

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan Hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.<sup>1</sup> Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan peraturan hukum.

Secara Konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.

---

<sup>1</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, 2007. Hlm. 31.

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif, disamping itu hukum juga memiliki kekuatan memaksa yang diakui sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.<sup>2</sup>

Perlindungan hukum berkorelasi secara signifikan dengan kepastian hukum, artinya sesuatu dirasakan adanya perlindungan apabila ada kepastian tentang norma hukumnya dan kepastian bahwa norma hukum tersebut dapat ditegakkan. Hal ini sesuai dengan asas perlindungan hukum yang menghendaki adanya keseimbangan, keserasian, dan keselarasan antara para pihak yang berhubungan.

Pemerintah Indonesia bergerak dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan mengeluarkan peraturan yang mengakomodasi hak-hak dan kewajiban para pihak sebagai bentuk adanya kepastian hukum yang dalam praktiknya membutuhkan kesepakatan para pihak yaitu dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun batasan mengenai hukum perlindungan konsumen menurut A.Z Nasution, yaitu :

---

<sup>2</sup> *Ibid.* Hlm. 30

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat”.<sup>3</sup>

Arti perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum merupakan unsur yang utama karena didalamnya ada korelasi positif antara kepastian hukum dengan perlindungan konsumen.

Kepastian hukum merupakan variabel yang akan mempengaruhi pemberian perlindungan terhadap konsumen. Apabila kepastian hukum dapat tercapai, maka perlindungan hukum juga akan dapat diberikan. Kepastian hukum meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut .

Pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;

---

<sup>3</sup> A.Z Nasution, *Hukum Perindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media. Jakarta, 2002, Hlm 22.

- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.<sup>4</sup>

Tujuan dibentuknya perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya 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 untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>4</sup> Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.  
Hlm. 7

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Pada awalnya hukum yang digunakan untuk mengatasi masalah di bidang perlindungan konsumen adalah hukum umum atau hukum yang penerbitannya tidak khusus ditujukan untuk perlindungan konsumen hal ini dikarenakan hukum umum memiliki segi-segi positif namun tidak terlepas dari terdapat pula segi-segi negatifnya. Adapun segi positif dari penggunaan hukum umum antara lain:

- 1) Dapat menanggulangi hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah yang berkaitan dengan konsumen dan penyedia produk konsumen;
- 2) Kedudukan konsumen dan penyedia pokok konsumen adalah sama di depan hukum.

Sedangkan sisi negatifnya adalah :

- 1) Pengertian dan istilah yang digunakan di dalam peraturan perundang-undangan yang ada tidak selalu sesuai dengan kebutuhan konsumen dan perlindungan konsumen;
- 2) Kedudukan hukum yang sama antara konsumen dan penyedia produk konsumen (pelaku usaha) menjadi tidak berarti apa-apa karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomis dan daya tawar, dibandingkan dengan pelaku usaha penyedia produk konsumen.

- 3) Prosedur dan biaya pencarian keadilannya belum mudah, cepat, dan biaya murah sebagaimana dikehendaki peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan peraturan khusus yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang. Keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan merekapun dapat menggugat atau menuntut apabila ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>5</sup>

## B. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen khususnya di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas yang telah diyakini dapat memberikan arahan dalam implementasinya di tingkat praktis. Dengan adanya asas-asas yang jelas diharapkan hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang kuat.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008. Hlm.5

<sup>6</sup> *Ibid.* Hlm. 17

Menurut Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa asas-asas perlindungan konsumen antara lain adalah sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak nya dan melaksanakan kewajiban nya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Maksud dari asas ini adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

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

5. Asas Kepastian Hukum

Dalam asas ini terkandung maksud agar baik perilaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

## C. Pihak-Pihak Terkait

### 1. Konsumen

Definisi konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Konsumen dalam arti luas mencakup kriteria konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan apa yang disebut konsumen, maka pengertian konsumen dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen bukan pemakai akhir atau Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini adalah merupakan pengusaha, baik pengusaha perseorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha milik negara, dan dapat terdiri dari penyedia dana (*Investor*),

Pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti pemasok, distributor, atau pedagang;

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke person*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga, dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>7</sup>

Pengertian konsumen dan perlindungan konsumen (*consumer protection*) dapat pula dilihat dalam hubungannya dengan perjanjian atau kontrak. Bahwa menurut doktrin perlindungan konsumen, suatu kontrak yang dibuat oleh kedua belah pihak tidak mengikat secara utuh dan terbatas diantara keduanya saja. Alasan pokok konsumen perlu dilindungi :

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.
- b. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan barang dan jasa.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.

