelaku usaha tersebut.

Cv. HC merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa percetakan. Jasa percetakan yang dimaksud adalah perusahaan tersebut hanya menyediakan jasa untuk membantu konsumen dalam membuat suatu produk cetak dan tidak memiliki alat cetak. Dalam menjalankan usahanya Cv. HC menyediakan berbagai macam bentuk produk jasa cetak salah satunya adalah bentuk cetak pada media kertas seperti undangan, brosur, kalender sampai dengan katalog produk.

Pada tanggal 1 Agustus 2018 Cv. HC menerima pesanan pembuatan undangan pernikahan oleh Bapak Feri Setyawan sebanyak seribu lembar. Dalam pesannan tersebut para pihak telah mensepakati biaya jasa dan bahan yang akan digunakan serta tenggat waktu pembuatan undangan tersebut, kemudian dilakukan penyesuaian data yang terdapat dalam template undangan tersebut, dalam proses ini dilakukan proses editing pada template yang dibuat oleh pelaku jasa percetakan. Kemudian hasil editing pelaku jasa percetakan tersebut diserahkan kepada pihak ketiga yaitu pihak percetakan. Setelah proses cetak selesai pihak pelaku usaha menghubungi konsumen untuk mengambil pesanan tersebut namun konsumen menemukan kesalahan pada gelar orang tua konsumen. Pihak konsumen kemudian mengajukan komplain kepada pelaku usaha atas kesalahan dalam pesanan undangan tersebut.

Pada umumnya dalam pelaksanaan jasa percetakan dilakukan persetujuan antara pelaku usaha dan konsumen terhadap barang/jasa yang akan diperjualbelikan baik dalam bentuk biaya sampai pada prosedur pembelian barang dan/atau jasa tersebut. Proses persetujuan tersebut dilakukan dengan dengan pemberian informasi atas produk atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha kemudian konsumen menjelaskan produk atau jasa yang diperlukan sehingga terjadi persetujuan antara pelaku usaha dan konsumen tersebut. Pemberian informasi dapat berbentuk bahan yang akan digunakan, warna, bentuk template pemberian informasi yang jelas terhadap barang dan/atau jasa yang akan dijual kepada konsumen akan menurunkan resiko kesalahan pada hasil akhir cetak tersebut.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan jasa percetakan memiliki resiko terjadinya kesalahan. Permasalahan muncul ketika terjadi kelalaian yang dilakukan para pihak maupun kurangnya edukasi dan informasi oleh pelaku usaha. Keadaan ini dapat menimbulkan masalah antara konsumen dan pelaku usaha. Kesalahan dalam proses cetak yang dipesan oleh konsumen terjadi diakibatkan pelaku usaha melakukan kesalahan dalam proses editing yang berakibat pada hasil akhir cetak tersebut. Kesalahan editing tersebut diakibatkan karena Pelaku usaha tidak menberikan dami cetak produk dan konsumen tidak dimintai tanggapan apakah sudah sesuai dengan keinginan konsumen tersebut.

Idealitanya, perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi jasa percetakan terdapat pada Pasal 4 huruf c UUPK bahwasannya hak

konsumen adalah untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa.[1]

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai organisasi konsumen di Indonesia merumuskan hak konsumen yaitu: hak untuk keamanan dan keselamatan; hak untuk mendapatkan informasi yang baik serta jujur; hak untuk memilih; hak untuk didengar pendapat pendapat dan keluhannya; hak atas lingkungan hidup.[2]

Namun realitanya, pemberian informasi dalam proses transaksi jasa percetakan banyak yang tidak memberikan penjelasan secara lisan maupun tertulis bagaimana proses atau prosedur dalam menggunakan jasa percetakan tersebut. Pelaku seringkali terlupakan hak konsumen dalam pemberian informasi tersebu sehingga terjadi kesalahan dalam menggunakan jasa percetakan tersebut.

Penggantian kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan cetak yang dikarenakan kelalaian pelaku usaha tersebut merupakan tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oelah pelaku usaha dalam menjalankan pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung jawab dalam memenuhi pesanan konsumen yang mengalami kesalahan maupun kerusakan, adalah sebuah kewajiban agar terciptannya rasa keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan uraian pembahasan diatas mengingat betapa pentingnya tanggung jawab antara pihak pelaku usaha dan konsumen

[1] Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
[2] Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak, 2014, Yogyakarta ,hlm. 59.

dalam menjalankan suatu perjanjian maka penulis tertarik melakukan penelitian penulisan hukum dengan judul "**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN (Studi Kasus Di Jasa Percetakan HC Bantul)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian selanjutnya adalah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jasa percetakan dalam kasus di jasa percetakan HC Bantul?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jasa percetakan dalam kasus di jasa percetakan HC Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memahami dan mengetahui bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi usaha jasa percetakan dalam kasus di percetakan jasa HC Bantul.
2. Memahami dan mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jasa percetakan dalam kasus di jasa percetakan HC Bantul.

D. Orisinalitas Penelitian

Penulis telah membaca berbagai macam karya tulis ilmiah mengenai hukum perlindungan konsumen dan pelaksanaan ganti rugi, sehingga penulis menuangkan permasalahan ini kedalam sebuah proposal penelitian, penulis tidak menemukan karya tulis yang sama. Penulis hanya menemukan karya tulis ilmiah dengan tema pembahasan yang sama tentang perlindungan hukum terhadap konsumen usaha jasa namun dengan subyek yang berbeda. Adapun penelitian yang dimaksud oleh peneliti adalah

Anasthasia Istipurwani, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Skripsi 1992 dengan judul Tanggung Jawab Pemilik Usaha Percetakan Duta Jasa di Surabaya.

Penelitian tersebut meneliti tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akan tetapi memiiki obyek pembahasan yang berbeda yaitu usaha jasa percetakan Duta Jasa di Surabaya sedangkan penulis membahas tentang usaha jasa percetakan di Bantul.

E. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum

   Yaitu perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan hukum dari kesewenangan.[3]

2. Konsumen

[3] Ibid.

Yaitu konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk bertujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.[4]

3. Pelaku usaha

   Yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[5]

4. Jasa Percetakan

   Yaitu sebuah proses industri untuk memproduksi secara masal tulisan dan gambar, terutama dengan tinta diatas kertas menggunakan sebuah mesin cetak. Jasa percetakan merupakan bagian bidang usaha maklon yang pengerjaanya diserahkan kepada pihak ketiga[6]

F. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perikatan berasal dari bahasa belanda "verbentenis" namun demikian, dalam kepustakaan hukum Indonesia memakai bermacam-macam istilah untuk menerjemahkan *verbentenis*. Subekti dan Tjiptosudibio, menggunakan istilah perikatan untuk verbentenis dan persetujuan untuk *overeenkomst*. Menurut pendapat Utrect dalam

[4] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
[5] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
[6] https://www.ariefabian.com/2016/04/perbedaan-jasa-cetak-dan-percetakan.html?m=1

bukunya Pengantar dalam Hukum Indonesia memakai istilah perutangan untuk verbentenis dan perjanjian untuk *overeenkomst.* Sedangkan Achmad ichsan, menerjemahkan *verbentenis* dengan perjanjian dan *overeenkomst* untuk persetujuan.[7]

Dengan demikian, *verbentenis* ini dikenal memiliki tiga istilah di Indonesia, yaitu (1) Perikatan; (2) perutangan (3) perjanjian. Sedangkan untuk *overeenkomst* dipakai untuk istilah, yaitu perjanjian dan persetujuan.[8]

Menurut Setiawan dalam menggunakan suatu istilah harus diketahui dahulu untuk apa dan bagaimana isi atau makna dari istilah tersebut. Jadi kalau berhadapan dengan istilah *verbentenis* dan *overeenkomst*, haruslah berusaha menjawab pengertian apakah yang tersimpul dalam istilah tersebut.[9]

Secara terminologi, *verbentenis* berasal dari kata kerja *verbin-den* yang artinya mengikat. Dengan demikian *verbentenis* menunjuk kepada adanya "ikatan" atau hubungan.[10]

Dalam setiap perikatan akan timbul hak dan kewajiban satu pihak akan memiliki hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lain yang menjadi kewajiban pihak yang lain untuk memenuhinya. Sesuatu tersebut yang disebut dengan prestasi yang merupakan hubungan

[7] Titik Triwulan, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional* , Jakarta, Kencana 2011 hlm 197.
[8] Ibid.
[9] Setiawan, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Jakarta ; Putra Abardin, hlm 1.
[10] Ibid Setiawan hlm 1 -2

hukum yang apabila tidak dipenuhi secara sukarela dapat dipaksakan, ataupun meminta pemenuhan hak melalui putusan hakim.

Karena suatu hubungan, maka suatu akad ini dapat timbul karena perjanjian, yakni dia pihak saling mengemukakan janjinya mengenai prestasi. Misalnya jual beli, sewa menyewa, dan lain-lain.[11]

Ketentuan perjanjian di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur dalam Bab II Buku III tentang perikatan. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan pengertian dari perjanjian "suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih".

Definisi tersebut oleh para Sarjana Hukum dianggap memiliki kelemahan karena disatu pihak kurang lengkap dan dipihak lainnya terlalu luas. Dianggap kurang lengkap karena hanya merumuskan perjanjian sepihak saja, padahal dalam kehidupan sehari-hari di samping perjanjian sepihak juga dapat dijumpai suatu perjanjian yang para pihaknya mempunyai hak dan kewajiban. Perjanjian inilah yang disebut dengan perjanjian timbal-balik. Perjanjian timbal-balik ini juga merupakan perjanjian yang seharusnya tercakup dalam batasan perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata tersebut.[12]

Sebaliknya dikatakan terlalu luas, karena perjanjian menurut Pasal tersebut diartikan sebagai suatu perbuatan. Apabila setiap perjanjian dikatakan sebagai suatu perbuatan, maka segala perbuatan baik yang

[11] Ibid.
[12] Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung, Mandar Maju, hlm. 45.

bersifat hukum atau tidak, dapat dimasukkan dalam suatu perjanjian, misalnya perbuatan melawan hukum, perwakilan sukarela dan hal-hal mengenai janji kawin.[13]

Atas dasar alasan-alasan itulah maka para Sarjana Hukum merasa perlu untuk merumuskan kembali apa yang dimaksud dengan perjanjian. Subekti memberikan definisi perjanjian sebagai suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.[14]

Sudikno Mertokusumo memberikan definisi perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.[15]

Berdasarkan pengertian perjanjian yang dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo tersirat bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum yang menyangkut dua belah pihak yang kedua belah pihak tersebut memiliki hak dan kewajiban yang seimbang dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, begitu pula dengan kata sepakat yang merupakan salah satu dari syarat sahnya perjanjian.

