

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
PERHIASAN EMAS
(Suatu Penelitian Di wilayah Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**



**NAMA : ADE DIAN SYAHPUTRA
NPM : 1601110050
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2023**

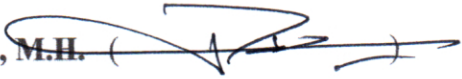
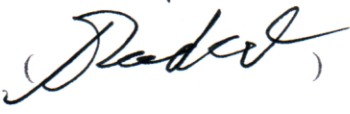
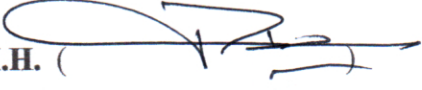
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PERHIASAN EMAS
(Suatu Penelitian Di Wilayah kota Banda Aceh)

Oleh

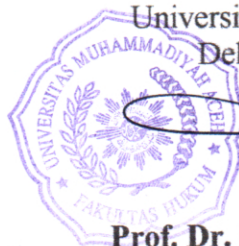
Nama Mahasiswa : ADE DIAN SYAHPUTRA
No.Mahasiswa : 1601110050
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 02 September 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H. ()
2. Sekretaris : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes. ()
3. Pembimbing/
Penguji I : Nurhafni, S.H., M.H. ()
4. Penguji II : Dr. Fadhlullah, S.H., M.S. ()
5. Penguji III : Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H. ()

Banda Aceh, 06 September 2023
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI PERHIASAN EMAS
(Suatu penelitian Di Wilayah Kota Banda Aceh)

Banda Aceh, 27 Juli 2023

Pembimbing



Nurhafni, S.H., M.H.

ABSTRAK

**Ade Dian Syahputra,
2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI PERHIASAN
EMAS (Suatu Penelitian di Wilayah Kota
Banda Aceh)**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Aceh

(vi, 57) pp.,bibl

Nurhafni, S.H., M.H.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan dengan jelas Hak-hak konsumen, salah satunya pada huruf (c) yaitu Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam transaksi jual beli perhiasan emas, Sebagian pembeli tidak mengetahui secara jelas berapa karat emas yang terkandung dalam perhiasan yang akan dibelinya, disinilah peran Undang-undang Perlindungan konsumen memberikan jaminan kepastian hukum dalam transaksi jual beli perhiasan dengan standar mutu tertentu, yang sering kali diabaikan oleh para penjual tentang informasi yang benar tentang berat dan standar karat yang terkandung dalam perhiasan tersebut.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli perhiasan emas, untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas dan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh pihak dan instansi yang terkait dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini memakai metode yuridis empiris di mana data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden dan informan. Data sekunder didapatkan dengan dengan cara membaca dan menganalisis peraturan perundang-undangan, buku-buku, artikel dan bahan lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli perhiasan emas belum sepenuhnya dilaksanakan seperti dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam implementasi pelaku usaha perhiasan emas yang sering kali mengabaikan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi tentang kondisi barang yang akan dijual. Hambatan dalam pelaksanaan nya yaitu rendah nya sumber daya manusia dari pelaku usaha dan konsumen tentang perlindungan hukum yang berlaku. Upaya dari pihak dan instansi yang terkait yaitu dilakukan dengan 2(dua) cara yaitu upaya preventif dan upaya represif.

Saran untuk Konsumen, diharapkan kedepannya lebih berhati-hati dalam melakukan pembelian emas dengan mengambil langkah menanyakan informasi emas secara detail kepada penjual emas. Untuk Pelaku Usaha dalam bertransaksi harus sesuai dengan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai produk yang ditawarkan. Untuk Instansi Pemerintah seharusnya mengontrol lembaga khusus untuk perlindungan konsumen agar berperan lebih aktif untuk mewujudkan tujuan dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil 'alamin. Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah menciptakan seluruh alam semesta, yang telah menghidupkan dan mematikan, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Maha Kuasa dan Maha Pengampun atas segala dosa- dosa dan yang tanpa henti memberikan kenikmatan berupa pengetahuan, kesehatan, kemudahan, serta kesabaran, sehingga dengan izinnya skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PERHIASAN EMAS (Suatu Penelitian Di Wilayah Kota Banda Aceh)”** dapat diselesaikan pada waktunya. Tidak lupa pula shalawat beriring salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Ucapan terimakasih yang sangat besar beserta segala penghormatan kepada Ayah tercinta Kusnadi dan Ibu tercinta Fauziah yang selalu memberikan semangat, seluruh

doa, cinta dan kasih sayang yang tulus dan ikhlas yang selalu mengiringi setiap langkah dalam menyelesaikan program pendidikan sarjana ini.

Pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya diberikan kepada:

1. Ibu Nurhafni, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan untuk penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini;
2. Bapak Prof. Dr. Rizanizarli, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh;
3. Bapak Dr. Fadhlullah, S.H., M.S. selaku Dosen Wali yang sudah memberi bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan;
4. Bapak dan Ibu Dosen selaku pengajar pada Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah sepenuh hati membagikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan;
5. Para Responden dan Informan yang telah bersedia memberikan data serta informasi guna penyelesaian penulisan skripsi ini;
6. Ucapan Terima Kasih Tak Terhingga Kepada Kedua Orang Tua Saya Bapak Kusnadi dan Ibu Fauziah yang Saya Banggakan dan Saya Cintai yang Telah Membesarkan Saya dan Mendukung Saya Dalam Penulisan Skripsi ini Hingga Selesai;

7. Ucapan Terima Kasih Kepada Ainiyyah Nurfath Afifah Lubis Yang telah Mendukung, Menemani dan Membantu Saya dalam Penulisan Skripsi ini Hingga Selesai;
8. Ridha Aditya, Deni Hidayat, Muhammad Azwar, Muhammad Jaya, Aris Munandar, Farhan Nugraha, Alziat, Raifihan, Aidil Febrian, Teuku Rafli, Naufal Al- Hady, Aulia Fadhil, Dedek Ananda, Rizki Ramadhan, Luthfi Irwanda, dan Teman- Teman angkatan 2016;

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih serta memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penulisan skripsi dan saya berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain.

Banda Aceh, 18 Juli 2023

Penulis,

ADE DIAN SYAHPUTRA
NPM : 1601110050

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	4
D. Metode Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan.....	8
 BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN	
KONSUMEN.....	10
A. Perlindungan Konsumen.....	10
B. Pengertian Konsumen	17
C. Pengertian Jual Beli	18
D. Hak dan Kewajiban Konsumen	20
E. Pengertian Pelaku Usaha	23
F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	25
G. Emas	29
 BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI	
JUAL BELI PERHIASAN EMAS	34
A. Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Perhiasan Emas	34
B. Hambatan dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Perhiasan Emas.....	39
C. Upaya yang dapat dilakukan oleh Pihak dan Instansi yang Terkait dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Perhiasan Emas	44
 BAB IV PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA.....	55
 LAMPIRAN.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jual beli perjanjian adalah *konsensual* artinya jual beli sudah dilahirkan sebagai perjanjian yang sah yang mengikat atau mempunyai kekuatan hukum pada detik tercapainya kesepakatan antara penjual dan pembeli. Jual beli merupakan kegiatan perdagangan yang memiliki tujuan dan maksud untuk mencari keuntungan. Salah satu jual beli yang sampai saat ini masih terus berkembang adalah perhiasan emas, karena selain dianggap sebagai investasi bagi masyarakat dalam jangka panjang, perhiasan emas juga sebagai bisa dijadikan alat untuk berhias bagi sebagian besar perempuan, terutama di daerah Banda Aceh.

Perhiasan adalah suatu benda yang digunakan untuk berhias yang identik dengan aksesoris perempuan seperti, cincin, anting, kalung dan gelang. Benda yang digunakan sebagai perhiasan pada umumnya adalah emas. Hal ini dikarenakan emas merupakan barang yang sangat berharga nilainya.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Meskipun dalam Undang-undang perlindungan konsumen ini disebut sebagai Undang-undang yang melindungi konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak

ikut menjadi perhatian, karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.

Dalam transaksi jual beli perhiasan emas, Sebagian pembeli tidak mengetahui secara jelas berapa karat emas yang terkandung dalam perhiasan yang akan dibelinya, disinilah peran Undang-undang perlindungan konsumen memberikan jaminan kepastian hukum dalam transaksi jual beli perhiasan dengan standar mutu tertentu, yang sering kali diabaikan oleh para penjual tentang informasi yang benar tentang berat dan standar karat yang terkandung dalam perhiasan tersebut.

Sementara dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyatakan dengan jelas hak-hak konsumen sebagai berikut:

- 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 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;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;

- f. Hak untuk mendapatkan 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 tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Namun, Pada kenyataannya masih ada pelaku usaha perhiasan emas yang sering kali mengabaikan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi tentang kondisi barang yang akan dijual sesuai dengan pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seperti hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang diperjual belikan terlebih dikarenakan pelaku Usaha perhiasan Emas dalam melakukan timbangan tidak dihadapkan langsung dengan konsumen, sehingga tidak ada kepastian yang jelas terkait informasi yang diberikan.