---

<sup>7</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008. Hlm. 60.

- d. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen

## 2. Pelaku Usaha

Definisi pelaku usaha menurut UUPK adalah :

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>8</sup>

Pelaku usaha sendiri pada dasarnya dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok berdasarkan sifat dan jenis usaha yang dilakukannya, yaitu :

- a. *Investor*, yaitu pelaku usaha sebagai penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, *Leasing*, atau penyedia dana lainnya;
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Produsen dapat terdiri dari orang/badan usaha yang berkaitan dengan pangan, memproduksi sandang (pakaian), pembuatan perumahan atau kawasan tertentu, penyedia jasa angkutan, penyedia jasa hiburan, perasuransian, penyedia layanan kesehatan dan sebagainya;

---

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang baik pedagang *retail* maupun pedagang kaki lima, warung, *supermarket*, rumah sakit, klinik, pengangkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

#### **D. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya adalah tindakan konsumen untuk melakukan transaksi ekonomi atau bisnis dengan pelaku usaha. Transaksi tersebut dapat berbentuk pembelian barang, penggunaan jasa layanan, transaksi keuangan seperti pinjaman atau kredit. Transaksi diatas dapat terwujud jika telah terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak yang menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kesepakatan antara dua subyek hukum atau lebih itu memuat janji-janji dari kedua belah pihak yang bersifat mengikat, dan selanjutnya disebut perjanjian.<sup>9</sup>

Hubungan hukum pelaku usaha dan konsumen dapat bermacam-macam, yaitu hubungan yang setara atau sederajat dan tidak setara, hubungan yang bersifat timbal-balik, dan hubungan yang searah (satu arah) dan jamak arah.

#### **E. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa dan selaku pemakai akhir dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha dan memiliki peranan

---

<sup>9</sup> Wahyu Sasongko, *Op.Cit*, Hlm. 58-59.

yang sangat dominan dalam menentukan pilihan barang dan jasa yang akan digunakan sehingga pemberdayaan konsumen sangat penting untuk dilakukan agar pengguna barang dan jasa memahami hak dan kewajibannya. Oleh sebab itu konsumen memiliki hak, baik secara nasional maupun secara internasional.

UUPK telah menjabarkan secara rinci apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/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 konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada dasarnya undang-undang perlindungan konsumen menghendaki konsumen untuk menjadi konsumen yang baik dengan memperhatikan kewajiban-kewajiban konsumen yang tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu :

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

#### **F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib mematuhi peraturan yang terkandung di dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak pelaku usaha yang dijelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

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 tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam pemyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur tentang kewajiban apa saja yang harus dilakukan pelaku usaha dalam menjalankan bisnis usahanya agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu berisi tentang :

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 penggunaan, 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. Memberikan 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 diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **G. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha**

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.<sup>10</sup>

Setiap subyek hukum diberi tanggung jawab menurut hukum khususnya pelaku usaha diberikan beban tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut,

---

<sup>10</sup> Shidarta, dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. cit*, Hlm. 92

dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.<sup>11</sup> Pengenaan tanggung jawab kepada pelaku usaha bergantung pada jenis bisnis usaha yang digeluti.

Oleh karena itu, perlu dipahami dengan benar arti tanggung jawab dalam konteks perlindungan konsumen yang memadukan berbagai tanggung jawab yang termasuk didalamnya yaitu tanggung jawab hukum. Tanggung jawab hukum adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Ketika ada perbuatan yang melanggar norma hukum tersebut, maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggar.<sup>12</sup> Tanggung jawab hukum juga dapat dilihat dari sanksi hukumnya yang terdiri dari sanksi-sanksi hukum administrasi negara, hukum pidana, dan hukum perdata.

