

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP UANG  
KEMBALIAN DALAM BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU USAHA  
(Suatu penelitian di Kota Banda Aceh)**

**Skripsi**

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



**Oleh**

**Nama : Farhan**  
**NPM : 2101110018**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Bagian : Hukum Perdata**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
FAKULTAS HUKUM  
BANDA ACEH  
2024**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP UANG  
KEMBALIAN DALAM BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU USAHA  
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

Banda Aceh, 13 Januari 2025

Pembimbing

  
Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes



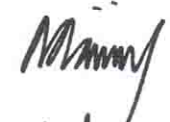


**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP UANG  
KEMBALIAN DALAM BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU  
USAHA  
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

**Oleh**

**Nama Mahasiswa : FARHAN**  
**No.Mahasiswa : 2101110018**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Bagian : Hukum Perdata**

Telah Dipertahankan di Depan Sidang  
Penguji, Pada Tanggal 22 Januari 2025  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**DEWAN PENGUJI**

- |                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| 1. Ketua                    | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes           | (  ) |
| 2. Sekretaris               | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn             | (  ) |
| 3. Pembimbing/<br>Penguji I | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes           | (  ) |
| 4. Penguji II               | : Nurhafni, S.H., M.H                  | (  ) |
| 5. Penguji III              | : Dr. Muhammad Heikal Daudy, S.H., M.H | (  ) |

Banda Aceh, 07 Februari 2025  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum



**Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes**

## ABSTRAK

Farhan,  
2024

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
TERHADAP UANG KEMBALIAN DALAM  
BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU USAHA  
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh  
(v.52) pp.,bibl.,app.**

Dr. Mainita, S.H.,M.H.Kes

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Namun dalam kenyataannya perlindungan hukum konsumen terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha belum dilaksanakan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan penulisan ini untuk menjelaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap uang kembalian konsumen dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh, untuk menjelaskan perlindungan hukum konsumen terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh, untuk menjelaskan upaya yang dilakukan terhadap penyelesaian uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh YAPKA.

Penelitian ini menggunakan metode *juridis empiris*. Data dalam penelitian skripsi ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh data sekunder dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, buku-buku dan pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Sedangkan penelitian lapangan (*field research*) dimaksudkan untuk memperoleh data primer dengan mewawancarai responden dan informan.

Berdasarkan hasil penelitian pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh yaitu memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, perlindungan hukum konsumen terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa, upaya yang dilakukan terhadap penyelesaian uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh YAPKA yaitu berupa sosialisasi kepada masyarakat baik dalam bentuk penyuluhan kepada ibu-ibu Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan pengajian, sosialisasi melalui media cetak Serambi Indonesia, juga sosialisasi dalam bentuk talkshow melalui stasiun televisi TVRI Aceh maupun Aceh TV.

Diharapkan kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab terhadap pemerintah, masyarakat, serta konsumen dengan menciptakan kepercayaan masyarakat, kepada pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan akan hak konsumen atas perbuatan pelaku usaha yang melakukan pengembalian dalam bentuk sumbangan, kepada YAPKA untuk dapat menyelesaikan masalah.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP UANG KEMBALIAN DALAM BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU USAHA (Suatu penelitian di Kota Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Selama penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Sehingga penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara materil maupun non materil. Oleh karena itu dengan kerendahan hati diucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Mainita S.H., M.H.Kes, selaku Dosen Pembimbing dan Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan tiada hentinya dari awal penulisan hingga selesai.
2. Bapak Dr. Muhammad Heikal Daudy, S.H., M. H, selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Seluruh Dosen dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
4. Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan layanan administrasi akademik dan non akademik selama perkuliahan.
5. Kepada sahabat angkatan 2021 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang tidak henti-henti mendorong dan memberikan semangat.
6. Kepada pihak responden dan informan yang sudi kiranya memberikan waktu informasi beserta data dalam penelitian skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada yang tercinta Ayahanda H. Iskandar (Alm) dan Ibunda Cut Ratna Dewi, S.Sos yang telah membesarkan, serta mencurahkan kasih sayang, pengertian dan telah memberikan cinta yang begitu besar dan senantiasa memanjatkan do'a, membantu dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Terimakasih juga kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan bagi yang membacanya. Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 04 Januari 2025