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan mengenai pengertian dirinya ataupun kejelasan akan kemanfaatan, penggunaan, maupun pemakaian barang dan jasa yang akan dilakukan oleh pelaku usaha karena terbatasnya informasi yang disediakan, melainkan juga terhadap posisi menawar yang kadang kala sangat tidak seimbang.

B. Rumusan Masalah

Dari hasil latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli perhiasan emas?
- b. Apa hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas?
- c. Upaya apakah yang dapat dilakukan oleh pihak dan instansi yang terkait dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

- a. Ruang lingkup penelitian

Untuk menghindari pembahasan masalah yang tidak terarah dan agar penulisan pokok penelitian ini tercapai, maka ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam bagian hukum Perdata yang pembahasannya dibatasi mengenai “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Perhiasan”.

- b. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian juga perlu dirumuskan agar penelitian yang dilakukan lebih tertuju pada sasaran yang hendak dicapai serta berpangkal tolak dari dasar-dasar pemikiran tersebut di atas maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menjelaskan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli perhiasan emas.
- 2) Untuk menjelaskan hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas.
- 3) Untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh pihak dan instansi yang terkait dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas

D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh informasi serta penjelasan mengenai segala sesuai diperlakukan pedoman penelitian atau metode penelitian, hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode penelitian yang benar diperoleh validitas data serta dapat mempermudah dalam melakukan analisis masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan terhadap konsumen.¹

¹ Elsi dan Advendi, Hukum Dalam Ekonomi, PT Grasindo, Jakarta, 2007, hlm. 159.

- b. Jual Beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.²
- c. 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.³
- d. Perhiasan adalah suatu benda yang digunakan untuk berhias yang identik dengan aksesoris perempuan seperti, cincin, anting, kalung dan gelang. Benda yang digunakan sebagai perhiasan pada umumnya adalah emas.⁴
- e. Emas adalah logam yang bersifat lunak dan mudah ditempa. Kekerasannya berkisar antara 2,5 – 3 (skala Mohs), serta berat jenisnya tergantung pada jenis dan kandungan logam lain yang terpadu dengannya.

2. Lokasi Penelitian dan Populasi Penelitian

a. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan dalam wilayah hukum Kota Banda Aceh, lokasi ini dipilih karena belum adanya penelitian dengan judul terkait di wilayah Kota Banda Aceh.

² Ahmadi Miru, 2007, Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 125-126.

³ <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen>

⁴ <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen>

b. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari Pemilik Toko, Konsumen, Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh dan Akademisi.

3. Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling*, yaitu dari keseluruhan populasi diambil beberapa responden beserta informan yang diperkirakan dapat mewakili populasi berdasarkan tujuan penelitian. Adapun responden dan informan tersebut adalah :

a. Responden

- 1) Pemilik Toko berjumlah 3 (tiga) orang
- 2) Konsumen berjumlah 6 (enam) orang

b. Informan

- 1) Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh berjumlah 1 (satu) orang
- 2) Akademisi Hukum Perdata berjumlah 1 (satu) orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini dengan cara sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur umum seperti buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal

dan juga dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian ini dilakukan langsung dengan cara melakukan wawancara dengan para informan dan responden.

5. Pengolahan dan Analisis data

Dari keseluruhan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dan hasil penelitian lapangan, akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Analisis data menggunakan metode pendekatan kualitatif adalah suatu upaya mengorganisasikan hasil data tersebut menjadi kata-kata, kemudian disusun menjadi kalimat yang dapat dimengerti dan dapat dipertanggung jawabkan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini, maka penulisan dan pembahasannya akan dibagi ke dalam beberapa bab dan sub bab penulisan dimaksud sebagai berikut:

Pada Bab I merupakan bab pendahuluan bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Pada Bab II merupakan bab tinjauan pustaka yang mengambil tema Tinjauan Umum tentang perlindungan konsumen. bab ini terdiri dari sub bab yang

menguraikan tentang pengertian Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen, pengertian jual beli, hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha.

Pada Bab III merupakan bab dengan judul Pelindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Perhiasan Emas. Bab ini membahas semua permasalahan yang telah dikemukakan dalam Bab I.