## 1. Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Kesalahan

Sistem pertanggungjawaban hukum di Indonesia, awalnya mendasarkan pada ketentuan normatif tentang perbuatan melawan atau melanggar hukum (*onrechtsmatigedaad*).<sup>13</sup> Ada 2 (dua) istilah dalam bahasa indonesia untuk mengartikan istilah bahasa Belanda hukum *onrechtsmatigedaad*, yaitu melawan hukum dan melanggar hukum. Menurut R. Wirjono Prodjodikoro istilah perbuatan melawan hukum digunakan dalam lingkup hukum perdata; sedangkan istilah

---

<sup>11</sup> <http://kbbi.web.id/tanggung+jawab> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring (dalam jaringan). Diakses pada 14 Januari 2015, pukul 22.02 WIB.

<sup>12</sup> Wahyu Sasongko, *Op. Cit.*, Hlm. 96

<sup>13</sup> *Ibid.*

perbuatan melanggar hukum digunakan dalam lingkup hukum publik seperti hukum pidana, hukum tata negara, hukum administrasi negara, dan hukum adat.<sup>14</sup>

Dalam hukum perdata diatur tentang perbuatan melawan hukum, yaitu Pasal 1365 KUHPerdata yang menentukan bahwa :

“Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”

Unsur-unsur yang terdapat dalam ketentuan Pasal tersebut adalah :

- b. Adanya perbuatan melawan hukum;
- c. Harus ada kesalahan;
- d. Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
- e. Ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Adanya kesalahan menjadi unsur yang paling menentukan dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Oleh karena itu, untuk menentukan apakah suatu perbuatan yang dilakukan itu melawan hukum atau tidak, terlebih dahulu harus dibuktikan adanya unsut kesalahan atau tidak pada perbuatan tersebut.

## **2. Tanggung Jawab Secara Langsung**

Latar belakang munculnya tanggung jawab secara langsung adalah sebagai solusi alternatif terhadap kebuntuan dalam permintaan pertanggungjawaban hukum yang didasarkan pada kesalahan pelaku usaha, sehingga terkadang tanggungjawab secara langsung diartikan juga sebagai tanggung jawab tanpa kesalahan.

---

<sup>14</sup> R. Wirjono Prodjodikoro, dalam Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, Hlm. 96

Tanggung jawab langsung adalah tanggung jawab yang tidak berdasarkan pada kelalaian yang nyata atau yang bertujuan untuk merugikan, tetapi berdasarkan pada pelanggaran atas suatu kewajiban mutlak untuk membuat sesuatu menjadi aman. Tanggung jawab langsung merupakan transformasi dari pertanggungjawaban atas dasar perjanjian yang tidak mensyaratkan adanya unsur kesalahan.

Dalam hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab secara langsung atau tanggung jawab berdasarkan risiko diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

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

### **3. Tanggung Jawab Produk**

Tanggung jawab secara langsung dapat diterapkan pada kondisi tertentu, dalam hal ini kondisi tanggung jawab secara langsung diterapkan dalam produk yang disebut tanggung jawab produk. Menurut Agnes M. Toar, Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Agnes M. Toar, dalam Wahyu Sasongko, *op. cit.*, Hlm. 100

Antara tanggung jawab langsung dan tanggung jawab produk, memiliki kesamaan, yaitu tidak adanya unsur kesalahan yang harus dibuktikan oleh konsumen. Kewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan pada dasarnya bukan tidak ada, namun dialihkan. Kewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan semula dibebankan pada konsumen, kemudian dialihkan kepada pelaku usaha yang diwajibkan untuk membuktikan adanya unsur kesalahan atau tidak.

Dewasa ini, tanggung jawab produk dikenakan kepada seluruh pihak yang terikat dalam suatu mata rantai bisnis. Apabila terdapat produk yang cacat atau rusak maka pihak-pihak terkait dengan produk itu harus bertanggung jawab, mulai dari tingkat yang rendah seperti para pembuat komponen atau suku cadang hingga pabrikan, termasuk pedagang besar dan pengecer.