Penulis

**Farhan**  
**NPM: 2101110018**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan .....	4
C. Metode Penelitian.....	5
D. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PELAKU USAHA</b>	
A. Tinjauan Umum Konsumen.....	10
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	14
C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	24
D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	29
E. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	31
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP UANG KEMBALIAN DALAM BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU USAHA</b>	
A. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Uang Kembali Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh .....	36
B. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembali Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh .....	39
C. Penyelesaian Kasus Uang Kembali Dalam Bentuk Sumbangan Oleh YAPKA .....	43
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Manusia adalah makhluk sosial yang dapat diartikan sebagai makhluk yang membutuhkan satu dengan yang lainnya, jadi untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan hidupnya diperlukan kerjasama yang baik antara sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Aspek ekonomi, yang mencakup hal-hal seperti perdagangan dan jual beli, adalah salah satu aspek kehidupan yang dimaksud. Selain itu, Perdagangan dan jual beli adalah bukti bahwa manusia saling membutuhkan satu sama lain.

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Undang-undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang perlindungan yang diberikan terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, termasuk juga hak dan kewajiban dari konsumen ataupun pelaku usaha. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung hal ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggungjawab.<sup>1</sup>

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan hanya sekedar fisik,

---

<sup>1</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 10.

melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak- hak konsumen.<sup>2</sup>

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang di miliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu tindakan hukum.<sup>3</sup>

Sulistyowati mengatakan bahwa hak konsumen dalam artian yang luas ini dapat disebut sebagai dimensi baru hak asasi manusia yang tumbuh dan harus dilindungi dari kemungkinan penyalahgunaan atau tindakan sewenang-wenang dalam hubungan kekuasaan yang bersifat horizontal antara pihak produsen dengan konsumennya.<sup>4</sup> Selaku pelaku usaha sudah sewajarnya harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap produk yang dijualnya serta memenuhi hak-hak konsumennya. Pelaku usaha yang kerap kali tidak memenuhi hak konsumennya dapat merusak citra pelaku usaha dalam jangka panjang serta menghilangkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap produk yang dihasilkan pelaku usaha.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 30

<sup>3</sup> CST Kancil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 17

<sup>4</sup> Sulistyowati, *Akses Kepada Perlindungan Konsumen Sebagai Salah Satu Aspek Kesejahteraan Sosial*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1992, hlm. 22.

<sup>5</sup> Dedy Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 6.

Sisa pengembalian uang yang dialihkan menjadi uang sumbangan adalah contoh tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen tetapi tidak terasa pada konsumen. Pelaku usaha mengalihkan uang kembalian konsumen ke dalam bentuk uang sumbangan karena mereka tidak memiliki banyak cadangan atau simpanan uang koin. Baik *minimarket* maupun *supermarket* skala besar mengalami keterbatasan uang koin dalam berbagai pecahan.

Bentuk-bentuk pengalihan uang koin menjadi uang sumbangan yang kerap dilakukan pelaku usaha bisa menimbulkan penyimpangan dari kaidah hukum yang telah ditetapkan, sebab kegiatan itu akan merugikan jika konsumen tidak rela. Sedangkan dalam pengalihan tersebut yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha dengan alasan tidak ada uang pecahan kecil atau tanpa menanyakan terlebih dahulu keikhlasan dari konsumen.

Kegiatan donasi atau sumbangan adalah semacam pundi amal merupakan salah satu contoh pengumpulan uang yang dilakukan oleh organisasi maupun kepanitian berupa sumbangan yang dihimpun dari masyarakat. Kegiatan-kegiatan donasi seperti ini terjadi ketika masyarakat sedang berbelanja di pasar swalayan atau minimarket. Kegiatan donasi ini diadakan dengan dalih pelaku usaha ingin mewujudkan, membina serta memelihara kesejahteraan sosial, sebagai contoh disalurkan pada panti asuhan, panti jompo, maupun korban terdampak bencana alam.

Melihat hal-hal yang telah dijelaskan di atas, jelas bahwa pengalihan uang kembalian menjadi uang sumbangan atau donasi dapat menimbulkan kekhawatiran karena adanya unsur ketidakadilan pada salah satu

pihak. Selain itu, unsur keterpaksaan juga menjadi masalah dalam kasus ini, karena proses pengalihan uang kembalian menjadi uang sumbangan atau donasi tidak didahului dengan kesepakatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam pasal 5 huruf c yang berbunyi membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Namun dalam kenyataannya belum terlaksana sebagaimana mestinya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh ?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan terhadap penyelesaian uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh YaPKA?