Pada Bab IV merupakan bab penutup berisikan kesimpulan dari bab terdahulu. Pada bab ini juga dikemukakan beberapa saran sebagai solusi yang dianggap bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian menurut para ahli yaitu Az. Nasution penggabungan seluruh azas dan kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen terkait penyediaan dan cara penggunaan barang atau jasa dalam masyarakat. Sedangkan menurut Suyadi yaitu penggabungan seluruh regulasi yang mengatur tingkah laku masyarakat yang dihubungkan dengan konsumen, pelaku usaha dan pihak lain terkait permasalahan perlindungan konsumen yang terdapat sanksi bagi pelanggaran.¹

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya

¹ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, PT Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 45.

peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.²

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Istilah Perlindungan konsumen bertujuan menggambarkan perlindungan hukum yang melindungi kepentingan konsumen dalam usahanya agar terhindar dari adanya kerugian. Perlindungan hukum merupakan regulasi yang sangat penting bagi konsumen karena melindungi kepentingan konsumen untuk menjamin adanya kepastian hukum yang melindungi konsumen, karena tingkat kemungkinan kerugian konsumen tinggi. Sehingga perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan dapat berjalan baik sebagaimana semestinya.³

Tujuan hukum perlindungan konsumen juga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

² Ibid, hlm. 37.

³ Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 90.

- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam rangka mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara memiliki tanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum dapat dilakukan dengan upaya menciptakan iklim usaha yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, mengembangkan lembaga perlindungan hukum bagi konsumen, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia termasuk dalam kegiatan penelitian.⁴

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2016, hlm 17.

Konsumen memerlukan regulasi hukum dikarenakan konsumen dinilai memiliki kedudukan yang rendah dibandingkan pelaku usaha. Maksudnya posisi konsumen lebih mudah mengalami kerugian dan posisi pelaku usaha lebih mudah untuk melakukan kecurangan. Terdapat faktor yang menyebabkan konsumen mudah untuk dicurangi, yaitu:⁵

- 1) Ketergantungan konsumen terhadap suatu barang atau jasa sangat tinggi.
- 2) Konsumen kurang mengetahui proses produksi atas barang.
- 3) Kemampuan tawar menawar konsumen sangat lemah.

Kehadiran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen 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 materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan pengertian perlindungan konsumen yaitu berbagai upaya bertujuan untuk melindungi dan menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen terdiri dari cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen

⁵ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 2.

terhadap barang dan jasa terdiri dari tahap awal mendapatkan barang atau jasa sampai dampak- dampak dari barang atau jasa tersebut. Perlindungan konsumen terdiri dari dua aspek cakupan yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan atau yang melanggar aturan undang-undang. Sehingga persoalan mengenai penggunaan bahan baku produksi, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya harus sesuai standar keamanan dan keselamatan. Serta persoalan cara konsumen menuntut ganti kerugian yang timbul dari adanya ketidaksesuaian produk yang telah diperjanjikan.
- b. Perlindungan terhadap syarat-syarat yang menyebabkan konsumen merasa tidak adil. Seperti dalam hal promosi, periklanan, standar kontrak, harga jual dan sebagainya yang berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan barangnya.

2. Azas-Azas Perlindungan

Perlindungan konsumen tidak serta merta hanya mengatur perihal perlindungan konsumen itu sendiri, dalam perlindungan konsumen juga memiliki prinsip-prinsip yang dijadikan dasar dalam menjalankan pengaturan

di bidang perlindungan konsumen, baik konsumen itu sendiri dan semua pihak yang terlibat didalamnya.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berkaitan dengan beberapa azas yang berkaitan dengan pembangunan nasional, antara lain manfaat, keadilan, keseimbangan dan keselamatan konsumen serta yang terakhir adalah kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) azas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Azas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Azas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Azas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Azas 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.

5. Azas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁶

Menurut Mertokusumo dalam buku karangan Yusuf Shofie dijelaskan bahwa azas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.⁷

B. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk

⁶ Saliman, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Diadit Media, 2001, hlm. 161.

⁷ Yusuf shofie, 2002, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, cet 1. Jakarta: Ghadia Indonesia. hlm, 25.

diperdagangkan.⁸ Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.⁹

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) aspek antara lain:¹⁰

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan konsumen; dan
2. Perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-syarat yang tidak adil.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dijelaskan pengertian konsumen yaitu 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.¹¹

⁸ Abdul R. Saliman, Hermansyah dan Ahmad Jalis. 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Jakarta : Kencana, hlm. 195.

⁹ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: PT Komodo Books, 2016, hlm. 9-10.

¹⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 22.