Seperti telah dikemukakan bahwa sumber perikatan yang terpenting adalah perjanjian, sebab dengan melalui perjanjian pihak-pihak dapat membuat segala macam perikatan, sesuai dengan asas kebebasan berkontrak dalam Buku III BW, tetapi seperti juga telah dikemukakan kebebasan berkontrak tersebut bukan berarti boleh

[13] *Ibid*, hlm. 46.
[14] Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 3.
[15] Sudikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 97.

membuat perjanjian secara bebas, melainkan harus memenuhi syarat-syarat tertentu untuk sahnya suatu perjanjian. Maksud kebebasan berkontrak adalah bebas untuk menentukan atau menetapkan isi dan macamnya perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum (pasal 1338 dan 1337 BW). Dengan kata lain, para pihak pembuat perjanjian tersebut dalam keadaan bebas, tetapi bebas dalam arti tetap selalu berada dalam ruang gerak yang dibenarkan atau sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.[16]

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjainjian lahir setelah adanya kata sepakat antara para pihak dalam perjanjian tersebut. Tetapi untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi syarat sahya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Syarat-syarat untuk sahnya suatu perjanjian perjanjian disebutkan dalam Pasal 1320 BW yaitu :[17]

a) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
b) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
c) Mengenai suatu hal tertentu;
d) Suatu sebab yang tidak terlarang.

[16] Riduan Syahrani, Seluk- Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata, Alumni, Yogyakarta, 2013, hlm 205.
[17] Ibid, hlm 205

Dua syarat yang pertama merupakan syarat subyektif yang mengatur mengenai orang atau subyek yang mengadakan perjanjian. Sedangkan dua syarat yang terakhir merupakan syarat obyektif karena yang mengatur mengenai pokok perjanjian yang merupakan objek perjanjian. Tidak terpenuhinya unsur tersebut dapat mengakibatkan cacat dalam perjanjian dan perjanjian tersebut dapat diancam kebatalan. Baik dalam bentuk dapat dibatalkan oleh para pihak maupun batal demi hukum.

a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

   Syarat suatu perjanjian yaitu adanya kata sepakat dimaksudkan bahwa para pihak dalam perjanjian memiliki kesepakatan menenai pokok dalam perjanjian yang dilakukan tersebut. Hal pokok dalam perjanjian tersebut juga dikehendaki oleh masing-masing pihak dalam perjanjian.

   Dalam pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata kata sepakat merupakan syarat dalam suatu perjanjian, secara *a contario* dapat dikatakan kata sepakat dianggap terjadi pada saat perjanjian dibuat oleh para pihak kecuali dapat dibuktikan bahwa kata sepakat itu terjadi karena adanya kekhilafan, paksaan, atau penipuan, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “tiada kata sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”

Dalam pasal tersebut mengatakan bahwa kesepakatan sah apabila tidak ada unsur kekhilafan, paksaan, dan penipuan.

b) Cakap untuk membuat suatu perjanjian

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perjanjian kecuali jika oleh undang-undang dinyatakan sebaliknya. Hal ini bersesuaian dengan pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disebut orang-orang yang tidak cakap hukum untuk membuat suatu perjanjian adalah :

1) Menurut Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1330 *jo* Pasal 47 Undang-Undang No 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, anak yang belum mencapai umur delapan belas tahun dan belum melangsungkan perkawinan ada dibawah kekuasaan orang tuanya selama mereka tidak dicabut dari kekuasaannya.
2) Menurut Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1330 *jo* Pasal 433 Mereka yang ditaruh dalam pengampuan adalah setiap orang dewasa tetapi berada dalam keadaan dungu, gila, mata gelap (buta), dan pemboros, walaupun terkadang ia dapat menggunakan pikirannya.
3) Orang-orang yang dinyatakan oleh undang-undang dilarang untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, misalnya

orang yang dinyatakan pailit (Pasal 1330 BW *jo* UU Kepailitan)

Menurut keterangan tersebut dapat diartikan bahwa orang yang dapat melakukan perbuatan hukum adalah orang dewasa dan sehat akalnya serta tidak dinyatakan dilarang oleh suatu undang undang untuk melakukan perbuatan-perbuatan hukum tertentu.

c) Mengenai suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah barang yang menjadi obyek suatu perjanjian. Mnurut pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata barang yang menjadi obyek suatu perjanjian ini harus tertentu, setidak-tidaknya harus ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahna tidak perlu ditentukan, asalkan saja kemudian dapat ditentukan atau diperhitungkan.[18]

Berkaitan dengan hal tersebut benda yang dijadikan obyek perjanjian harus memenuhi beberapa ketentuan, yaitu:

1) Barang itu adalah barang yang dapat diperdagangkan;
2) Barang-barang yang digunakan untuk kepentingan umum antara lain, jalan umum, pelabuhan umum, gedun-gedung umum, dan sebagainya tidaklah dijadikan objek perjanjian;
3) Dapat ditentukan jenisnya; dan
4) Barang yang akan datang.[19]

[18] Riduan Syahrani, 2013, Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata, Bandung: Alumni, hlm 209.
[19] Mariam Darus Badrulzaman, dkk., Op. Cit., hlm 80

d) Suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal merupakan syarat yang keempat untuk sahnya perjanjian. Mengenai syarat ini pasal 1335 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan.[20]

Kemudian dalam pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa sebab yang dilarang dalam perjanjian adalah sebab yang bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Keempat syarat sahnya perjanjian tersebut di atas harus dipenuhi untuk sahnya suatu perjanjian.

3. Asas-Asas Dalam Perjanjian

Terdapat 7 asas-asas Hukum Perjanjian yang merupakan asas-asas umum yang harus diindahkan oleh setiap yang terlibat di dalamnya yaitu.[21]

1) Asas Kebebasan Berkontrak

[20] Ibid, hlm, 211.
[21] Mariam Darus Badrulzaman, Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan, Alumni, Bandung, 1993, hlm. 99.

Ketentuan-ketentuan hukum perjanjian adalah kaidah-kaidah pelengkap yang hanya bersifat melengkapi sehingga boleh tidak diindahkan oleh para pihak yang membuat perjanjian. Jadi dengan kata lain, hukum perjanjian memberikan kebebasan yang sebesar-besarnya kepada subyek hukum untuk melakukan perjanjian, asal beritkad baik.

2) Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme berati kesepakatan, yaitu pada dasarnya perjanjian sudah lahir sejak detik tercapainya kata antara dua pihak yang melakukan perjanjian. Asas konsensualitas mensyaratkan bahwa perjanjian itu telah sah jika tercapai sepakat mengenai hal-hal pokok dan tidak membutuhkan lagi formalitas. Hukum Perdata Barat ini berbeda dengan Hukum Adat yang menggunakan asas "konkrit" yaitu untuk adanya perjanjian dibutuhkan adanya tindak lanjut setelah sepakat, seperti panjer.

3) Asas Personalitas

Tidak seorangpun dapat mengadakan perjanjian kecuali untuk dirinya sendiri. Suatu perjanjian hanya mengikat bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, dan tidak

mengikat orang yang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut.

4) Asas Itikad Baik

Asas ini dijelaskan pada pasal 1338 ayat 3 Undang-Undang Hukum Perdata yaitu semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik tersebut mempunyai arti yaitu:

a) Arti yang obyektif, bahwa perjanjian yang dibuat itu mesti dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Konsekuensinya hakim boleh melakukan intervensi terhadap isi perjanjian yang telah dibuat para pihak yang bersangkutan.
b) Arti yang subyektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang.

5) Asas Pacta Sunt Servanda

Asas ini tecantum dalam pasal 1338 ayat 1 Undang-Undang Hukum perdata yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah adalah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Jadi jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian misalnya salah satu pihak ingkar janji, maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai yang didalam

perjanjian, bahkan hakim dapat memerintahkan pihak yang lain untuk membayar ganti rugi.

6) Asas Force Majeur

Asas force majeur dikenal juga sebagai asas overmach atau asas keadaan memaksa. Dengan asas ini debitur dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi akibat tidak terlaksananya perjanjian karena suatu sebab yang memaksa. Keadaan memaksa ini menempatkan debitur dalam suatu keadaan yang dimana debitur ini tidak dapat berbuat apa-apa terhadap peristiwa yang timbul diluar dugaan. Overmacht mengandung dua unsur yaitu:

a) Keadaan diluar kekuasaannya pihak debitur dan bersifat memaksa.
b) Keadaan yang tidak dapat diketahui pada waktu perjanjian dibuat, sehingga pihak debitur tidak memikul resikonya.

7) Asas Exeptio Non Adimpleti Contractus

Asas ini merupakan suatu pembelaan bagi debitur untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi karena tidak dipenuhinya perjanjian karena alasan si krediturpun lalai.

4. Wanprestasi dan Akibat Hukumnya

Prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Prestasi merupakan isi daripada perikatan. Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang tidak ditentukan dalam perjajian, ia dikatakan wanprestasi (kelalaian).[22]

Wanpretasi seseorang debitur dapat berupa 4 macam yaitu:[23]

1) Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
2) Tidak tunai memenuhi prestasi;
3) Terlambat memenuhi prestasi;
4) Keliru memenuhi prestasi.

Wanprestasi (kelalaian) mempunyai akibat-akibat yang begitu penting, maka harus ditetapkan lebih dahulu apakah si berutang melakukan wanprestasi atau lalai, dan kalau hal itu disangkal olehnya, harus dibuktikan di muka hakim. Kadang-kadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau alpa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan prestasi yang dijanjikan.[24]

Sebagai akibat terjadinya wanprestasi maka debitor harus:[25]

a) Mengganti kerugian;
b) Benda yang dijadikan objek dari perikatan sejak saat itu dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari debitor.

[22]Ibid, hlm 218
[23] Ibid.
[24]Purwahid Patrik, *Op. Cit*, hlm. 11.
[25]*Ibid.*

c) Jika perikatan itu timbul dari perjanjian yang timbal balik, kreditor dapat minta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

Di samping debitor harus bertanggung gugat tentang hal-hal tersebut di atas maka apa yang dapat dilakukan oleh kreditor menghadapi debitor yang wanprestasi itu. Kreditor dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan sebagai berikut:[26]

1) Dapat menuntut pembatalan/pemutusan perjanjian.
2) Dapat menuntut pemenuhan perjanjian.
3) Dapat menuntut pengganti kerugian.
4) Dapat menuntut pembatalan dan pengganti kerugian.
5) Dapat menuntut pemenuhan dan pengganti kerugian.

5. Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa belanda yaitu *consument*. Konsumen secara harafiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan.[27] Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen adalah stiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang teredia dalam masyarakat, baik digunakan oleh diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup yang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali

[26]*Ibid*, hlm. 12.
[27]Siahaan N.H.T, Hukum Konsumen, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm 22

Hak konsmen diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, kemananan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dn/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsmen;
7. Hak unuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggntian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

6. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan 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.

Hak pelaku usaha dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelian dari sepatutnya didalam 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 yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan tentang kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau 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 kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan/dan atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban oleh pelaku usaha tersebut kemudian melahirkan tanggung jawab oleh pelaku usaha. Dalam melakukan kegiatan usaha, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan terhadap konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam pasal 19 sampai pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab tersebut pada pokoknya meliputi :

1. Tanggung jawab untuk memberikan ganti rgi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugin konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Bertanggung jawab atas iklan yang diproduksidan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut;
3. Tanggung jawab importir barang jika importasi barang tidak dilakukan agen atau perwkilan produsen luar negeri dan tanggung jawab importir jasa jika penyediaan jasa asing tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing;
4. Tanggung jawab untuk membuktikan mengenai ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), pasal 20, pasal 21;
5. Tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lainnya yang beritikad baik atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen;

6. Tangung jawab untuk menyediakan suku cadang dan/atau jasa fasilitas purna jual dan untuk memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan serta tanggung jawab atas pelanggaran terhadap ketentuan ini;
7. Tanggung jawab pelaku usaha dibidang jasa untuk memberikan jaminan dan/atau garansi yang disepakati;
8. Tanggung jawab untuk membuktikan mengenai ada tidaknya unsur kesalahan dalam pasal 19, pasal 22 dan pasal 23.

7. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang cukup luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu:[28]

a) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

[28] Rosmawati, Loc. Cit

b) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil terhadap konsumen.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertujuan untuk:

a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi;
e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga timbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris yaitu data dan fakta yang diperoleh di lapangan kemudian diteliti dan dikembangkan berdasarkan pada hukum.

2. Obyek Penelitian

Objek penelitian adalah hal-hal yang akan diteliti dan dianalisa yang meliputi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dan perlindungan hukum para pihak dalam perjanjian jasa percetakan.

3. Subyek Penelitian

a. Konsumen Jasa Percetakan
b. Pelaku Usaha Jasa Percetakan

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu berupa bahan hukum, data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (*library research*) yang terdiri atas :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu berupa peraturan perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan

Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum primer yaitu berupa literatur yang berhubungan dengan obyek penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan primer dan bahan sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer dilakukan dengan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan pada subyek penelitian untuk memperoleh data-data yang menunjang

b. Data sekunder dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan atau literatur, hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan pada obyek yang diteliti

6. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis dengan cara deskriptif kualitatif, yaitu fakta-fakta hukum yang diperoleh dari penelitian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian, kemudian diuraikan dengan cara menganalisa fakta-fakta hukum tersebut, yang

disusun secara sistematis dikaitkan dengan hukum yang berlaku sehingga diperoleh jawaban yang jelas dan lengkap atas permasalahan yang diteliti

7. Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara rinci isi skripsi ini, disusun kerangka penulisan dalam bentuk bab-bab skripsi secara sistematis, serta memuat alasan-alasan logis yang ditulis dalam bab-bab dan berkaitan dan keterkaitan antar satu bab dengan bab yang lain, yakni sebagai berikut:

BAB I berupa pendahuluan yang merupakan latar belakang masalah,rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan pemaparan alasan penulis memilih judul ini sebagai judul skripsi penulis.

BAB II berisi tentang tinjauan tentang Perjanjian, Syarat sahnya perjanjian, unsur perjanjian,.

BAB III menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pembahasan sesuai dengan masalah yang diangkat oleh penulis.

BAB IV merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran yang dapat dijadikan sebagai masukan yang bermanfaat bagi perkembangan hukum ke depan, khususnya di bidang hukum keperdataan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JASA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA

A. Perjanjian Jasa

1. Pengertian Perjanjian Jasa Tertentu

Menurut Prof. R. Subekti, S.H perjanjian jasa tertentu adalah suatu pihak yang menghendaki dari pihak-pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana dia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawanan itu. Biasanya pihak lawan ini adalah seorang ahli dalam melakukan pekerjaan tersebut dan biasanya dinamakan honorarium. Dalam golongan ini lazimnya dimasukkan antara lain hubungan antara dokter dan pasien yang dokter diminta jasanya oleh pasien tersebut untuk menyembuhkan suatu penyakit. Lalu hubungan antara pengacara dengan kiennya yang kliennya meminta kepada pengacara tersebut untuk mengurusi suatu perkara, kemudian hubungan antara notaris dengan seseorang yang datang kepadanya untuk dibuatkan suatu akte; dan lain sebagainya.[29]

Ketentuan Pasal 1601 KUHPerdata, menegaskan bahwa :

"selain perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan dan jika itu tidak ada oleh kebiasaan maka adalah dua macam perjanjian dengan mana

[29]R. Subekti, Aneka Perjanjian, Alumni, Bandung, 2008, hal 57.

pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan peborongan pekerjaan"[30]

Berdasarkan ketentuan Pasal 1601 KUHPerdata diatas, dapat diketahui bahwa perjanjian untuk melakukan pekerjaan tertentu tebagi dalam 3 (tiga) golongan, sebagaimana yang dikemukakakan oleh R. Subekti berikut ini :

a) Perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu;
b) Perjanjian kerja/perburuhan; dan
c) Perjanjian pemborongan pekerjaan.[31]

Pengertian jasa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu :

"perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; pelayanan; servis; aktivitas; kemudahan; manfaat; dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya".[32]

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Perdata menyatakan Bahwa Syarat sahnya suatu perjanjian yaitu :

a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
b) Syarat suatu perjanjian yaitu adanya kata sepakat dimaksudkan bahwa para pihak dalam perjanjian memiliki kesepakatan

[30] R Subekti, dan R Tjitrosudibio, Op.Cit, hal. 349.
[31] Ibid.
[32] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Edisi Kedua, Balai Pustaka, Jakarta, 1991, hlm 403.

mengenai pokok dalam perjanjian yang dilakukan tersebut. Hal pokok dalam perjanjian tersebut juga dikehendaki oleh masing-masing pihak dalam perjanjian.

c) Dalam pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata kata sepakat merupakan syarat dalam suatu perjanjian, secara o contario dapat dikatakan kata sepakat dianggap terjadi pada saat perjanjian dibuat oleh para pihak kecuali dapat dibuktikan bahwa kata sepakat itu terjadi karena adanya kekhilafan, paksaan, atau penipuan, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi "tiada kata sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan"

d) Kecakapan utuk membuat suatu perjanjian

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perjanjian kecuali jika oleh undang-undang dinyatakan sebaliknya. Hal ini bersesuaian dengan pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disebut orang-orang yang tidak cakap hukum untuk membuat suatu perjanjian adalah :

1) Orang-orang yang belum dewasa

Menurut Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1330 *jo* Pasal 47 Undang-Undang No 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, anak yang belum mencapai umur delapan belas tahun dan belum melangsungkan perkawinan ada dibawah kekuasaan orang tuanya selama mereka tidak dicabut dari kekuasaannya.

2) Mereka yang ditaruh dalam pengampuan

   Menurut Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1330 *jo* Pasal 433 Mereka yang ditaruh dalam pengampuan adalah setiap orang dewasa tetapi berada dalam keadaan dungu, gila, mata gelap (buta), dan pemboros, walaupun terkadang ia dapat menggunakan pikirannya.

3) Orang-orang yang dinyatakan oleh undang-undang dilarang untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, misalnya orang yang dinyatakan pailit (Pasal 1330 BW *jo* UU Kepailitan)

Menurut pengertian diatas dapat diartikan bahwa orang yang dapat melakukan perbuatan hukum adalah orang dewasa dan sehat akalnya serta tidak dinyatakan dilarang oleh suatu undang undang untuk melakukan perbuatan-perbuatan hukum tertentu.

e) Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah barang yang menjadi obyek suatu perjanjian. Mnurut pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata barang yang menjadi obyek suatu perjanjian ini harus tertentu, setidak-tidaknya harus ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya tidak perlu ditentukan, asalkan saja kemudian dapat ditentukan atau diperhitungkan.[33]

Berkaitan dengan hal tersebut benda yang dijadikan obyek perjanjian harus memenuhi beberapa ketentuan, yaitu:

1) Barang itu adalah barang yang dapat diperdagangkan;
2) Barang-barang yang digunakan untuk kepentingan umum antara lain, jalan umum, pelabuhan umum, gedung-gedung umum, dan sebagainya tidaklah dijadikan objek perjanjian;
3) Dapat ditentukan jenisnya dan;
4) Barang yang akan datang.[34]

f) Suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal merupakan syarat yang keempat untuk sahnya perjanjian. Mengenai syarat ini pasal 1335 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan.[35]

[33] Riduan Syahrani, 2013, Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata, Bandung: Alumni, hlm 209.
[34] Mariam Darus Badrulzaman, dkk., Op. Cit., hlm 80
[35] Ibid, hlm, 211.

Kemudian dalam pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukumperdata menentukan bahwa sebab yang dilarang dalam perjanjian adalah sebab yang bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Syarat yang pertama dan kedua disebut syarat subyektif, karena menyangkut pihak-pihak yang membuat perjanjian dan apabila syarat tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian atau kontrak tersebut dapat dibatalkan.

Syarat ketiga dan keempat adalah syarat obyektif karena menyangkut obyek perjanjian dan apabila syarat tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian atau kontrak batal demi hukum.

3. Asas-Asas Dalam Perjanjian

Terdapat 7 asas-asas Hukum Perjanjian yang merupakan asas-asas umum yang harus diindahkan oleh setiap yang terlibat di dalamnya yaitu.[36]

1) Asas Kebebasasn Berkontrak

Ketentuan-ketentuan hukum perjanjian adalah kaidah-kaidah pelengkap yang hanya bersifat melengkapi sehingga boleh tidak diindahkan oleh para pihak yang membuat perjanjian. Jadi dengan kata lain, hukum perjanjian

[36] Mariam Darus Badrulzaman, Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan, Alumni, Bandung, 1993, hlm. 99.

memberikan kebebasan yang sebesar-besarnya kepada subyek hukum untuk melakukan perjanjian, asal beritkad baik.

2) Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme berati kesepakatan, yaitu pada dasarnya perjanjian sudah lahir sejak detik tercapainya kata antara dua pihak yang melakukan perjanjian. Asas konsensualitas mensyaratkan bahwa perjanjian itu telah sah jika tercapai sepakat mengenai hal-hal pokok dan tidak membutuhkan lagi formalitas. Hukum Perdata Barat ini berbeda dengan Hukum Adat yang menggunakan asas "konkrit" yaitu untuk adanya perjanjian dibutuhkan adanya tindak lanjut setelah sepakat, seperti panjer.