Gugatan tanggung jawab produk dipandang efektif untuk menuntut pelaku usaha agar membayar ganti kerugian yang muncul pada produk yang cacat. Gugatan tanggung jawab produk didasarkan pada produk cacat yang mana pada hakikatnya ada tiga jenis kecacatan, yaitu :

- a. Cacat pada desain (*design defect*), yaitu desain atau rancangan dari produk tersebut tidak aman;
- b. Cacat pada barang (*manufacturing defect*), yaitu desain produknya sudah baik, namun cara dan proses pembuatannya yang tidak aman. Mungkin karena bahan yang digunakan, misalnya plastic yang dipakai lemah dan mudah pecah atau patah;

- c. Ketiadaan instruksi atau peringatan (*insufficient instruction or warnings*), yaitu pada kemasan barang tidak ada instruksi atau peringatan tentang penggunaan yang aman.

#### **4. Tanggung Jawab Profesional**

Para professional dapat dikenakan tanggung jawab atas pekerjaan yang telah dilakukan atau diberikan kepada klien atau pelanggannya. Tanggung jawab professional adalah suatu tanggung jawab hukum yang diberikan kepada pengembangan profesi jasa profesional atas jasa yang diberikannya kepada klien.

Sesuatu dikatakan sebagai professional karena membutuhkan keahlian dan kepandaian khusus untuk menjalankan suatu pekerjaan. Kriteria tertentu seorang professional dapat di kualifikasikan pada beberapa bidang, yaitu pendidikan, pelatihan, keahlian dan kecakapan, dan keterampilan.

Sesuai dengan karakteristik yang spesifik dari para professional dalam menjalankan pekerjaannya, maka hubungan kerja para professional dapat dibedakan atas dua macam sifat hubungan, yaitu <sup>16</sup>:

- a. Hubungan internal yang dilakukan dengan sesama professional dalam rangka meningkatkan spesialisasi keahlian dan dalam rangka pengawasan terhadap perilaku professional yang bersangkutan dalam menjalankan pekerjaannya;

---

<sup>16</sup> Wahyu Sasongko, *Op. Cit.*, Hlm. 106.

- b. Hubungan eksternal dengan klien atau pelanggan termasuk pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Ketentuan hukum yang dapat dijadikan sebagai bukti eksistensi tanggung jawab professional tercantum dalam ketentuan Pasal 1601 KUH Perdata, yaitu :

“Selain perjanjian untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, perjanjian yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam perjanjian, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni: perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja”.

## **5. Tanggung Jawab Kontrak**

Dalam literatur dan referensi hukum perjanjian selalu dikemukakan bahwa kontrak merupakan perjanjian dalam bentuk tertulis. Perjanjian atau kontrak dapat dibuat dengan bebas asalkan didasarkan pada kesepakatan (*agreement*). Oleh karena itu kebebasan untuk membuat perjanjian sepanjang tidak melanggar undang-undang, kebiasaan, kepatutan, dan kepastian.

Tanggung jawab kontrak muncul karena adanya hubungan hukum antar para pihak yang dituangkan dalam perjanjian atau kontrak. Padahal, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dapat bersifat langsung (*directly*) dan tidak langsung (*indirectly*). Berarti tanggung jawab kontrak muncul dari transaksi dan relasi secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan untuk hubungan tidak

langsung dapat dikenakan tanggung jawab produk yang tidak mensyaratkan adanya transaksi dan relasi atau hubungan langsung antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>17</sup>.

## **6. Pembayaran Ganti Kerugian**

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas produk yang diperdagangkan dapat berupa pemberian ganti kerugian. Menurut ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/dan atau jasa yang dhasilkan atau diperdagangkan.

Ganti kerugian merupakan tanggung jawab yang paling utama dari pelaku usaha.

Ganti kerugian menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK dapat berupa:

- a. Pengembalian Uang
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; dan
- c. Perawatan kesehatan; dan/atau
- d. Pemberian santunan.

Dengan demikian Pada Pasal 19 ayat (3) dijelaskan bahwa bentuk ganti kerugian dapat berupa 4 (empat) macam bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha tersebut.

Pelaksanaan pemberian ganti kerugian tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Dalam praktiknya, ganti kerugian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

---

<sup>17</sup> *Ibid*, Hlm. 111

- a. Kerugian materiil, yaitu kerugian yang secara nyata dialami oleh seseorang.
- b. Kerugian imateriil, yaitu kerugian yang bersifat tidak berwujud atau abstrak, seperti perasaan takut, perasaan sakit, kehormatan, harga diri dan hilangnya kenikmatan hidup.