## **B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan**

Sesuai dengan judul yaitu “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku usaha (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)”, maka yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini adalah dalam bidang Hukum Perdata, yaitu khusus melakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha (Suatu Penelitian

di Kota Banda Aceh). Adapun tujuan Penulisan yang ingin ditulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut yaitu :

1. Untuk menjelaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap uang kembalian konsumen dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh.
2. Untuk menjelaskan perlindungan hukum konsumen terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan terhadap penyelesaian uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh YaPKA.

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam penulisan ini yaitu penelitian yuridis empiris yang pendekatan melalui penelitian lapangan (*field research*) dan kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan perundang-undangan dan penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan.

#### **1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

- a. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- b. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-Undang

Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

- c. Pengumpulan Sumbangan adalah setiap usaha mendapatkan uang atau barang untuk Pembangunan dalam bidang kesejahteraan sosial, mental/agama/kerohanian, kejasmanian, Pendidikan dan bidang kebudayaan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang.
- d. Pelaku usaha adalah setiap orang-perorangan 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 melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## **2. Lokasi dan Populasi Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini, lokasi yang diambil adalah di Wilayah Hukum Banda Aceh. Alasannya, karena Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku usaha (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh) terjadi di Kota Banda Aceh.

### **3. Cara Pengambilan Sampel**

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *total sampling*, dimana semua data yang ada dalam populasi diambil sebagai sampel dalam penulisan skripsi ini, sebagai responden dan informan. yaitu sebagai berikut:

1. Responden :
  - a. Pelaku usaha di Kota Banda Aceh
  - b. Konsumen 3 (tiga) orang
2. Informan :
  - a. Fahmiwati, SE, M.Si
  - b. Akademisi 1 orang

### **4. Cara Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini dilakukan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu dengan membaca dan mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, jurnal hukum serta pendapat para sarjana yang relevan dengan penulisan skripsi ini. Sedangkan untuk melengkapi juga dilakukan Penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan cara mewawancarai responden dan informan.

### **5. Cara Analisis Data**

Dari keseluruhan data yang diperoleh baik dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga menghasilkan sebuah karya tulis berbentuk skripsi.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Penulisan skripsi ini dibagi dalam 4 bab agar mempermudah pemahaman pembaca dalam memahami ruang lingkup skripsi ini. keempat tersebut adalah sebagai berikut.

**Bab I**, Merupakan Bab Pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

**Bab II**, Merupakan Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum Konsumen Dan Pelaku Usaha yang menguraikan tentang Tinjauan Umum Konsumen, Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Konsumen.

**Bab III**, Merupakan Bab hasil penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha, yang menguraikan tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh, Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh, Upaya Yang Dilakukan Terhadap Penyelesaian Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh YaPKA.

**Bab IV**, Merupakan Bab Penutup yang memuat tentang Kesimpulan dan Saran yang menguraikan tentang solusi dalam

Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku usaha (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh).

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

#### A. Tinjauan Umum Konsumen

Konsumen yang selanjutnya dalam sistem jual beli disebut pembeli adalah pengguna penyediaan barang dari pelaku usaha dalam kehidupan sosial kemasyarakatan dalam hal ini adalah penyedia jual beli produk. Konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer* yang secara harafiah berarti setiap orang yang menggunakan barang.<sup>1</sup> Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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 pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.<sup>2</sup>

Berikut adalah pendapat para ahli dan menurut UUPK mengenai definisi konsumen:

---

<sup>1</sup> Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 35.

<sup>2</sup> Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 17.

a) Menurut Philip Kotler

*Konsumen* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.

b) Menurut Wira Suteja

*Konsumen* adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan kita, tentang baik atau buruk pelayanan kita.

c) Menurut Az. Nasution

*Konsumen* adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.<sup>3</sup>

d) Pasal 1 Angka 2 UUPK No. 8 Tahun 1999

Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah dengan lahirnya UUPK Pasal 1 angka 2 yang di dalamnya dikemukakan pengertian konsumen, sebagai berikut: “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”. Pengertian konsumen dalam UUPK ini lebih luas daripada pengertian konsumen pada kedua Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan sebelumnya, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada

---

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 25.

konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuhan-tumbuhan).

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi ke dalam 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen-akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali(non-komersial).

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembedah.”<sup>4</sup>

Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Istilah *koper* ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian

---

<sup>4</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. Ke- 1, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, hlm. 23

konsumen sebagaimana di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “*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.*”<sup>5</sup>

Menurut Az Nasution, pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi ke dalam tiga bagian, terdiri atas:<sup>6</sup>

- 1) Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa digunakan untuk membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;
- 3) Konsumen akhir adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk digunakan sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.