3) Asas Personalitas

Tidak seorangpun dapat mengadakan perjanjian kecuali untuk dirinya sendiri. Suatu perjanjian hanya mengikat bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, dan tidak mengikat orang yang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut.

4) Asas Itikad Baik

Asas ini dijelaskan pada pasal 1338 ayat 3 Undang-Undang Hukum Perdata yaitu semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik tersebut mempunyai arti yaitu:

a) Arti yang obyektif, bahwa perjanjian yang dibuat itu mesti dilaksanakan dengan mengindahkan norma-

norma kepatutan dan kesusilaan. Konsekuensinya hakim boleh melakukan intervensi terhadap isi perjanjian yang telah dibuat para pihak yang bersangkutan.

b) Arti yang subyektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang.

5) Asas Paca Sunt Servanda

Asas ini tecantum dalam pasal 1338 ayat 1 Undang-Undang Hukum perdata yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah adalah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Jadi jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian misalnya salah satu pihak ingkar janji, maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai yang didalam perjanjian, bahkan hakim dapat memerintahkan pihak yang lain untuk membayar ganti rugi.

6) Asas Force Majeur

Asas force majeur dikenal juga sebagai asas overmach atau asas keadaan memaksa. Dengan asas ini debitur dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi akibat tidak terlaksananya perjanjian karena suatu sebab yang memaksa. Keadaan memaksa ini menempatkan debitur dalam suatu keadaan yang dimana debitur ini tidak dapat berbuat apa-apa

terhadap peristiwa yang timbul diluar dugaan. Overmacht mengandung dua unsur yaitu:

a) Keadaan diluar kekuasaannya pihak debitur dan bersifat memaksa.
b) Keadaan yang tidak dapat diketahui pada waktu perjanjian dibuat, sehingga pihak debitur tidak memikul resikonya.

7) Asas Exeptio Non Adimpleti Contractus

Asas ini merupakan suatu pembelaan bagi debitur untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi karena tidak dipenuhinya perjanjian karena alasan si krediturpun lalai.

4. Wanprestasi dan Ganti Rugi

Prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Prestasi merupakan isi daripada perikatan. Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang tidak ditentukan dalam perjajian, ia dikatakan wanprestasi (kelalaian).[37]

Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi didalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah "pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya janji untuk wanprestasi"[38]

[37]Ibid, hlm 218
[38] Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian,* Sumur, Bandung, 1999, hlm. 17.

Wanpretasi seseorang debitur dapat berupa 4 macam yaitu:[39]

1) Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
2) Tidak tunai memenuhi prestasi;
3) Terlambat memenuhi prestasi;
4) Keliru memenuhi prestasi.

Wanprestasi (kelalaian) mempunyai akibat-akibat yang begitu penting, maka harus ditetapkan lebih dahulu apakah si berutang melakukan wanprestasi atau lalai, dan kalau hal itu disangkal olehnya, harus dibuktikan di muka hakim. Kadang-kadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau alpa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan prestasi yang dijanjikan.[40]

Apabila debitur dalam keadaan wanprestasi, kreditur dapat memilih diantara beberapa kemungkinan tuntutan ebagaimana diatur dalam Pasal 1267 BW yaitu :[41]

1) Pemenuhan perikatan;
2) Pemenuhan perikatan dengan ganti kerugian;
3) Ganti kerugian;
4) Pembatalan perjanjian timbal balik;
5) Pembatalan dengan ganti kerugian.

[39]Ibid, hlm 218
[40]Purwahid Patrik, *Op. Cit*, hlm. 11.
[41] Ibid, hlm 220

Menurut J. Satrio, ganti rugi sebagai yang dikatakan oleh Pasal 1236 dan Pasal 1243 KUHPerdata bisa ganti rugi dalam arti:[42]

1) Sebagai pengganti daripada kewajiban prestasi perikatannya; untuk mudahnya dapat kita sebut "prestasi pokok" perikatannya, yaitu apa yang ditentukan dalam perikatan yang bersangkutan, atau;
2) Sebagian dari kewajiban perikatan pokoknya, seperti kalau ada prestasi yang tidak sebagaimana mestinya, tetapi kreditur mau menerimanya dengan disertai penggantian kerugian, sudah tentu dengan didahului protes atau disertai ganti rugi atas dasar cacat tersembunyi;
3) Sebagai pengganti atas kerugian yang diderita oleh kreditur oleh karena keterlambatan prestasi dari debitur, jadi suatu ganti rugi yang dituntut oleh kreditur disamping kewajiban perikatannya;
4) Kedua-duanya sekaligus; jadi disini dituntut pengganti prestasi pokok perikatannya maupun ganti rugi keterlambatannya.

[42] J. Satrio, *Hukum Perikatan Pada Umumnya*, Alumni, Bandung, 1993, hlm, 147.

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti UUPK.

Hukum perlindungan konsumen selalu berinteraksi dan berhubungan dengan berbagai bidang dan cabang ilmu lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat "konsumen".[43]

Kehadiran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum konsumen di indonesia. Diakui bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.[44]

Hukum perlindungan konsumen menurut AZ Nasution merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.[45]

---

[43] Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2005, hlm 1.
[44] Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm 20.
[45] AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum,* Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 5.

Definisi perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang isinya yaitu segala upaya yan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan Konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu :[46]

a) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melangar ketentuan-ketentuan undang-undang. Dalam hal ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses distribusi desain produk, dan sebagainya. Apakah sudah sesuai dengan standar sehubungan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana

[46] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm 8.

konsumen mendapat penggantian ketika timbul kerugia karena memakai produk yang tidak sesuai.

b) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. dalam kaitan ini termasuk persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Konsumen disebutkan bahwa piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha sehat serta lahirnya perusahaan yang tanguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.[47]

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselelenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

a) Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen

[47] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen,* PT Gramedia Pustaka Utaa, Jakarta, 2001, hlm 17

harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan scara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintahan.

d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta segera menjamin kepastian hukum.[48]

Kelima asas tersebut dilihat dari substansinya dapat dibagi 3 asas yaitu:[49]

1) Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas kemananan dan keselamatan konsumen.

[48] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm 25.

[49] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Op.Cit, hlm 26

2) Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan.
3) Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat harkat keseimbangan yang dimaksudkan adalah juga rasa keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan kedalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.[50] Menurut pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tujuan perlindungan konsumen yaitu:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

[50] *Ibid*, hlm 28-30

4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi;
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga timbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukaan melalui upaya-upaya berikut:[51]

a) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
b) Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat.
c) Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.

[51] Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen,* Nusa Media, Bandung, 2010 hlm 27

C. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan baang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.[52] Konsumen menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk dirinya sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperjual belikan kembali.

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Denga rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah "konsumen" yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.[53]

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:

a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;

[52] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm 17.*

[53] Susanti Adi Nugroho, Op, Cit, hlm 61-62.

b) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan;

c) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

2. Hak Konsumen

Sebagaimana tecantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,berkaitan dengan hak konsumen telah dijelaskan sebagai berikut :[54]

a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

[54] Eli Wuria dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 16

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

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 Undang-Undang 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:[55]

a) Hak memperoleh keamanan;
b) Hak memilih;
c) Hak mendapat informasi;
d) Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember

[55] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press, Jakarta, 2010, hlm 39

1948, masing-masing pada pasal 3,8,19,21, dan pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainya, yaitu[56]

a) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
b) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
c) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Menurut Troelstrup, konsumen pada saat ini membutuhkan banyak informasi yang lebih relevan dibandingkan dengan saat sekitar 50 tahun tang lalu dikarenakan: [57]

a) Terdapat lebih banyak produk, merek, dan tentu saja penjualnya;
b) Daya beli konsumen semakin meningkat;
c) Lebih banyak variasi merek yang beredar di pasaran, sehingga belum banyak diketahui orang;
d) Model-model produk lebih cepat berubah;

[56] Ibid
[57] Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 24

e) Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam produsen atau penjual.

Menurut Prof Hans W. Micklitz, secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi dan konsumen yang tidak terinformasi. Konsumen yang terinformasi yaitu konsumen yang mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan, sedangkan yang tidak terinformasi yaitu konsumen yang perlu dilindungi. Ciri-ciri konsumen yang terinformasi yaitu :[58]

a) Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
b) Mempunyai sumberdaya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
c) Lancar berkomunikasi.

Sedangkan ciri-cirikonsumen yang tidak terinformasi yaitu:

a) Kurang berpendidikan;
b) Termasuk kategori kelas kelompok menengah kebawah;
c) Komunikasi yang tidak lancar.

[58] Sidharta, *Op Cit,* hlm 25

3. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 sebagai berikut:[59]

a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
b) Beritikad baik dalam melakukan traitikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumn dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya peyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pelaku usaha[60]

[59] Ibid, hlm 21
[60] Ibid, hlm 50

D. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau berkegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

2. Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari konsumen yag beritikad baik;

c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

d) Hak untuk rehabilitasu nama baik apabila terbuktisecara hukum bahwa kerugian konsumen tidak dilakukan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b) Memberikan informasi yang bener, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan, pemeliharaan;
c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pen memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Ketentuan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha diatur secara tersendiri/ terpisah dari pengaturan tentang kewajiban pelaku usaha maupun perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut diatur dalam Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK. Inti dari pengaturan tanggung jawab pelaku usaha secara umum (Pasal 19) dan secara khusus dalam hal untuk menyediakan suku cadang dan fasilitas purna jual dan jaminan atau garansi (Pasal 25 dan Pasal 26), tanggung jawab pelaku usaha dibidang periklanan dan importasi produk (Pasal 20 dan Pasal 21), beban pembuktian terhadap ada tidaknya kesalahan pelaku usaha dalam pertanggungjawaban (Pasal 27).[61]

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

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

[61] Irma Nurhayati, *Pertanggungjawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang_Undang No. 8 Tahun 1999,* Jurnal Hukum Bisnis, (Vol 30, No. 1, Tahun 2011), hlm 30

b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengn ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat mebuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan Pasal 19 diatas dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

a) Tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan;
b) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
c) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban

pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.[62]

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-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.[63]

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:[64]

a) Contractual Liability, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian arau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
b) Product Liability, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (tortius liability). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan

[62]Ibid, hlm. 126
[63] Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, 2003, hlm. 365-366
[64] Edmon Makarim, *Op, Cit,* hlm. 268-378

melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

c) *Profesional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
d) *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Setiap kerugian yang diderita oleh konsumen, dituntut suatu tanggung jawab dari pelaku usaha. Menurut Shidarta terdapat beberapa prinsip-prinsip umum tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang pada praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:[65]

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (fault liability/ liability based on fault)

   Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan. Di Indonesia, prinsip ini dapat dilihat dalam pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Pasal 1365 KUHPerdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

   a) Ada perbuatan melanggar hukum;
   b) Ada kesalahan;

[65] Celina Tri Kristiyanti, *Op, Cit,* hlm. 92

c) Ada kerugian yang diderita; dan

d) Ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kemudian dalam pasal 1366 KUHPerdata disebutkan bahwa tanggung jawab tersebut tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga kerugian yang disebabkan karena kelalaian dan kurang kehati-hatiannya. Kelalaian atau kurang hati-hati disebut juga sebagai *negliegence in tort*. Sedangkan Pasal 1367 KUHPerdata diatur mengenai pertanggungjawaban atas kesalahan orang yang berada dibawah tanggung jawabnya.