Pelaku usaha dapat dibebaskan dari tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut, dengan demikian, selama pelaku usaha yang terakhir menjual tidak melakukan perubahan apapun atas produk, maka tanggung jawab masih tetap berada pada pelaku usaha yang memproduksinya.<sup>18</sup>

## **H. Taman Rekreasi**

### **1. Pengertian Taman Rekreasi**

Taman rekreasi secara harfiah terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “taman” dan “rekreasi”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) taman diartikan sebagai tempat (yang menyenangkan), sedangkan rekreasi diartikan sebagai kawasan khusus, biasanya tertutup sehingga untuk memasukinya perlu membayar, pengunjung dapat bersantai dan menghibur diri dengan memanfaatkan berbagai macam fasilitas hiburan, pertunjukan, permainan, restoran, atau toko cendera mata.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid*, Hlm. 112-114

<sup>19</sup> <http://kbbi.web.id/taman>, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring (dalam jaringan). Diakses pada 4 Januari 2015, pukul 22.25 WIB.

*Outbound* merupakan salah satu bentuk inovasi dari bentuk taman rekreasi sekarang ini, pengertian dari *outbound* adalah pada dasarnya sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan di luar ruangan (*outdoor*) yang biasanya dilakukan di tempat yang memiliki keindahan alam yang berguna sebagai sarana pelatihan dengan menggunakan simulasi permainan, baik secara kelompok atau beregu, maupun individu.

Di Indonesia, *Outbound* cukup digemari masyarakat umum maupun perusahaan/instansi pemerintah dalam mengisi waktu luang atau libur kerja. Outbound juga berfungsi dalam pelatihan skill yang dimiliki seseorang dan dinilai dapat meningkatkan kebersamaan dan membentuk kerjasama tim (*team building*).

## 2. Jenis-Jenis Taman Rekreasi

### a. Kebun Binatang

Kebun binatang (sering disingkat bonbin, dari kebon binatang) atau taman margasatwa adalah tempat hewan dipelihara dalam lingkungan buatan, dan dipertunjukkan kepada public. Selain sebagai tempat rekreasi, kebun binatang berfungsi sebagai tempat pendidikan, riset, dan tempat konservasi untuk satwa terancam punah.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Kebun\\_binatang](http://id.wikipedia.org/wiki/Kebun_binatang), Diakses pada 8 April 2015, pukul 22.45 WIB

b. Kolam Renang

Kolam renang adalah suatu konstruksi buatan yang dirancang untuk diisi dengan air dan digunakan untuk berenang, menyelam, atau aktivitas air lainnya. Kolam renang umum biasanya adalah bagian dari pusat kebugaran jasmani atau taman rekreasi.<sup>21</sup>

