

II. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yaitu Perlindungan dan Hukum. Artinya, perlindungan menurut hukum dan undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum, adalah sesuatu yang diberikan kepada tersangka atau terdakwa yang diduga melakukan suatu pelanggaran.

Perlindungan hukum bila dijelaskan harafiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain

perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Perlindungan Hukum *Preventif* merupakan bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitive*. Perlindungan Hukum *Represif* merupakan bentuk perlindungan hukum yang lebih ditujukan dalam bentuk penyelesaian sengketa.

Secara umum perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum ketika subjek hukum yang bersangkutan bersinggungan dengan peristiwa hukum. Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir setiap hubungan hukum harus mendapatkan perlindungan hukum salah satunya adalah perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Macam-Macam Perlindungan Hukum

Hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

Dari sekian banyak jenis perlindungan hukum, terdapat beberapa diantaranya yang cukup populer dan telah akrab di telinga kita, seperti perlindungan hukum terhadap

konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen ini telah diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.

Selain itu, terdapat juga perlindungan hukum yang diberikan kepada hak atas kekayaan intelektual (HaKI). Pengaturan mengenai hak atas kekayaan intelektual meliputi, hak cipta dan hak atas kekayaan industri. Pengaturan mengenai hak atas kekayaan intelektual tersebut telah dituangkan dalam sejumlah peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2000 tentang Perlindungan Varietas Tanaman, Undang-Undang No.31 Tahun 2000 tentang Desain Industri, dan lain sebagainya.

Perlindungan hukum di bidang desain industri diatur dalam Undang-Undang No.31 Tahun 2000 tentang Desain Industri di dalam undang-undang tersebut didalamnya mengatur tentang desain industri yang akan mendapatkan perlindungan haknya yang di jabarkan pada pasal 2 yaitu hak desain industri dapat di berikan kepada desain industri yang di anggap baru.

C. Pertanggungjawaban Hukum

Arti tanggung jawab secara kebahasaan adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (apabila terjadi apa apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Dalam bahasa Inggris kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa padanan kata, yaitu *liability*, *responsibility*, dan *accountability*.²⁸

Tanggungjawab hukum merupakan kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Disini ada norma atau peraturan hukum yang mengatur tentang tanggung jawab. Ketika ada perbuatan yang melanggar norma hukum itu maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya.²⁹

Agar si pelanggar hukum dapat dimintai pertanggungjawaban, diperlukan persyaratan tertentu. Dalam hukum perdata diatur tentang perbuatan melawan hukum, yaitu pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) 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 dari ketentuan pasal tersebut adalah:

1. Adanya perbuatan melawan hukum
2. Harus ada kesalahan
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan

²⁸ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2007), hlm 95

²⁹ *Ibid*, hlm 96

4. Ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian³⁰

Dalam konteks itu, istilah tanggung jawab hukum lebih tepat digunakan, karena menunjukkan adanya perbuatan yang dapat dimintai tanggung jawab melalui prosedur hukum dengan mengajukan tuntutan pidana atau gugatan perdata.

D. Hukum Perlindungan Konsumen

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkain dalam hal ini bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar selama konsumen memiliki hak untuk memilih produk mana yang menawarkan nilai yang terbaik, baik dalam harga maupun mutu.³¹

Perlindungan konsumen tidak saja hanya pada barang barang yang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang barang yang dapat membahayakan kehidupan masyarakat. Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.³² Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dari usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

³⁰ *Ibid*, hlm 97

³¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm 21

³² *Ibid*, hlm 21

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah 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 akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.³³

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek yaitu:

1. Perlindungan hukum terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumenn tidak sesuai dengan apa yang disepakati;
2. Perlindungan hukum terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen³⁴

Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang undangan lainnyaserta putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.³⁵

³³ Ibid. hlm 22

³⁴ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), hlm 152

³⁵ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm 24

E. Hak dan Kewajiban Konsumen

J.F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

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

YLKI menambahkan satu hak dasar lagi sebagai pelengkap empat hak konsumen yang dikemukakan oleh J.F. Kennedy yaitu hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Sehingga keseluruhannya dikenal sebagai Panca Hak Konsumen.³⁶

Menurut Hans. W. Micklitz, dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan. Pertama, kebijakan yang bersifat komplementer dan yang kedua adalah kebijakan kompensatoris.³⁷

Konsumen tidak cukup dilindungi menggunakan kebijakan komplementer saja tetapi juga harus menggunakan kebijakan kompensatoris guna meminimalisasi resiko yang ditanggung oleh konsumen. Misalnya, dengan mencegah produk berbahaya untuk tidak mencapai pasar sebelum lulus pengujian.

Indonesia melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

³⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit P.T. Grasindo, 2000), hlm 16

³⁷ Ibid, hlm 49

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang/atau jasa serta mendapatkan barang/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/ atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan jasa yang digunakannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang undangan lainnya³⁸

Sedangkan kewajiban konsumen sesuai yang sudah dicantumkan dalam UUPK adalah:

1. Membaca atau mengikuti prosedur petunjuk pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keselamatan dan keamanan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa

³⁸ Pasal 4 UU No.8 Th 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut³⁹

F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Pengaturan hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dapat bersumber pada peraturan perundangan yang bersifat umum dan juga perjanjian/kontrak yang bersifat khusus.