---

<sup>5</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15

<sup>6</sup> Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 2, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 13

## B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Perlindungan berasal dari kata dasar lindung yang berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.<sup>7</sup> Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum sebagai sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif.<sup>8</sup>

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak pada satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas

---

<sup>7</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi 4*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2012. hlm. 354.

<sup>8</sup> Nasution Az, *Op.Cit*, hlm. 61.

karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya berbagai cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>9</sup>

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua “cabang” hukum itu identik.<sup>10</sup>

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberi perlindungan (*pengayoman*) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bias dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan

---

<sup>9</sup> Nasution Az, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 67-68

<sup>10</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Orasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9

kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, member harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>11</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang dibedakan dalam 2 (dua), meliputi:

- a) Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan.
- b) Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

Keinginan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Terbukti bahwa sanksi pidana telah tercantum dalam norma perlindungan konsumen. Artinya, segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak hanya tindakan preventif, tetapi juga tindakan represif pada segala bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur keterbukaan terhadap akses informasi dan menjamin kepastian hukum.

---

<sup>11</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta, 2015, hlm. 16

- b) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan semua pelaku usaha.
- c) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d) Melindungi konsumen dari penipuan dan praktik bisnis yang menyesatkan.
- e) Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat. Hak-Hak Konsumen jika dirugikan dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung menolong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab. pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:<sup>12</sup>

- a) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;

---

<sup>12</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Bandung, 2015, hlm. 18-19

- e) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

A Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- g. Pemerintah perlu berperan aktif
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sifat.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung

maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.<sup>13</sup> Dalam pertimbangan UUPK dikatakan bahwa:

- 1) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- 2) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- 3) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- 4) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- 5) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;

---

<sup>13</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 23

- 6) Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat pertaturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- 7) Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.<sup>14</sup>

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cukupannya adalah "hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya", yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi: informasi, memilih harga, sampai pada

---

<sup>14</sup> M. Sadar, Mohd Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 1

akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak Universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat. Hal tersebut bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang mengglobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen, telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu hukum Perlindungan Konsumen yang dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*).

Asas perlindungan konsumen diatur dalam pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan keselamatan dan kepastian hukum antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>15</sup> Penjelasan dari asas-asas dalam pasal ini adalah:

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

---

<sup>15</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 9.

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

- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:<sup>16</sup> Perlindungan konsumen bertujuan:

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

---

<sup>16</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 115.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a dan b termasuk huruf c dan d serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda.

Dengan demikian, jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala Upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan hukum yang mengatur Upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

### **C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha**

Pada transaksi jual beli ada 2 subjek saling berhubungan yakni konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha di sini tidak sekadar produsen yang menjalankan proses produksi barang/jasa, tapi pihak yang mendistribusikan barang/jasa pada konsumen.

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga

korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi importer dan lain-lain.<sup>17</sup>

Pada pengertian hukum, badan usaha berupa perusahaan, badan hukum, badan usaha milik negara, koperasi, importir, pedagang, distributor, dll. Selaku penyelenggara aktivitas jual beli, pelaku usaha menjadi pihak yang bertanggung jawab terhadap dampak dari kegiatan usahanya yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak ketiga yakni konsumen.

Membahas masalah perlindungan konsumen tidak terlepas dari kajian tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Menurut arahan tersebut, definisi “pelaku usaha” antara lain:

- 1) Pihak yang menciptakan produk akhir dalam bentuk produk jadi. Mereka bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang diakibatkan oleh barangbarangnya yang beredar kepada masyarakat, termasuk kerugian akibat cacat barang yang merupakan bagian dari proses produksi.
- 2) Pelaku usaha bahan baku atau komponen proyek.
- 3) Setiap orang yang mencantumkan nama, merek, atau logo lain pada suatu produk seolah-olah adalah pembuat produk tersebut.

Pengertian pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Butir 3 cakupannya sama dengan yang dipersyaratkan oleh negara-negara Eropa, khususnya Belanda, karena wirausaha dapat berupa badan hukum atau perseorangan.

---

<sup>17</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41.

Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>18</sup> Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siap tuntutan diajukan karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya Undang- Undang Perlindungan Konsumen memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*. Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa:<sup>19</sup>

- 1) Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;
- 2) Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha peredarannya dalam masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
- 3) Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam

---

<sup>18</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 41

<sup>19</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 9

waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas impor sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan.

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Kalangan *investor*, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
- 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;

---

<sup>20</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 11

3) *Distributor*, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Konsumen), Pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan di wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sementara itu dalam peraturan BKPM No. 4 tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal, pelaku usaha terdiri atas ; orang perseorangan, kantor perwakilan, badan usaha luar negeri, badan usaha (PT; CV; Firma; koperasi; yayasan; perusahaan umum; perusahaan umum daerah; badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara; dan lembaga penyiaran).

Berdasarkan definisi diatas, wujud pelaku usaha berupa:

- a. Orang perseorangan, yaitu seorang individu yang melakukan kegiatan usahanya seorang diri.
- b. Badan usaha yang dapat berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang dibentuk oleh sekumpulan individu yang bersama-sama melakukan kegiatan usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat luas dalam memaparkan siapa saja yang bisa dijadikan sebagai pelaku usaha sehingga memudahkan konsumen untuk melaporkan kerugian yang diderita menurut akibat yang ditimbulkan dari barang tersebut.<sup>21</sup>

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

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen.<sup>22</sup>

Pasal 1 ayat (3) UUPK, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

“Pelaku Usaha adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah

---

<sup>21</sup> Aulia Muthia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru, Yogyakarta, 2018, hlm. 60

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 16.

mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi 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.<sup>23</sup>

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti rugi kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

Dalam menjalankan usahanya, Undang-undang memberikan sejumlah hak dan kewajiban bagi pelaku usaha agar terciptanya hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha, seperti yang tertuang dalam Pasal 6 UUPK sebagai berikut:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa;
- b) Hak dalam melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- c) Hak untuk rehabilitasi nama baik tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian yang diderita konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- d) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang tidak beritikad baik;

---

<sup>23</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm. 38.

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

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Undang – undang Perlindungan Konsumen pasal 7, yaitu sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan mengenai penggunaannya dan perawatan;
- c) Melayani konsumen secara benar jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang dan/ atau jasa yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

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

Hubungan hukum menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Demikian juga dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bersifat terbuka, artinya selain ada hak-hak konsumen yang diatur

dalam UUPK, dimungkinkan diakuinya hak-hak konsumen lainnya yang tidak diatur dalam UUPK tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sektor tertentu. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari status UUPK sebagai ketentuan payung (*umbrella rule*).

Dengan demikian, hak-hak konsumen dapat juga ditemukan dalam UU perbankan yang mengatur hubungan hukum antara pihak bank dan nasabah atau konsumen pengguna jasa perbankan. Begitu juga dengan pasien sebagai pengguna jasa kesehatan yang diatur dalam UU Kesehatan dapat dikualifikasi sebagai konsumen.

Membahas tentang perlindungan konsumen tidak jauh dari perlindungan hukum sebab aspek hukum dimuat dalam perlindungan konsumen tersebut. Agar tidak salah tafsir mengenai ketentuan perlindungan konsumen maka diatur semuanya didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan umum yang terdiri dari pengertian-pengertian dasar terkait perlindungan konsumen, yang mana didalamnya diuraikan pula terkait berbagai hak serta kewajiban konsumen. Terkait hak untuk konsumen sendiri mengacu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Bab III Bagian Pertama Pasal 4, Hak Konsumen diatur 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 jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Tak hanya hak di Pasal 4, ada pula beberapa pasal selanjutnya mengatur hak-hak konsumen, terutama di Pasal 5 yang memuat peraturan mengenai beberapa kewajiban konsumen. Kemudian terkait kewajiban konsumen sendiri diatur dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Bab II Bagian Pertama Pasal 5, Kewajiban diatur 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.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu: <sup>24</sup>

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

Dari uraian di atas mengenai pemaparan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, maka dapat diperoleh gambaran bahwa yang menjadi hak utama konsumen dengan adanya kartu garansi dalam setiap pembelian satu unit HP adalah bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang antara lain adalah konsumen berhak untuk mendapatkan hak

---

<sup>24</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140

memperoleh ganti kerugian terhadap barang-barang yang tidak bermutu (rusak) dan juga pelayanan jasa yang buruk, selain itu hak ini merupakan bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen untuk mengurangi resiko yang melekat pada produk, jika ternyata produk tidak bekerja dengan apa yang diharapkan maka konsumen akan mendapatkan ganti rugi. Hak lain yang juga berhak didapatkan oleh konsumen adalah hak untuk memperoleh informasi dengan maksud agar konsumen mendapat informasi yang benar dan jelas untuk setiap barang atau jasa yang akan digunakan dan konsumen akan dapat memilih barang atau jasa yang dibutuhkan atau terhindar dari berbagai kerugian atau bencana.