2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembutian ada pada tergugat. Ketentuan pasal 22 UUPK menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dala perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 UUPK, dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk mebuktikannya. Artinya jika pelaku usaha tidak memanfaatkan prinsip beban pembuktian terbalik, maka demi

kepentingan umum pihak jaksa harus menetapkan prinsip tersebut.

3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Pinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal daam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbaas, dan pembatasan demikian biasanya secara *commonsense* dapat dibenarkan, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/ bagasi tangan, yang biasanya diawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak daat dimintai pertanggungjawabannya.[66]

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict Liability*)

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*), tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligance*). Jadi kesalahan tidak sebagai faktor yng menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *forcemajeure*, pada prinsip

[66]*Ibid,* hlm. 96

ini ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang dibuatnya.

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of liability Principle*)

   Prinsip ini seringkali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka. Umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) butir 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti pelaku usaha membatasi diri atas tanggung jawab yang seharunya dibebankan kepada pelaku usaha tersebut.

Berangkat dari prinsip tersebut dalam terminologi ilmu hukum tanggung gugat dibagi menjadi dua, yaitu tanggung gugat akibat melanggar hukum dan tanggung gugat akibat melanggar perjanjian. Kedua tanggung gugat ini dirumuskan dalam ketentuan pasal 1370, Pasal 1371, pasal 1235 KUHPerdata. Bagi pihak yang merasa dirugikan haknya akibat adanya pelanggaran hukum atau perjanjian, ia berhak mengajukan tuntutan ke pengadilan, baik secara pribadi maupun kelompok, dengan menyertakan alat bukti

yang secara pribadi maupun kelompok, dengan menyertakan alat bukti yang dapat meyakinkan pengadilan, sehingga pelanggaran ini dapat diselesaikan secara benar dengan undang-undang yang berlaku. Pembuktian dalam kasus adalah sebagai suatu rangkaian peraturan tata tertib yang harus diindahkan dalam melangsungkan pertarungan di muka hakim antara kedua belah pihak yang sedang mencari keadilan.[67]

5. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang menurut Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
    a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto dan jumlah bilangan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika baang tersebut;
    c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenanya;

[67] Sutedi Adrian, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm 81-82.

d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan baang dan/atau jasa tersebut;

e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan /atau jasa tersebut

f) Tidak seusai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersbut;

g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang baik atas barang tertentu;

h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;

i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih, atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan haus dipasang/dibuat;

j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut;
3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar;
4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Dalam pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

a) Barang tersebut memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;

c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Dalam pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengn waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan atau diiklankan.

E. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum dengan pelaku usaha merupakan hubungan terus-menerus dan berkesinambungan, purba mengemukakan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen yaitu, kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan pada gilirannya dikonsumsi secara aman dan memuaskan pada gilirannya akan merupkan promosi gratis bagi pelaku usaha.[68]

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari adanya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Pada dasarnya perjanjian jasa telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam pasal 1313 menyatakan bahwa :

"perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih"

Sementara itu menurut Prof. Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal.

Menurut Pasal 1315 KUH Perdata, pada umumnya tiada seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji, melainkan untuk dirinya sendiri. Asas tersebut dinamakan asas kepribadian suatu perjanjian. Mengikatkan diri ditujukan pada memikul

[68] Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hlm 14.

kewajiban-kewajiban atau menyanggupi melakukan sesuatu, sedangkan minta ditetapkannya suatu janji, ditujukan pada memperoleh hak-hak atas sesuatu atau dapat menuntut sesuatu. Memang sudah semestinya, perikatan hukum yang dilahirkan oleh suatu perjajian, hanya mengikat orang-orang yang mengadakan perjanjian itu sendiri dan tidak mengikat orang-orang lain. Suatu perjanjian hanya meletakkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara para pihak yang membuatnya. Orang-orang lain adalah pihak ketiga yang tidak mempunyai sangkut paut dengan perjanjian tersebut.[69]

Lazimnya suatu perjanjian adalah timbal balik atau bilateral. Artinya: Suatu pihak yang memperoleh hak-hak dari perjanjian itu, juga menerima kewajiban-kewajiban yang merupakan kebalikannya dari hak-hak yang diperolehnya, dan sebaliknya suatu pihak yang memikul kewajiban-kewajiban juga memperoleh hak-hak yang dianggap sebagai kebalikannya kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepadanya itu. Apabila tidak demikian halnya, yaitu apabila pihak yang memperoleh hak-hak dari perjanjian itu tidak dibebani dengan kewajiban-kewajiban sebagai kebalikannya dari hak-hak itu, atau apabila pihak yang menerima kewajiban-kewajiban tidak memperoleh hak-hak sebagai kebalikannya, maka perjanjian yang demikian itu, adalah unilateral atau sepihak.[70]

F. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pelaksanaan perjanjian yang tidak baik oleh pelaku usaha akan menimbulkan keluhan oleh konsumen apabila hasil yang diterima tidak

[69] Subekti, Op. Cit, hlm 29
[70] Ibid.

sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Dalam suatu perjanjian apabila pelaku usaha melaksanakan kewajiban yang diperjanjikan dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanpretasi. Wanprestasi adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati dalam perjanian. Tindakan wanprestasi ini menimbulkan konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa bersifat ganda dan alternatif. Pengertian bersifat ganda yaitu penyelesaian sengketa dengan berbagai sistem yaitu:[71]

a) Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan;
b) Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan;
c) Penyelesaian perkara secara pidana;
d) Penyelesaian perkara secara administratif.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan gugatan bahwa:

a) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara

[71] Rosmawati, Op. Cit, hlm 111

konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

b) Penyelesaian sengketa konsumen daat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

c) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaiana diatur dalam Undang-Undang.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui penadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

G. Kegiatan Usaha Jasa Percetakan

Jasa percetakan merupakan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak memiliki alat cetak namun menjalankan pelayanan konsultasi pembuatan suatu materi cetak dari konsumen dengan berbagai macam jenis cetak yang ditawarkan. Kegiatan konsultasi tersebut yang ditengah pelaku usaha jasa percetakan dikenal dengan konsultan percetakan. Jasa percetakan menawarkan berbagai jenis kegiatan cetak seperti offset, digital printing kertas dan outdoor, hotprint, finishing dan masih banyak jenis lainnya kepada konsumen sebagai pilihan untuk mencetak berbagai materi percetakan konsumen. Kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa percetakan lebih luas dari usaha percetakan,

percetakan hanya melayani jenis cetak sesuai dengan mesin tertentu yang dimiliki oleh percetakan sebagai contohnya apabila percetakan hanya memiliki mesin offset percetakan tersebut hanya berfokus dengan pelayanan cetak offset saja sedangkan jasa percetakan dapat melayani segala jenis percetakan tanpa harus memiliki mesin sendiri. Jasa percetakan menerima pesanan berbagai jenis cetak konsumen dengan bermitra dengan pelaku usaha percetakan yang memiliki mesin cetak tertentu sehingga pelayanan jasa percetakan tidak terbatas. .

Dalam kegiatan percetakan ditengah kebutuhan masyarakat jasa percetakan memudahkan konsumen secara umum untuk melakukan berbagai jenis cetak tanpa harus berhubungan langsung dengan pelaku usaha percetakan. Konsumen dapat melakukan pesanan materi cetak dengan jenis yang berbeda kepada jasa percetakan seperti undangan pernikahan dan souvenir pernikahan dan souvenir pernikahan tanpa berhubungan langsung dengan dua jenis percetakan yang berbeda.

H. Perspektif Hukum Islam atas Hukum Perlindungan Konsumen Jasa

Hukum islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya. Untuk ini segala macam cara yang menunjukkan adanya ijab dan qabul sudah dapat dianggap akad, dan akad ini memiliki pengaruh selama diselenggarakan oleh mereka yang dan memenuhi persyaratan

penyelenggaranya. Ketentuan inilah yang merupakan pokok-pokok syariat Islam yaitu suatu kaidah bahwa, akad-akad dapat dengan cara apa saja baik berupa perikatan maupun perbuatan yang menunjukkan maksud akad-akad tersebut.[72]

Persoalan hak konsumen dan pelaku usaha oleh para ulama dimasukkan dalam bagian hak publik dan hak manusia. Misalnya dalam keadaan terjadi pelanggaran umum seperti perilaku monopoli dalam dagang oleh pelaku usaha, hak perlindungan bagi manusia untuk kemaslahatan pribadinya, seperti menjaga terhadap harta, hak pembeli terhadap barang, hak penjual terhadap alat pembayaran.[73]

Dalam hukum ekonomi islam kemungkinan pelanggaran akan hak konsumen bisa terjadi ketika sebelum terjadi transaksi jual beli berlangsung, yakni pada saat iklan atau promosi. Bisa pula ketika transaksi itu sendiri berlangsung dan ketika purnatransaksi. Oleh karenanya pada tahapan-tahapan inilah seharusnya perlindungan hukum dapat diberikan, dalam kajian fiqih islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seseorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhati-hati. Di dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan.

[72] Ahmad Muhammad Al-Asaal, *Al-Nizam al-Iqtisadi fi al-Islam mabadi'uhu wahdafuhu*, Alih Bahasa Abu Ahmadi, Surabaya, Bina Ilmu, 1980, hlm. 184.
[73] M. Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam*,Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah 3 (1), 2019.