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK 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 tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

³⁹ Pasal 5 UU No.8 Th 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

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. 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;
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;

Bila diperhatikan dengan saksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila

dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik, karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

G. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. 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.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.⁴⁰

Setiap subjek hukum diberi tanggung jawab menurut hukum, yang dalam hal hal tertentu dapat dimintakan pertanggung jawaban di muka hukum dan pengadilan, bagi siapapun yang melanggar ketentuan larangan dalam UUPK. Penegakan sanksi dalam UUPK dapat dilakukan melalui dua cara utama, ialah nonlitigasi dan litigasi.⁴¹

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Doharni Bunga Raya di Kota Pematang Siantar Sumatera Utara, dia menarik kesimpulan bahwa pelaku usaha ternyata selalu bersedia mengganti kerugian kepada konsumen jika benar benar produk makanan berkemasan kaleng telah merugikan konsumen. Tanggung jawab tersebut berada pada

⁴⁰ Wahyu Sasongko, Op. Cit., hlm 93

⁴¹ *Ibid*, hlm 93

pihak pelaku usaha yaitu pihak pengecer karena pihak pengecer yang mempunyai hubungan langsung kepada konsumen dan member penggantian kerugian kepada konsumen yang akhirnya memperoleh dari pihak distributor atau pihak pabrik.⁴²

H. Sengketa dan Cara Penyelesaiannya

a. Pengertian Sengketa

Sengketa tidak lepas dari suatu konflik, dimana ada sengketa pasti hal tersebut di latar belakang oleh sebuah konflik. Banyak konflik yang terjadi pada kehidupan sehari-hari maupun antar individu maupun antar badan hukum, dari mulai konflik ringan hingga konflik besar. Hal ini bisa di alami oleh semua kalangan, hal tersebut tergantung bagaimana cara menyikapi konflik tersebut. Dengan cara apakah konflik yang terjadi tersebut diselesaikan.

Pengertian dari sengketa menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah sebuah pertentangan atau konflik, konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.

Sementara itu menurut Ali Achmad sengketa adalah masalah antara dua orang atau lebih dimana keduanya saling memperlmasalahakan suatu objek tertentu, hal ini terjadi dikarenakan kesalahpahaman atau perbedaan pendapat atau persepsi antara keduanya

⁴² M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta Barat: Penerbit Akademia, 2012), hlm 67

yang kemudian menimbulkan suatu sengketa dan subjeknya tidak hanya satu, namun lebih dari satu, entah antar individu, kelompok, organisasi, bahkan lembaga besar sekalipun.⁴³

b. Cara-Cara Penyelesaian Sengketa

Indonesia merupakan negara yang memiliki berbagai macam suku dan budaya, setiap suku dan budaya memiliki cara yang berbeda-beda dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara mereka, secara garis besar masyarakat Indonesia pada umumnya menyelesaikan sengketa melalui musyawarah sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa yang ada, dan seiring perkembangan zaman penyelesaian sengketa masyarakat Indonesia dipengaruhi oleh negara Belanda yang sempat menjajah Indonesia dengan waktu yang cukup lama, sehingga penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur pengadilan.

Dari sejarah di atas maka pada umumnya penyelesaian sengketa dapat dibedakan menjadi dua jalur yaitu jalur litigasi atau melalui pengadilan dan proses hukum atau dengan jalur nonlitigasi yaitu diluar pengadilan, masing-masing cara memiliki keunggulan dan kelemahan sebagai berikut.⁴⁴

- 1) Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa

⁴³ Fika Amalia, *Pengertian Sengketa*, <<http://fikaamalia.wordpress.com/2011/04/12/pengertian-sengketa/>>, diakses tanggal 26 Febuari 2014

⁴⁴ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan* (Visi Media: Ciganjur, 2011), hlm 9-10.

dengan perantaraan pengadilan, sedangkan penyelesaian sengketa melalui nonlitigasi dilakukan dengan berdasarkan kehendak dan itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa.

- 2) Penyelesaian sengketa melalui litigasi memiliki sifat eksekutorial dalam arti pelaksanaan terhadap putusan dapat dipaksakan oleh lembaga yang berwenang. Sedangkan dalam menyelesaikan sengketa melalui nonlitigasi tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya sebab bergantung pada kehendak dan itikad baik para pihak.
- 3) Penyelesaian sengketa melalui litigasi pada umumnya dilakukan dengan menyewa jasa dari advokat sehingga biaya yang harus dikeluarkan tentunya besar.
- 4) Penyelesaian sengketa melalui litigasi tentu harus mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama. Sedangkan, penyelesaian sengketa melalui nonlitigasi tidak mempunyai prosedur-prosedur atau persyaratan-persyaratan formal sebab bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak.
- 5) Penyelesaian sengketa pada proses litigasi yang bersifat terbuka mengandung makna bahwa siapa saja dapat menyaksikan jalannya persidangan, terkecuali untuk perkara tertentu, misalnya perkara asusila. Sedangkan, sifat rahasia dari penyelesaian sengketa melalui nonlitigasi berarti hanya pihak-pihak yang

bersengketa yang dapat menghadiri persidangan yang bersifat tertutup untuk umum sehingga hal yang diungkapkan pada pemeriksaan tidak dapat diketahui oleh khalayak ramai dengan maksud menjaga reputasi dari para pihak yang bersengketa.