### **BAB III**

## **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP UANG KEMBALIAN DALAM BENTUK SUMBANGAN OLEH PELAKU USAHA**

### **A. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan pelaku usaha adalah setiap orang 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Baik sebagai produsen, distributor, penyedia jasa, maupun pihak lain yang berperan dalam proses bisnis.

Berdasarkan wawancara dengan Ketua YAPKA, Pengalihan uang kembalian tidak secara jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut mengenai perubahan uang kembalian dalam bentuk sumbangan tidaklah diatur secara eksplisit. Konsumen pada dasarnya mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

Pengaturan lebih lanjut mengenai pengalihan uang kembalian terdapat pada kebijakan pelaku usaha itu sendiri. Kemudian juga dapat dijadikan dasar adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 jo Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia, dikatakan bahwa alat pembayaran yang sah di wilayah Republik Indonesia adalah uang Rupiah, di sini semakin jelas bahwa alat pembayaran yang sah harus menggunakan uang tidak dapat diganti dengan apapun.<sup>42</sup>

Implementasi dari Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah uang kembalian merupakan bentuk dari transaksi dengan tujuan pembayaran dan penyelesaian kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang, maka wajib menggunakan rupiah. Pelaku usaha wajib untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Artinya, jika konsumen membayar dengan nilai tukar yang disepakati, maka Ketika konsumen membayar dengan uang, bentuk uang kembalian juga harus berbentuk atau dalam satuan rupiah bukan mengalihkan dalam bentuk sumbangan maupun memberikan permen sebagai pengganti kembalian.<sup>43</sup>

Bagi pelaku usaha yang melanggar salah satu hak konsumen secara sengaja atau tidak sengaja wajib untuk pelaku usaha tersebut mempertanggungjawabkannya. Kesalahan pelaku usaha yang sering terjadi

---

<sup>42</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

<sup>43</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

yaitu pengembalian uang konsumen yang dialihkan dalam bentuk sumbangan atau donasi bahkan menggantinya dengan permen. Pengalihan uang kembalian ini sering terjadi dan menguntungkan pelaku usaha sedangkan pihak konsumen merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha.

Akibat dari perbuatan pelaku usaha yang melanggar hukum baik itu atas kehendak sendiri maupun tidak dalam hal kelalaian dari pelaku usaha dipikul oleh pelaku usaha itu sendiri. Pertanggungjawaban yang harus dilakukan pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen berupa:<sup>44</sup>

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 tersebut 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 tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

---

<sup>44</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

4. Ketentuan ayat (1) dan 92) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

## **B. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh**

Setiap orang pada suatu waktu dalam posisi sendiri atau bersamasama dalam keadaan apapun pasti akan menjadi konsumen suatu barang atau jasa tertentu. Dalam menjaga kelangsungan perekonomian, konsumen menduduki posisi cukup penting, namun ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, kedudukan konsumen sangat lemah dalam hal perlindungan hukum. Konsumen yang selama ini berada dalam posisi lemah terkesan hanya menjadi obyek pelaku usaha melalui kiat promosi, maupun cara penjualan

Dasar hukum perlindungan konsumen pada hakekatnya, terdapat dua instrument hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni Undang-Undang Dasar 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa Pembangunan sosial bertujuan untuk mewujudkan Masyarakat adil dan Makmur. Tujuan Pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem Pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh Masyarakat.

Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang

diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.<sup>45</sup>

Berdasarkan Wawancara dengan Ketua YAPKA, dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, seorang pelaku usaha cukup memiliki tanggung jawab akan memenuhi hak konsumen atas informasi tersebut, dan tidak akan menganggap layak, serta sudah swajarnya untuk tidak mengelabui konsumen melalui penyampaian yang menyesatkan, sebab dampak yang timbul bukan hanya merugikan konsumen, tetapi dapat pula merusak citra pelaku usaha dalam jangka Panjang, serta menghilangkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap produk yang dihasilkan pelaku usaha.<sup>46</sup>

Perbuatan pelaku usaha yang seringkali merugikan konsumen tetapi tidak disadari oleh pelaku usaha itu sendiri, Yakini dengan mengalihkan bentuk uang kembalian konsumen ke dalam bentuk lain seperti menukarnya dengan permen ataupun melakukan pemotongan pundi amal semacam sumbangan secara sepihak dengan alasan tidak adanya uang kembalian atau sekedar ingin membulatkan uang kembalian tersebut.

Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan Perlindungan hukum kepada konsumen untuk:<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

<sup>46</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

<sup>47</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya 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 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;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

pelaku usaha yang melakukan pengalihan uang kembalian konsumen kedalam bentuk sumbangan tanpa sepengetahuan konsumen, dapat dikatakan adalah suatu tindakan Perbuatan Melawan Hukum. Yang dimana bentuk pelanggarannya, diantara lain:

1. Pelanggaran terhadap kewajiban untuk memberikan uang kembalian, hal ini diatur dalam Pasal 1360 KUHPerdara dan Pasal 4 huruf b UUPK, yang menekankan bahwa Konsumen berhak atas barang atau

jasa yang dibelinya harus sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.

2. Pelanggaran terhadap pelayanan yang benar dan jujur terhadap kegiatan tata cara pemungutan sumbangan yang dananya berasal dari hasil uang kembalian konsumen. Jika pelaku usaha melanggar hal tersebut maka, pelaku usaha dapat dikenai ketentuan Pasal 4 huruf g UUPK tentang hak yang dimiliki konsumen, Pasal 7 huruf a UUPK tentang kewajiban pelaku Usaha dan Pasal 7 huruf c UUPK tentang kewajiban pelaku usaha yang harus melayani konsumen dengan benar dan jujur.<sup>48</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Akademisi, perlindungan hukum konsumen terhadap pengalihan uang kembalian menjadi bentuk sumbangan oleh pelaku usaha masih relatif kurang efektif dikarenakan beberapa alasan dan implikasi yang relevan antara lain:

- 1) Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Banda Aceh masih kurang optimal. Misalnya, penegakkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum berjalan secara efektif karena Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA) dan Reskrim

---

<sup>48</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

Polresta Banda Aceh hanya bertindak setelah adanya pengaduan atau keluhan dari konsumen.

- 2) Selain itu kurangnya pengawasan dari institusi terkait seperti Disperindag dan BPPOM juga menyumbang kekurangan implementasi aturan hukum meskipun ada teguran dan penyuluhan, banyak pelaku usaha yang tetap melanggar aturan karena kurangnya inspeksi yang intensif.
- 3) Untuk melawan praktetk-praktek illegal seperti pengalihan uang kembalian menjadi sumbangan, konsumen harus lebih proaktif dalam melaporkan kasus tersebut. Mereka bisa melakukan pengaduan langsung kepada pelaku usaha dan menggugat melalui jalur litigasi atau non-litigasi, termasuk melalui Badan Pembelaan Sipil (BPSK).<sup>49</sup>

### **C. Upaya Yang Dilakukan Terhadap Penyelesaian Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan Oleh YAPKA**

Kasus pengalihan uang kembalian konsumen menjadi sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh, yang sudah menjadi isu penting yang memerlukan perhatian hukum. Pengalihan uang kembalian ke dalam bentuk sumbangan tanpa persetujuan konsumen dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, pelaku usaha perlu memastikan bahwa konsumen diberikan informasi yang jelas mengenai pengalihan uang kembalian dalam bentuk sumbangan.

---

<sup>49</sup> Yusri Z Abidin, Akademisi, *Wawancara* Tanggal 24 Desember 2024 Pukul 15.00 WIB

Berdasarkan wawancara dengan Ketua YAPKA, setiap pelaku usaha yang melakukan peralihan uang kembalian dalam bentuk sumbangan telah melanggar Pasal 5 Huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”, karena pengembalian itu tidak ada berupa sumbangan.<sup>50</sup>

Upaya yang dilakukan pihak YaPKA yang berperan untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 4 huruf (f) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen yang berbunyi hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan, maka dengan itu YAPKA melakukan upaya berupa sosialisasi kepada masyarakat baik dalam bentuk penyuluhan kepada ibu-ibu Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan pengajian, sosialisasi melalui media cetak Serambi Indonesia, juga sosialisasi dalam bentuk talkshow melalui stasiun televisi TVRI Aceh maupun Aceh TV. Hal inilah yang diharapkan kepada seluruh masyarakat agar mengetahui akan hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen, mengingat lemahnya tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen masih sangat kurang menyentuh masyarakat sebagai konsumen secara luas.<sup>51</sup>