Disini diantara keduabelah pihak konsumen maupun pelaku usaha harus sama-sama berhati-hati.[74]

Dalam persoalan pemenuhan hak konsumen terhadap harga yang tidak normal di pasar, sebenarnya fiqih Islam telah menawarkan banyak solusi, yaitu dengan pelarangan praktik ribawi, pelarangan monopoli dan persaingan tidak sehat. Demikian hal yang menyangkut hak-hak konsumen dalam Islam. Sebagai bentuk keseimbangan konsumen pun harus dibebani dengan kewajiban yang walaupun tidak dijelaskan secara spesifik, akan tetapi dapat dijelaskan sebagai berikut:[75]

1) Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
2) Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
3) Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela, yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul;
4) Mengikuti penyelesaian hukum terhadap sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Terdapat beberapa segi yang dapat dapat dijadikan sebagai perisai bagi perlindungan konsumen yaitu :[76]

[74] Ibid.
[75] Ibid.
[76] Erina Pane, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, Pranata Hukum 2 (1), 2007.

a) Dalam islam dikenal sebuah prinsip hukum publik yang berbunyi bahwa hukum publik adalah salah satu dari hukum-hukum Allah SWT. Prisip ini berkaitan dengan hukum pidana dan semua hukum yang berkaitan dengan pelnggaran umum. Hukum publik ini harus ditegakkan oleh para pemerintah walaupun dengan tidak adanya tuntutan dari rakyat, kalau demikian pemerintah adalah pengawas langsung dari pelaksanaan hukum publik ini.

b) Apabila terbentur kepentingan antara hak dan publik dengan hak individu, maka hak publik lebih diprioritaskan karena ia adalah hak Allah. Dalam hal ini konsumen pada umumnya adalah pihak publik.

c) Seseorang tidak dapat menggunakan haknya secara semena-mena. Tindakan monopoli dan pelarangan dalam kehidupan bertetangga atau pelarangan terhadap lingkungan merupakan salah satu contoh dari penggunaan semena-mena terhadap hak. Dimana banyak pelaku usaha yang tidak memperdulikan kerusakan lingkungan akibat limbah pabriknya.

d) Hak manusia yang ditetapkan oleh syara' tidak boleh digugurkan, seperti hak pembeli dalam transaksi *khiyar al-ru'yah,* sebelum melihat barang yang akan dibeli, hak *syuf'ah* sebelum terjadi akad jual beli karena hak ini belum

terjadi. Hal ini jelas dapat mengatasi kaidah kontrak standar dimana dalam Islam suatu perjanjian tidak bisa dilegalkan begitu saja secara sepihak, namun harus berada dalam koridor hukum syara'.

e) Adanya hak perlindungan lingkungan yang dikembangkan dari *huquqal-irtifaq.*

f) Terdapatnya sanksi-sanksi hukum yang tegas akibat pemakaian hak secara sewenang-wenang.

Dalam kerangka islam, etika perlu didasari pada nilai-nilai yang dikandung al-Quran dan Hadist Nabi. Beberapa ayat dan hadist Nabi yang dapat dijadikan pijakan etika diantaranya: [77]

"perhatikan olehmu sekalian perdagangan, sesungguhnya di dunia perdagangan itu ada sembilan dari sepuluh pintu rizki" (HR. Ahmad)

"hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan saling suka sama suka diantara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu" (An-Nisaa':29)

[77] Ibid.

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI DALAM PERJANJIAN JASA PERCETAKAN DI BANTUL (STUDI KASUS DI JASA PERCETAKAN HC)

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Penyedia Jasa Percetakan di Bantul

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terjadi melalui tiga tahap. Pada tahap pertama ditandai dengan adanya penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada calon konsumen pada tahap ini disebut dengan tahap pratransaksi. Setelah terjadinya penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut jika calon konsumen menyetujui maka terjadilah suatu perjanjian, pada tahap ini terjadilah pelaksanaan perjanjian yang sering disebut dengan transaksi. Pada tahap terakhir adalah tahap purna transaksi, pada tahap ini, setelah terlaksana perjanjian yang dilakukan oleh para pihak, pelaku usaha masih mempunyai kewajiban kepada konsumen apabila terdapat keluhan terhadap barang yang diperjanjikan, sepanjang bukan disebabkan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang dan/atau jasa ababila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada jasa percetakan HC, proses penyediaan jasa percetakan dilakukan dalam beberapa tahap yaitu:[78]

[78] Wawancara dengan pelaku usaha, Rudy, pada tanggal 20 Juli 2019 Pukul 12.00 WIB

1) Pelaku usaha memberikan contoh template kepada konsumen dan dipersilahkan memilih desain template yang sudah disediakan oleh pelaku usaha atau konsumen sudah membawa template yang dibuat sendiri oleh konsumen, dalam proses ini pelaku usaha melakukan pelayanan pembuatan desain dan merevisi template yang akan dicetak oleh konsumen;
2) Pelaku usaha memberikan penawaran kualitas kertas atau media cetak yang akan digunakan dalam proses pencetakan dan memberikan pengertian kualitas kertas atau media cetak lain yang akan digunakan ;
3) Pelaku usaha memberikan penawaran kualitas tinta dan teknik cetak yang akan digunakan dalam proses pencetakan dan memberikan pengertian kualitas tinta yang akan digunakan serta teknik cetak yang akan digunakan;
4) Setelah terjadi kesepakatan penawaran kualitas dan harga pelaku usaha meminta data diri dan menyimpan template cetak tersebut;
5) Setelah terjadi kesepakatan dan pembayaran *Down Payment* template siap untuk dicetak pelaku usaha menawarkan preview hasil cetak dalam bentuk hasil cetakan;
6) Pelaku usaha jasa percetakan memberikan template tersebut kepada pelaku usaha percetakan untuk dibuatkan klise, setelah pembuatan klise selesai maka template tersebut siap untuk dicetak dalam skala yang sudah dipesan;

7) Tahap akhir dari proses tersebut adalah finishing dan packing.

Permasalahan dan kerugian yang dialami oleh konsumen berkaitan dengan transaksi jasa percetakan yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa percetakan ialah berkaitan dengan kesalahan yang dilakukan dalam proses *editing* dan *input* data pada template sebelum masuk ke percetakan. Dalam hasil wawancara dengan pelaku usaha percetakan menjelaskan bahwa kesalahan tersebut umumnya dilakukan oleh karyawan jasa percetakan yang kurang teliti dalam mengedit template sebelum masuk ke percetakan. Faktor kesalahan lain yang umum dilakukan adalah dalam proses *finishing* dan *packing* barang, karyawan terkadang kurang hati-hati dan teliti dalam memperlakukan barang pesanan konsumen sehingga menyebabkan tidak sedikit barang yang rusak. Faktor lainnya adalah keterbatasan baik dari segi sumberdaya dan waktu untuk mengecek barang hasi cetak yang didapat dari pelaku usaha percetakan.[79]

Permasalahan lain yang dialami konsumen berkaitan dengan transaksi jasa percetakan yang dilakukan oleh percetakan yaitu dalam proses pembuatan klise dan kualitas cetak. Hasil wawancara dengan pelaku usaha percetakan menjelaskan bahwa tingkat kualitas pewarnaan pada hasil cetak memiliki perbedaan dengan mesin cetak satu dengan yang lainnya, sehingga seringkali konsumen menganggap warna yang didapat berbeda dengan warna yang ada pada template yang diberikan oleh pelaku jasa percetakan, akan tetapi pelaku usaha menyatakan bahwa kesalahan

[79] Wawancara dengan pelaku usaha, Rudy, pada tanggal 20 Juli 2019 Pukul 12.00 WIB

tersebut dilakukan oleh pelaku usaha percetakan selaku mitra dari pelaku jasa percetakan, yang kurang teliti dalam menerima pesanan sehingga dapat terjadi kesalahan dalam proses cetak sehingga pelaku jasa percetakan yang dirugikan oleh pihak percetakan.

Pelaku usaha jasa percetakan di Bantul menyediakan jasa percetakan yang dalam menjalankan usahanya tersebut, memungkinkan untuk mengalami permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pratransaksi kepada konsumen, khususnya berkaitan dengan konsumen yang mengalami masalah atau kerugian akibat dari pejanjian jasa percetakan. Proses pelayanan jasa percetakan di Bantul antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketentuan yang mewajibkan konsumen untuk menaati ketentuan yang telah dibuat sebelumnya. Ketentuan itu terdapat dalam perjanjian lisan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa percetakan. Ketentuan tersebut yaitu *down payment* yang dilakukan oleh pihak konsumen dilakukan pada dua tahap. Tahap yang pertama dilakukan pada saat konsumen menyetujui pembuatan template yang akan dicetak sebesar 30%, tahap kedua dilakukan pada saat proses editing template selesai dan siap untuk dicetak dengan pelunasan dari total transaksi.

Ketentuan selanjutnya adalah apabila terjadi kesalahan pelaku usaha percetakan tidak bertangung jawab atas kesalahan tersebut.Syarat-syarat yang tercantum dalam nota maupun pada perjanjian lisan tidak sedikit yang memberatkan pembeli karena terdapat ketentuan yang sepihak

yang tidak bisa di tawar oleh konsumen, konsumen hanya bisa menerima karena konsumen membutuhkan jasa tersebut atau apabila tidak bersedia konsumen dapat memilih penyedia jasa lain atau dalam bahasa lain,*take it or leave it*.

Pemenuhan hak atas informasi yang benar,jujur,serta jelas dijelaskan pada Pasal 7 huruf b. Memberikan informasi adalah termasuk kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar,jelas, serta jujur mengenai kondisi jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, serta pemeliharaan karena informasi selain itu merupakakan hak konsumen karena ketiadaan informasi atau tidak memeadainya informasi dari pelaku usaha termasuk merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), dimana akan merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar, jelas, serta jujur terhadap konsumen bertujuan agar tidak salah dalam memberikan gambaran mengenai produk tersebur sehingga penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut bentuknya dapat berupa representasi, peringatan, maupun instruksi.[80]

Perjanjian jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen seringkali hanya bersifat lisan. Meskipun perjanjian yang dibuat tidak dilakukan secara tertulis, tetapi kekuatannya sama halnya dengan perjanjian yang dibuat secara tertulis. Dalam perjanjian jasa terkadang konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pelaku usaha, dengan kata