c. Taman Hiburan

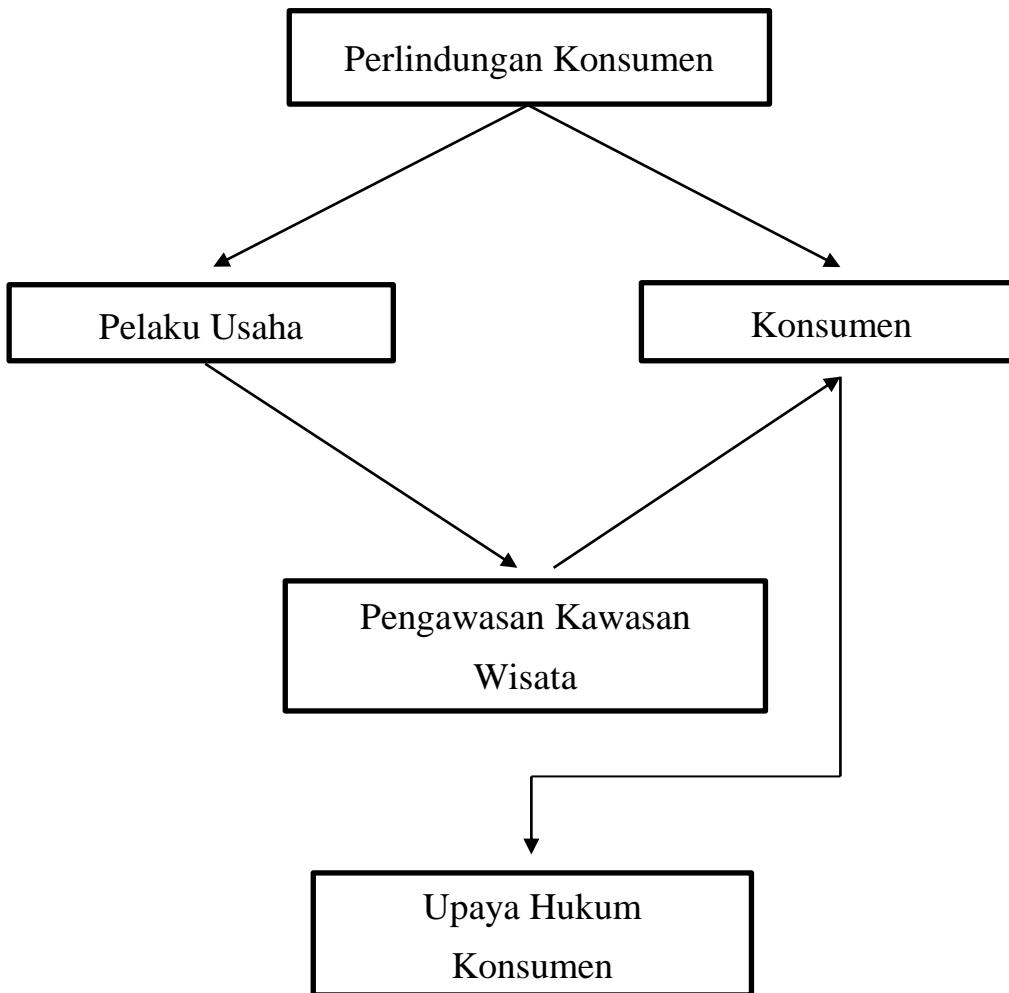
Taman hiburan atau taman bermain adalah tempat dengan daya tarik yang terdiri atas wahana permainan seperti wahana lintas gunung (*roller coaster*) dan balap air. Taman hiburan biasanya memiliki sejumlah jenis wahana permainan yang berbeda.<sup>22</sup> Salah satu taman hiburan yang terkenal di Indonesia adalah Taman Impian Jaya Ancol.

---

<sup>21</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Kolam\\_renang](http://id.wikipedia.org/wiki/Kolam_renang), Diakses pada 8 April 2015, pukul 22.49 WIB

<sup>22</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Taman\\_bermain](http://id.wikipedia.org/wiki/Taman_bermain), Diakses pada 8 April 2015, pukul 23.02 WIB

## I. Kerangka Pikir



Keterangan:

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal yang mendasar pada kegiatan bisnis antara pelaku usaha dengan konsumen. Perlindungan hukum konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dapat disebut UUPK). UUPK sendiri merupakan payung hukum yang diharapkan dapat mengakomodasi hak-hak yang dimiliki konsumen agar pelaku

usaha tidak mencari keuntungan semata dari konsumen tanpa memperhatikan hak-hak yang dimiliki konsumen.

Perilaku yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen menimbulkan hubungan hukum yang membuat keterikatan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen sendiri haruslah mentaati peraturan yang telah ditentukan oleh pelaku usaha, hal ini dimaksudkan agar menghindari terjadinya hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Pelaku usaha juga harus menjalankan kewajibannya salah satunya yaitu pengawasan terhadap kawasan wisatanya. Pengawasan yang dilakukan pelaku usaha meliputi perawatan terhadap alat, pemeriksaan rutin, dan perbaikan apabila ada kerusakan pada wahana yang ada dalam lingkup usahanya. Apabila hal tersebut tidak dilakukan dikhawatirkan akan dapat menimbulkan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Konsumen berhak melakukan upaya hukum terhadap kelalaian yang dilakukan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian baik materil maupun imateril. Hal ini ditujukan semata-mata untuk meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha tersebut.