¹¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Subjek yang disebut konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pengguna atas suatu produk, bahwa pada kepustakaan ekonomi dikenal adanya 2 (dua) jenis konsumen, yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Sedangkan konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.

Menurut Az. Nasution istilah konsumen berasal dari alih bahasa, yakni dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen mana pengguna tersebut.¹²

C. Pengertian Jual Beli

Pasal 1457 KUH Perdata berpendapat suatu perjanjian yang saling mengikatkan diri satu sama lain untuk memberikan hak atas milik barang atau jasa dan pihak lain wajib membayar sebagai tukar atas barang atau jasa tersebut. R. Subekti memberikan pendapat mengenai pengertian jual beli, yaitu: “Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik di mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lain (si pembeli)

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika. hlm. 22.

berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut”.¹³

Menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian dimana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga. Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan hukum antara pihak debitur dan pihak kreditur yang wajib melaksanakan kewajiban dan melaksanakan hak nya masing- masing. Kesimpulan dari pengertian jual beli terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

- a. debitur dan kreditur;
- b. objek jual beli;
- c. nilai tukar;
- d. Biaya yang diberikan berbentuk uang. Terdapat dua unsur dalam jual beli yaitu:

- 1) Barang yang diperjualbelikan

Barang yang diperjualbelikan berwujud benda/zaak, semua hal yang dijadikan objek harta benda atau kekayaan Pasal 1332 KUH Perdata menyebutkan bahwa benda-benda halal yang dapat diperjual belikan.

Tiga jenis barang Pasal 503-Pasal 505 KUH Perdata yaitu :

- a) Barang yang memiliki tubuh dan barang yang tidak memiliki tubuh;
- b) Barang yang dapat bergerak dan barang yang tidak dapat bergerak;

¹³ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, ctk. Ke-7, Alumni, Bandung, 1985, hlm. 1

- c) Barang yang dapat bergerak namun dapat digunakan sampai habis dan tidak dapat digunakan sampai habis.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen

Kepentingan konsumen untuk mendapat kepastian hukum yang berupa perlindungan hukum adalah salah satu keinginan Pemerintah untuk mulai memikirkan kepentingan-kepentingan apa dari konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Dan menjadikannya salah satu fokus utama dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dirumuskan dalam bentuk hak-hak konsumen.¹⁴

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen antara lain 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;

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Sinar Grafika. hlm. 22

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 penggantian, 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.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak- hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres 15 Maret 1962, yaitu :¹⁵

- a. Hak untuk memperoleh keamanan;
- b. Hak Memilih;
- c. Hak Mendapatkan Informasi;
- d. Hak Untuk didengar

Selain hak konsumen didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen juga diatur tentang kewajiban konsumen, hal ini bertujuan

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers. Jakarta. hlm. 39.

agar posisi konsumen dalam hubungan jual-beli dengan produsen seimbang sehingga jika nanti ada hal yang dianggap merugikan konsumen sedangkan konsumen sudah memenuhi hak dan kewajibannya maka hasil kepastian hukum yang didapat oleh konsumen akan maksimal.

Kewajiban konsumen telah diatur pula dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad 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.

Kewajiban seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.

E. Pengertian Pelaku Usaha

Hubungan hukum lahir apabila adanya hubungan antara dua subjek hukum. Dengan lahirnya hubungan hukum maka akan ada hak dan kewajiban di satu pihak yang berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain. Dalam hal ini

konsumen memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha sebagai pihak yang menyediakan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Pengertian pelaku usaha telah tertuang pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi sebagai berikut: 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.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian pelaku usaha pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan diatas memiliki makna yang luas. Tetapi dalam pengertian pelaku usaha tersebut, eksportir atau pelaku usaha luar negeri tidak termasuk, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen membatasi bahwa yang dapat disebut pelaku usaha adalah badan usaha yang berbadan hukum maupun tidak yang melakukan kegiatan usahanya dalam wilayah Republik Indonesia.

Jadi, apabila ada konsumen yang merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa yang diperolehnya dari luar negeri maka konsumen dapat menggugat importirnya, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur mengenai pelaku usaha luar negeri. Namun, apabila importir barang dan/jasa tersebut tidak diketahui, maka konsumen dapat menggugat penjual yang menjual barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, 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.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.¹⁶ Bentuk Pelaku Usaha Menurut Pasal 1 ayat 3 PP No. 58 Tahun 2001 adalah sebagai berikut :

- a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan usahanya secara seorang diri.
- b. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama- sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :

¹⁶ <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 21 Juli 2023, pukul 13:06 WIB.

- Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).¹⁷
- Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada pokoknya hak dan kewajiban antara pihak satu dan pihak lainnya itu lahir dari suatu perjanjian maupun lahir dari undang-undang. Sedangkan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha dalam bentuk tertulis sangat jarang ditemukan, sehingga banyak orang yang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan dari konsumen yang mempergunakan, memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Maka dari itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen telah memberikan peraturan tentang kejelasan akan hak dan kewajiban pelaku usaha, yang telah tertera pada Pasal 6 dan Pasal 7.¹⁸

Mewujudkan keseimbangan atas hak-hak yang telah diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha juga diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam

¹⁷ <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6718662/badan-hukum-adalah-pengertian-jenis-dan-contohnya>

¹⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani.2003 *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet.3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. hlm. 32.

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 tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsekuensi atas hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, maka pelaku usaha juga dibebankan beberapa kewajiban, sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, 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 diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Para pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42) tidak dibatasi hanya pelaku usaha pabrikan saja, melainkan juga para distributor dan jaringannya, juga termasuk para importir. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen tidak membedakan kewajiban antara pelaku usaha, tetapi ada perbedaan yang signifikan antara keduanya, yakni sifat pada saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usahanya yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Pertanggungjawaban itu sendiri berkaitan erat dengan ganti rugi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha apabila melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Larangan-larangan bagi pelaku usaha yang ada dalam ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen berlaku bagi kegiatan usaha dari pelaku usaha pabrikan hingga distributor. Larangan tersebut meliputi perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam 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 dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling 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 memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (1) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
 - (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

G. Emas

Emas digunakan di banyak negara sebagai standar keuangan dan juga sebagai alat tukar yang relatif abadi, dan diterima di semua negara didunia. Penggunaan emas dalam bidang moneter dan keuangan berdasarkan nilai moneter absolut dari emas itu sendiri terhadap berbagai mata uang di seluruh dunia, meskipun secara resmi di bursa komoditas global secara resmi dicantumkan dalam mata uang dollar Amerika. Bentuk penggunaan emas dalam bidang moneter lazimnya berupa batangan emas dalam berbagai satuan berat gram sampai kilogram.¹⁹

Emas adalah suatu logam transisi (trivalen dan univalen) yang lembek, mengkilap, kuning, berat, melebur dalam bentuk cair pada suhu sekitar 1000 derajat *celcius*. Emas adalah suatu bentuk investasi yang cenderung jauh dari resiko. Emas dipilih sebagai sebuah bentuk investasi karena nilainya cenderung stabil dan naik karena sangat jarang sekali harga emas turun. Dan emas adalah alat yang bisa digunakan untuk menangkal inflasi yang sering terjadi setiap tahun. Berapapun tingkat inflasi, harga emas pasti mengikuti. Ketika laju inflasi begitu tinggi harga emas naik lebih tinggi lagi titik pada saat ulang kertas kehilangan nilainya, emas justru semakin berharga.

Emas tersedia dalam berbagai macam bentuk mulai dari batangan atau lantakan, koin emas dan emas perhiasan. Tapi sampai detik ini perhiasan emas adalah favorit masyarakat awam. Padahal, selain berbentuk perhiasan, kita juga bisa berinvestasi dalam bentuk emas batangan atau lantakan, koin emas, bahkan prangko.

¹⁹ Mariani, Henny, *Emas: Kandungan dan Penggunaan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 10.

Emas perhiasan merupakan emas yang berbentuk perhiasan jenis investasi yang menaruh manfaat bagi pemiliknya, yaitu untuk digunakan. Selain sebagai investasi, juga untuk perhiasan yang bisa dipakai sehari-hari. Untuk dijadikan barang perhiasan, logam mulia perlu dilebur bersama logam lain. Tujuan dari peleburan yaitu agar barang menjadi lebih kuat, atau untuk menghasilkan warna tertentu sesuai kebutuhan.