[80] Ahmad Miru, *Opcit,* hlm. 41

lain konsumen sangat rentan dalam pelanggaran hak oleh pelaku usaha disebabkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Seringkali pelaku usaha membebankan kesalahan dalam hasil cetak yang dipesan oleh konsumen dengan alasan kesalahan tersebut dilakukan oleh penyampaian informasi oleh konsumen tidak sesuai dengan yang sudah disetujui oleh pelaku usaha. Pelaku usaha seringkali menjanjikan perbaikan dalam kesalahan cetak dalam jangka waktu tidak menentu hal tersebut tentu sangat merugikan konsumen. Hal tersebut juga dialami oleh Sofyan Utomo Aji (26 Tahun) seorang Sales PT. Suzuki Mobil Adisucipto yang memesan brosur dan kartu nama kepada jasa percetakan HC dalam jumlah yang cukup besar atas nama kantor dimana Sofyan bekerja, akan tetapi setelah pesanan tersebut diterima terdapat kesalahan cetak dalam informasi harga dalam brosur sehingga Sofyan melakukan komplain dan pihak pelaku usaha menjanjikan akan mencetak ulang brosur yang dipesan dan akan menghubungi kembali apabila sudah selesai, tetapi dalam waktu 1 bulan pihak pelaku usaha jasa percetakan dihubungi oleh Sofyan mengatakan sedang diproses oleh pihak percetakan dan sedang antri dikarenakan terdapat antrian pada pihak percetakan. Dua minggu kemudian pihak pelaku usaha menghubungi Sofyan menjelaskan bahwa pesanannya sudah jadi, namun dalam waktu 1 bulan sofyan sudah memesan kembali brosur kepada pelaku jasa percetakan lain dikarenakan akan segera digunakan, pesanan tersebut memerlukan biaya tambahan agar

kegiatannya sebagai *salesman* dapat berjalan, tentu sangat merugikan karena Sofyan mengatakan bahwa harus mengeluarkan dana pibadinya.[81]

Dari penjelasan diatas layanan jasa percetakan yang diberikan oleh pelaku usaha harus memperhatikan bahwa informasi dalam pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha ditunaikan dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga konsumen mendapatkan kepastian bahwa pelayanan jasa oleh pelaku usaha dapat diterima dengan jangka waktu yang sesuai dengan yang diperjanjikan. Dengan memenuhi kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dengan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Sebagaimana kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Pemberian informasi dan penjelasan atas jasa yang diperdagangkan kepada konsumen akan memberikan kejelasan bagi konsumen sehingga dapat menghindari kerugian yang dialami oleh konsumen.

Untuk melindungi konsumen terhadap penyediaan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan konsumen, secara normatif telah diatur mengenai larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi atau memperdagangkan barang dan/atau

[81] Wawancara dengan konsumen, Sofyan Utomo Aji, pada tanggal 25 Agustus 2019 pukul 16.00 WIB

jasa yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut. Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 "pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi yang benar atas barang yang dimaksud"

B. Tanggung Jawab Pelaku usaha Jasa Percetakan Terhadap Konsumen dalam Transaksi Penyediaan Jasa Percetakan

Pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen seharusnya sejalan dengan kewajiban pelaku usaha yang tertuang pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan. Penjaminan mutu akan produk atau jasa yang diperdagangkan oleh akan menimbulkan perasaan aman bagi konsumen dalam menggunakan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha tersebut.

Dalam hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa percetakan penulis menemukan beberapa kesalahan yang umumnya ditemukan dalam jasa percetakan yaitu:[82]

1) Kurangnya pengetahuan konsumen akan proses dan kualitas barang yang dipesan.

[82] Wawancara dengan pelaku usaha, Rudy, pada tanggal 20 Juli 2019 Pukul 12.00 WIB

Konsumen seringkali tidak mengetahui proses dan kualitas barang yang dipesan, sedangkan pelaku usaha hanya menerangkan kualitas barang yang akan dipesan dengan informasi yang seadanya kepada konsumen. Akibatnya setelah barang yang dipesan diterima oleh konsumen, konsumen tersebut merasa terdapat kesalahan dan barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya, padahal pesanan tersebut sudah sesuai dengan yang diperjanjikan. Contohnya dalam pemesanan undangan dengan pemberian lapisan plastik pada kertas (laminasi) akan mengakibatkan undangan akan terlihat kurang rapih atau rusak ketika dilipat, sedangkan hal tersebut sudah pada umumnya jika pemberian lapisan plastik pada kertas akan mengakibatkan kerutan pada kertas. Hal ini konsumen kurang mengetahui hal tersebut dan pelaku usaha terkadang tidak menginformasikan kepada konsumen kekurangan atau kelebihan menggunakan bahan yang akan dipesan oleh konsumen.

2) Kesalahan penulisan yang dikarenakan kesalahan pemberian informasi oleh konsumen

Beberapa pesanan yang dilakukan konsumen khususnya undangan pernikahan seringkali ditemukan kesalahan cetak yang diakibatkan karena kesalahan pemberian informasi oleh konsumen. Contohnya pada pemesanan undangan seringkali tanggal dan waktu masih dapat berubah, sedangkan penyampaian perubahan

kepada pelaku usaha konsumen melakukan salah dalam memberikan informasi waktu yang benar. Contoh lain pada pembuatan denah lokasi pernikahan juga konsumen seringkali melakukan kesalahan penyampaian informasi kepada pelaku jasa percetakan karena gedung yang dipesan tidak hanya satu sedangkan kepastian pemilihan lokasi dalam undangan pernikahan masih belum pasti digunakan oleh konsumen. Konsumen mengganti lokasi pernikahan, tetapi tidak disampaikan atau salah dalam menyampaikan lokasi yang sudah ditentukan kembali kepada pelaku usaha jasa percetakan.

3) Kesalahan penulisan dari pihak pelaku jasa percetakan

Kesalahan penulisan yang dilakukan pelaku usaha biasanya dilakukan karena karyawan dari jasa percetakan tersebut kurang teliti dalam memproses data yang diterima dari konsumen. Penerimaan informasi yang kurang teliti juga mengakibatkan kesalahan penginputan data pesanan konsumen.

4) Kesalahan dalam proses *packing* oleh pelaku usaha jasa percetakan

Kesalahan *packing* oleh karyawan juga dapat mengakibatkan kerusakan barang yang dipesan oleh konsumen. Kesalahan packing yang dilakukan oleh karyawan perusahaan jasa percetakan dikarenakan karyawan kurang berhati-hati dalam melakukan proses *packing* tersebut sehingga terjadi kerusakan tertentu seperti tersobek, tergunting, tercoret, dan tertekuk sehingga

barang pesanan tersebut dianggap rusak oleh konsumen. Dengan ketidaksengajaan tersebut menyebabkan kerugian bagi konsumen.

5) Kesalahan dari pihak pelaku usaha percetakan

Pelaku usaha percetakan sebagai mitra pelaku usaha jasa percetakan melakukan kesalahan cetak karena kelalaian dalam menerima informasi dan data yang diterima oleh pelaku usaha jasa percetakan. Dalam beberapa kesalahan yang dilakukan pelaku usaha jasa percetakan adalah pemilihan kualitas dan warna kertas, kualitas dan warna dan tinta yang akan digunakan, teknik cetak yang akan digunakan dalam mencetak pesanan tersebut. kelalaian tersebut dilakukan oleh karyawan yang kurang teliti dalam proses pencetakan suatu pesanan. Contohnya dalam pemesanan cetak brosur yang dipesan adalah menggunakan warna kuning tetapi percetakan menggunakan kertas orange dalam mencetak sehingga tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Hal tersebut mengakibatkan pelaku jasa percetakan mendapatkan keluhan dari konsumen akibat kesalahan yang dilakukan oleh percetakan.[83]

Guna menghindari peristiwa kerugian semacam itu maka diperlukan kejelasan posisi tanggung jawab pihak penyedia jasa percetakan kepada calon pengguna jasa yang hendak memakai jasa agar tidak merugikan kedua belah pihak. Hak dan kewajiban para pihak sebaiknya ditentukan secara jelas, khususnya berkaitan dengan ganti

[83] Wawancara dengan pelaku usaha, Rudy, pada tanggal 20 Juli 2019 Pukul 12.00 WIB

kerugian dalam transaksi jasa percetakan antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Hal itu tentu sangat berguna bagi konsumen sehingga merasa aman dan terlindungi terhadap kerugian barang yang timbul kelak akibat penggunaan barang.

Pengetahuan konsumen berkaitan dengan produk atau jasa yang digunakan, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi dan mengedukasi konsumen agar konsumen mengerti produk atau jasa yang akan digunakan, baik dalam representasi produk atau jasa yang disediakan maupun instruksi dalam menggunakan produk atau jasa dalam. Penjelasan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen akan menghidarkan konsumen pada kesalahan dalam penggunaan maupun instruksi dalam penggunaan produk atau jasa yang diperdagangkan.

Kewajiban pihak pengguna jasa dalam perjanjian jasa percetakan adalah membayar barang yang telah dipesan, dengan disertakan nota pembayaran dari penyedia jasa. Sedangkan hak pengguna jasa adalah menerima barang yang telah dipesan sesuai dengan spesifikasi dan tanggal penerimaan yang sudah diperjanjikan oleh penyedia jasa.

Kewajiban penyedia jasa dalam perjanjian jasa percetakan adalah memberikan pelayanan jasa percetakan sesuai dengan pesanan dan data yang diberikan oleh konsumen. Apabila terjadi kerusakan pada barang atau terjadi kesalahan dalam proses pencetakan yang sudah ditentukan yang dikarenakan kesalahan konsumen maka, penyedia jasa percetakan

tidak menanggung kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. Sedangkan hak penyedia jasa dalam perjanjian jasa percetakan adalah menerima uang dari transaksi tersebut.

Penyelesaian perbaikan apabila pengajuan ganti rugi yang dilakukan oleh konsumen tidak dapat diterima oleh penyedia jasa adalah ketika kesalahan dalam hasil akhir cetak merupakan kesalahan yang dilakukan oleh konsumen, dikarenakan kesalahan konsumen dalam memberikan informasi pesanan atau data template pesanan yang diberikan kepada jasa percetakan. Lalu jasa percetakan menolak ganti rugi yang ditanggung oleh jasa percetakan, tetapi pelaku usaha jasa percetakan tetap menerima perbaikan kesalahan yang dilakukan oleh konsumen tersebut akan tetapi dengan biaya perbaikan yang ditanggung oleh konsumen.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada responden yang merupakan konsumen dan pernah menggunakan jasa percetakan HC, penulis menemukan beberapa permasalahan yang dialami oleh responden Ferry Setyawan (24 tahun) seorang anggota kepolisian wilayah hukum Polda DIY , yang menggunakan jasa percetakan guna mencetak undangan pernikahannya. Responden menerangkan bahwa dirinya mengalami permasalahan dalam penggantian kerugian pada pesanan yang dilakukan. Pada saat responden menerima barang pesanan tersebut responden menemukan kesalahan penulisan gelar pada nama orang tua responden. Pelaku usaha menerangkan bahwa kesalahan pada

penulisan gelar pada undangan pernikahan dilakukan oleh responden, sedangkan menurut responden kesalahan tersebut dilakukan oleh pelaku usaha jasa percetakan dalam proses editing. Pelaku usaha kemudian memberikan penawaran untuk memperbaiki kesalahan tersebut dengan membebankan biaya tambahan kepada responden yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha. [84]

Melihat praktik yang dilakukan pelaku usaha diatas tentu saja merugikan konsumen karena dalam kesalahan atas pelayanan jasa yang di berikan, tetapi konsumen dibebankan biaya perbaikan atas kesalahan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha sehingga konsumen harus mengalami kerugian tersebut. Pada kasus tersebut pelaku usaha telah melanggar hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, hal ini jelas menjadi kewajiban dari pelaku usaha karena itu juga termasuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang telah memproduksi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan setelah transaksi berlangsung sampai selesai ternyata barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen

[84] Wawancara dengan konsumen, Ferry Setyawan pada tanggal 24 Agustus 2019 pukul 16.00 WIB.

tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka tanggung jawab yang harus diberikan oleh pelaku usaha adalah memberikan ganti kerugian dengan barang dan/atau jasa yang nilai tukarnya, serta jenisnya sama dengan kerugian yang diderita konsumen.[85]

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang telah dikonsumsinya, karena ganti rugi tersebut merupakan salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi produknya, sebagaimana telah diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dalam memberikan tangggung jawabnya kepada konsumen dapat berupa memperhatikan kepentingan konsumen atas keamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi, serta memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada konsumen atas setiap produk yang diproduksi dan diedarkannya.[86]

Pada setiap permasalahan hukum yang terjadi , setiap orang yang mengajukan tuntutan pertanggungjawaban harus memiliki dasar yaitu hal apa yang menyebabkan seseorang tersebut harus bertangungjawab. Dasar hukum yang mendasari pertanggungjawaban tersebut menurut hukum perdata adanya kesalahan dan resiko yang timbul di dalam setiap peristiwa hukum yang terjadi pada pergaulan hidup masyarakat. Secara teoritis pertanggungjawaban yang terkait dengan hukum yang timbul antara pihak

[85] Ibid, hlm 26
[86] Ibid, hlm 29

yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab dapat dibedakan menjadi:[87]

a) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yakni tangungjawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
b) Pertangungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usaha yang dilakukannya.

Berdasarkan pembebanan biaya perbaikan atas kesalahan dalam pesanan yang ditujukan kepada konsumen seperti dijelaskan diatas, kesalahan tersebut terletak pada kesalahan pelaku usaha penyedia jasa percetakan dalam proses pelayanan jasa yang kurang teliti dalam proses editing, seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab mutlak atas kesalahan yang ditimbulkan yang berakibat pada kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha terkait jasa percetakan tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku, ternyata belum sepenuhnya dilaksanakan dan dipenuhi oleh pelaku usaha ketika konsumen menuntut ganti rugi atas jasa yang digunakannya. Hal tersebut jelas menunjukkan bahwa kesadaran hukum yang dimiliki pelaku usaha, dalam rangka memenuhi hak-hak yang

[87] Ibid, hlm 71

seharusnya diberikan kepada konsumen masih sangat lemah, sehingga cenderung merugikan konsumen.

Tanggung jawab mutlak atau *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lexspecialis* dalam gugatan tentang perbuatan melanggar hukum pada umumnya. Namun penggugat atau konsumen tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip tanggung jawab mutlak *(strict liability)*[88]

Dalam prinsip *product liability* berlaku sistim tanggung jawab mutlak. Hal ini berarti prinsip tanggung jawab dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan. Dalam tanggung jawab mutlak tidak harus hubungan antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Jika konsumen merasa dirugikan atas produk atau jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa atau pelaku usaha, maka dapat menjadi dasar untuk bisa menggugat penyedia jasa tersebut tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha atau penyedia jasa. Pelaku usaha bisa terlepas dari tanggung jawab tersebut apabila bisa membuktikan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut bukan kesalahan pelaku usaha melainkan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya jika

[88] ibid

pelaku usaha tidak mampu membuktikan tuntutan konsumen maka akan dikenai tanggung jawab atas kerugian konsumen.

Pelaku usaha di Bantul masih ditemukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam kegiatan pelayanan jasa pada produk jasa percetakan, khususnya dalam pemberian ganti rugi dan kompensasi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Padahal telah dijelaskan tentang larangan bagi pelaku usaha dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah :

1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
    a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto dan jumlah bilangan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika baang tersebut;
    c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenanya;
    d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan baang dan/atau jasa tersebut;

e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan /atau jasa tersebut

f) Tidak seusai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersbut;

g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang baik atas barang tertentu;

h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;

i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama baang, ukuran, berat/isi bersih, atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan haus dipasang/dibuat;

j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut;
3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar;
4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Tanggung jawab pemberi jasa biasa disebut dengan *profesional liability* adalah satu lembaga hukum yang mencakup wilayah secara internasional yang perlu diperhatikan dalam revisi maupun pembentukan hukum nasional. Oleh karena itu segala kegiatan perekonomian yang menghasilkan keuntungan tidak boleh mengandung unsur kecurangan serta pentingnya tanggung jawab terhadap kerugian dalam menggunakan suatu jasa.

Tanggung jawab terhadap suatu kerugian yang dialami oleh konsumen harus diberikan secara profesional agar tercipta kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan suatu perdagangan yang berbentuk jasa. Tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen atas suatu kerugian sendiri dapat mempengaruhi citra penyedia jasa apabila tidak dilakukan secara profesional oleh pelaku usaha, tentunya hal

tersebut akan merugikan pelaku usaha dalam menjalankan usaha jasa tersebut.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-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.

Seperti diketahui bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak untuk mengajukan tuntutan kompensasi dan ganti rugi pada pihak yang mengakibatkan terjadinya kerugian itu.

Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan tuntutan ganti rugi maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana dalam pasal 19 sampai pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui gugatan sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua cara yaitu diselesaikan di luar pengadilan (non litigasi) atau diselesaikan melalui jalur pengadilan (litigasi). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibagi menjadi dua yaitu :

a) Penyelesaian secara damai, yang meliputi penyelesaian antara para pihak, penyelesaian melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), penyelesaian melalui Direktorat Perlindungan Konsumen.
b) Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang meliputi konsiliasi, Mediasi dan arbritase.[89]

Penyelesaian sengketa konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui gugatan perdata dapat diajukan kepada peradilan umum yang menangani perkara pidana dan perdata yang meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hk-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Lebih jauh, penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pelaku usaha

[89] Ahmadi Miru, *Op, Cit,* hlm 157

terciptanya kepastian bersaha dan di pihak kosumen tercapainya pemenuhan kebutuhan dengan baik.[90]

[90] Hesti Dwi Astuti, "*Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)",* Jurnal Mimbar Justicia Vol. 1 No. 002, Edisi Juli-Desember 2015, hlm 577

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas mengenai perlindungan para pihak dalam perjanjian jasa percetakan di Bantul, maka dalam kesempatan ini penulis bermaksud untuk memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap para pihak tertuang dalam peraturan yang mengatur hal-hal yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yaitu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku jasa percetakan sendiri belum melaksanakan hak konsumen dengan memberikan pemenuhan hak informasi sebagai kewajiban sebagai pelaku usaha. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan lengkap diatur pada Pasal 4 huruf c UUPK. Pelaku usaha masih mengabaikan dalam hal memberikan informasi yang benar, jelas, jujur. Selain itu pelaku usaha juga belum memberikan edukasi dan informasi serta siap mengganti jika kerugian konsumen disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pihak jasa percetakan.
2. Penyelesaian masalah antara konsumen dan pelaku usaha dilakukan dengan cara non litigasi yaitu tanpa melibatkan lembaga peradilan maupun BPSK. Antara konsumen dan

pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan. Tanggung jawab pelaku usaha apabila melakukan kesalahan dalam melayani konsumen terkait dengan penjualan jasa adalah memberikan ganti rugi dan/atau kompensasi kepada konsumen sesuai dengan kerugian yang ditimbulkan. Konsekuensi pelaku usaha yang tidak melaksanakan hak konsumen dalam memenuhi hak konsumen adalah sanksi admisistratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif dapat dilihat dalam pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Sedangkan sanksi pidana dapat dilihat dalam pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

B. Saran

1. Bagi pelaku usaha harus meningkatkan pemberian edukukasi dan informasi proses atau prosedur dalam menggunakan jasa percetakan kepada seluruh pengguna jasa percetakan dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.
2. Pemberian infomasi dan pesanan kepada pelaku usaha oleh konsumen harus disampaikan dengan jelas. Pastikan sebelum menggunakan jasa percetakan, konsumen sudah menentukan apa yang akan dicetak sehingga mengurangi potensi kesalahan dalam proses pencetakan yang

dilakukan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha atas jasa percetakan harus lebih mengutamakan informasi yang jujur, benar, dan lengkap. Pelaku usaha harus memeperhatikan hak-hak konsumen serta memenuhi kewajiban konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen,* Nusa Media, Bandung, 2010.

Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis danPerkembangan Pemikiran,* Nusa Media, Bandung, 2008.

Ahmad Muhammad Al-Asaal, *Al-Nizam al-Iqtisadi fi al-Islam mabadi'uhu wahdafuhu,* Alih Bahasa Abu Ahmadi, Surabaya, Bina Ilmu, 1980.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Raja Grafindo Persada, Jakarta.

AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum,* Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Edisi Kedua, Balai Pustaka, Jakarta, 1991.

Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, 2003.

Eli Wuria dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen,* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

J. Satrio, *Hukum Perikatan Pada Umumnya*, Alumni, Bandung, 1993, hlm.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Mariam Darus Badrulzaman, Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan, Alumni, Bandung, 1993.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung, Mandar Maju, 1994.

Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 2013.

Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Jakarta, Putra Abardin.

Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2005.

Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, Citra Aditya Bakti,1995.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, 1991.

Sutedi Adrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.

Titik Triwulan, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional* , Jakarta, Kencana 2011.

Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1999.

Jurnal

Irma Nurhayati, *Pertanggungjawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang_Undang No. 8 Tahun 1999,* Jurnal Hukum Bisnis, (Vol 30, No. 1, Tahun 2011).

Hesti Dwi Astuti, "*Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)",* Jurnal Mimbar Justicia Vol. 1 No. 002, Edisi Juli-Desember 2015.

M. Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah 3 (1), 2019.

Erina Pane, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, Pranata Hukum 2 (1), 2007.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Data Elektronik

https://m.detik.com/news/berita/d-4007465/gerindra-selidiki-spanduk-viral-prabowo-bergerak-merebut-kenangan.

https://www.ariefabian.com/2016/04/perbedaan-jasa-cetak-dan-percetakan.html?m=1