Dalam proses produksi logam mulia menjadi perhiasan emas, harus kita pahami ada tiga hal utama yaitu perbedaan warna, perbedaan nilai karat, dan ongkos pembuatan. Perpaduan emas yang dilebur dengan logam lain akan menciptakan warna yang bermacam-macam, contohnya sebagai berikut:

- 1) Emas Merah: emas murni + tembaga
- 2) Emas Kuning: emas murni + perak murni
- 3) Emas Putih: emas murni + timah sari + nikel + perak murni
- 4) Emas Hijau: emas murni + perak murni + kadmiun + tembaga
- 5) Emas Biru: emas murni + besi
- 6) Emas Jingga: emas murni + perak murni + tembaga
- 7) Emas Coklat: emas murni + paladium + perak murni
- 8) Emas Abu-abu: emas murni + tembaga + besi
- 9) Emas Ungu: emas murni + aluminium

Mengenal emas, kita terlebih dahulu mengenal istilah "kadar" dalam emas. Kadar merupakan tingkat keaslian emas, atau jumlah kandungan kemurnian emas.

Kadar emas dinyatakan dalam karat. Menurut SNI (Standar Nasional Indonesia) -

No: SNI 13-3487-2005 standard karat emas sebagai berikut :

- 24 Karat = 99,00 - 99,99%
- 23 Karat = 94,80 - 98,89%
- 22 Karat = 90,60 - 94,79%
- 21 Karat = 86,50 - 90,59%
- 20 Karat = 82,30 - 86,49%
- 19 Karat = 78,20 - 82,29%
- 18 Karat = 75,40 - 78,19%

Selain perhiasan, emas juga bisa didapatkan dalam bentuk lempengan atau batangan. Emas batangan juga sering disebut emas batangan karena emas ini berbentuk seperti batangan datar atau batu bata. Emas batangan ini bisa didapatkan di pedagang biasa, namun kandungan emas batangan dari pedagang biasa ini sering diragukan. Agar lebih aman, belilah emas batangan dari toko yang memiliki akreditasi internasional yang kompeten, misalnya dari London Bullion Market Association atau LBMA. Kandungan emasnya adalah 23 karat atau 24 karat, atau jika persentasenya 95% dan 99% karena mengandung emas murni 24 karat emas batangan sangat cocok dijadikan sebagai sarana investasi. Dimanapun dan kapanpun kita ingin menjualnya, nilainya akan mengikuti standar internasional yang berlaku saat itu.

Koin adalah bentuk lain dari emas batangan yang telah dibentuk menjadi koin emas murni, nilainya sama dengan emas batangan. Koin emas dianggap baik untuk investasi karena nilainya selalu meningkat. Namun kini koin emas sudah sulit ditemukan di toko-toko emas. Padahal, emas dalam bentuk koin banyak diminati oleh para investor. Di Indonesia, koin emas belum begitu populer di kalangan masyarakat luas. Setidaknya, kurang populer dibandingkan perhiasan berlian permata baru, berbeda dengan di Amerika, Eropa dan Timur Tengah ada komunitas investor dan kolektor koin emas yang rajin mengoleksi koleksi koin emas. Semakin langka, semakin banyak diburu, dan semakin mahal harganya.

Sertifikat emas dan GAP, sertifikat emas adalah lembaran kertas yang menjadi bukti kepemilikan emas yang disimpan di sebuah bank di suatu negara. Pemilik sertifikat emas hanya memiliki satu lembar kertas yang hanya bisa diuangkan di bank. Pada prinsipnya sertifikat emas merupakan alternatif investasi yang menguntungkan bagi investor karena tidak membayar biaya penyimpanan emas karena bank membutuhkannya. Selain itu, kekayaan pemilik sertifikat dipastikan aman dan dapat menghemat biaya karena emas tetap berada di bank negara dan tidak memerlukan biaya pengiriman atau asuransi.

Berbeda dengan emas batangan, emas koin dan sertifikat emas, emas perhiasan mempunyai banyak fungsi sekaligus. Selain sebagai alat tabungan atau investasi, perhiasan emas juga bisa mempercantik penampilan. Tetapi rekomendasi penasihat keuangan untuk tidak membeli perhiasan emas sebagai investasi. Emas batangan atau koin emas adalah produk yang menjanjikan. Keduanya relatif mudah untuk

diperjualbelikan. Resiko kehilangan emas batangan juga lebih kecil dibandingkan emas perhiasan yang dipakai sehari-hari. Kita bisa membeli emas batangan dari ukuran kecil (25 gram) sampai ukuran terberat (12 kilogram).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan bab sebelumnya dari hasil penelitian tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli perhiasan emas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, Pengertian hukum perlindungan konsumen sendiri adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen juga merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya, serta putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen.
2. Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terlihat karena seringkali konsumen merasa dirugikan dalam transaksi jual beli emas, keadaan tersebut terjadi karena beberapa faktor, seperti kurangnya kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya yang

sudah diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan 5 sebagai konsumen sehingga keadaan tersebut bisa dimanfaatkan oleh pelaku usaha karena tidak jarang terjadi kerugian konsumen adalah akibat dari ketidakhati-hatian konsumen dalam membeli barang/jasa yang ditawarkan. Para pedagang emas tidak memiliki alat untuk mengukur kadar emas yang hasilnya langsung dapat diperlihatkan ke konsumen, jadi hal inilah yang menjadi celah terhadap pelanggaran hak-hak konsumen, karena selama ini hal yang dilihat hanya berat emas tersebut, bukan mengenai kadar emas.

Adapun indikator yang mempengaruhi hambatan tersebut antara lain :

- a. Harga barang
 - b. Faktor ekonomi
 - c. Barang yang dijual kembali ke toko perhiasan dipotong per gram dengan potongan yang ditentukan pada saat jual beli terjadi
 - d. Faktor sumber daya manusia
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak dan instansi terkait dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli perhiasan emas, yaitu :
- a. Upaya Preventif
 - Memaksimalkan peran dan fungsi pemerintah dan lembaga yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, untuk mensosialisasikan peran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri

- Membangkitkan kesadaran untuk berperan aktif untuk memperjuangkan hak dan kewajibannya dalam pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui pembinaan dari pemerintah ataupun secara swadaya masyarakat yang sadar akan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen.
 - Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen
 - Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- b. Upaya Represif dengan melakukan penerapan sanksi kepada pelaku usaha yang terindikasi melakukan kecurangan-kecurangan baik bersifat sanksi peringatan keras, administratif, pencabutan izin usaha ataupun sanksi pidana, sehingga dapat meminimalisir kecurangan-kecurangan yang dilakukan pelaku usaha, sesuai perundang-undangan yang berlaku.

B. Saran

1. Pemerintah dapat melakukan optimalisasi tata Kelola dan sistem lembaga khusus yang berperan aktif terhadap pengawasan dalam perlindungan konsumen, dalam penyelesaian sengketa konsumen telah ada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang melakukan pembinaan dan

pengawasan perlindungan konsumen untuk menjamin konsumen memperoleh hak-haknya yang merupakan tanggung jawab pemerintah untuk mengontrol agar terwujudnya tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen seperti tercantum didalam Pasal 29 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.

2. Dalam hal tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih tergolong rendah, maka diharuskan setiap lintas generasi diberikan fasilitas sosialisasi mengenai perlindungan konsumen di Indonesia, sehingga adanya pengetahuan dasar mengenai aturan hukum, resiko, hak dan kewajiban, perkembangan teknologi dalam bagian jual beli dan hal-hal lain yang berkaitan. Sehingga diharapkan nantinya akan meningkatnya edukasi masyarakat untuk lebih melihat perlindungan konsumen ini lebih serius serta cermat. Khususnya untuk Konsumen, diharapkan kedepannya lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli terlebih lagi dalam membeli emas yang bernilai cukup tinggi hingga sekarang sehingga dapat terhindar dari kerugian yang dilakukan oleh oknum pelaku usaha.
3. Pelaku Usaha merupakan komponen penting dalam Hukum Perlindungan Konsumen sehingga pelaku usaha memiliki kewajiban penyediaan informasi

yang jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa. UU Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha. Untuk Pelaku Usaha atau Penjual Emas, dalam melakukan transaksi jual beli harus berlandaskan Pasal 7 huruf b dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 menyebutkan tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai produk yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Barkatullah A. H. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Burhanuddin. (2011). *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Ctk. Pertama. Malang: UIN-Maliki Press.
- Elsi dan Advendi. (2007). *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kristiyanti, C. T. S. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mariani, H. (2010). *Emas: Kandungan dan Penggunaan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Miru, A. (2007). *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Miru, A., dan Yodo, S. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: PT Pustaka Sinar Harapan.
- Saliman, A. R., Hermansyah, dan Jali A. (2015). *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Jakarta: Kencana.
- Saliman. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Diadit Media.
- Subekti, R. (1985). *Aneka Perjanjian*. Ctk. Ke-7. Bandung: Alumni.
- Wahyuni E. (2003). *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Widiarty, W. S. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT Komodo Books.

Widjaja, G., dan Yani, A. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Cet.3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

C. Internet/Website

<https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen>

<https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen>

<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6718662/badan-hukum-adalah-pengertian-jenis-dan-contohnya>

LAMPIRAN

1. Foto Bersama Ketua YAPKA (Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh)



2. Foto Bersama Pedagang Emas