Sesuai dengan pasal 30 UUPK pihak YaPKA merupakan pihak yang diberi tugas untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan

---

<sup>50</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

<sup>51</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

perundang-undangan dalam hal perannya yang melindungi konsumen dari tipu daya pelaku usaha dalam mencari keuntungan. Tindaklanjut dari laporan pengaduan atas keluhan konsumen yang dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha yaitu berupa teguran kepada pelaku usaha untuk memberi pembelajaran kepada pelaku usaha. Agar masyarakat terhindar dari kerugian yang dialaminya akibat perbuatan pelaku usaha, sebaiknya konsumen mampu bersikap kritis dalam menyalurkan hak-haknya sebagai konsumen.

Adapun tahapan-tahapan upaya terhadap penyelesaian oleh YAPKA yaitu sebagai berikut:<sup>52</sup>

- a) YAPKA terima pengaduan
- b) Di Analisa untuk menilai kasus tersebut bisa diselesaikan sesuai dengan ranahnya
- c) Untuk penjadwalan pengaduan dapat di informasikan terlebih dahulu
- d) Surati para pihak untuk di mediasi
- e) Proses mediasi dipimpin oleh YAPKA
- f) Hasil akhir mediasi disepakati dan di tanda tangani oleh para pihak dan diketahui oleh mediator yaitu YAPKA

Dalam membangun rasa kepedulian terhadap hak-hak konsumen, YaPKA sebagai lembaga perlindungan konsumen rutin melakukan penyuluhan hukum kepada para konsumen mengenai pentingnya mengetahui

---

<sup>52</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB

hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan mengenai bentuk-bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dalam enam bulan sekali, sebagaimana diatur dalam pasal 4 huruf f UUPK yang berbunyi “konsumen berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”. Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan secara luas ini, masyarakat diharapkan harus berani menyalurkan haknya apabila pelaku usaha tidak beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.

Lembaga perlindungan konsumen di kota Banda Aceh yaitu YaPKA merupakan suatu dorongan dari pemerintah untuk melakukan pemberdayaan dan bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, mengingat faktor utama yang menyebabkan lemahnya kondisi dan tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya. Dalam berperan melindungi konsumen, YaPKA telah membuka posko informasi dan pengaduan untuk menampung segala keluhan dan pengaduan para konsumen atas kerugian yang timbul dari perbuatan pelaku usaha yang curang.

Meskipun adanya pengawasan secara langsung terhadap barang-barang dan kualitas barang-barang yang diperjualbelikan oleh pihak pelaku usaha yang dilakukan oleh pemerintahan, seperti Pejabat Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di Disperindag, akan tetapi pengawasan ini dianggap masih tidak optimal, karena pengawasan yang dilakukan dalam setahun 2 (dua) sampai dengan 4 (empat) kali masih sangat kurang, sehingga adanya peluang

kecurangan yang terus menerus yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya.

Pengawasan yang diberikan oleh pemerintah seharusnya dilakukan minimal sebulan sekali tanpa jadwal yang tidak diketahui oleh pelaku usaha agar tidak adanya peluang pelaku usaha untuk melakukan kecurangan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Peran dari Lembaga Perlindungan Konsumen yang ada di kota Banda Aceh yaitu YaPKA sejauh ini sudah melakukan upaya-upaya yang optimal dalam menangani kasus uang kembalian dalam bentuk sumbangan, akan tetapi semua kembali kepada individu konsumen maupun pelaku usaha yang menanamkan itikad baik dalam diri dan lebih peka terhadap hukum yang telah diatur oleh negara, agar terlaksananya praktik kegiatan usaha secara sehat dan menciptakan keamanan serta kenyamanan dalam proses jual-beli.<sup>53</sup>

Pemerintah dalam membuat peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai individu yang lemah dengan membuat sanksi-sanksi tegas akibat adanya kecurangan pelaku usaha bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen kepada sistem hukum perlindungan konsumen yang dibangun pemerintah, meningkatkan partisipasi pengawasan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk berproduksi secara berkualitas dan menciptakan iklim berusaha yang lebih baik.

---

<sup>53</sup> Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00

Konsumen yang dirugikan akibat adanya uang kembalian dalam bentuk sumbangan dapat langsung melaporkan diri dan memberi pengaduan kepada YaPKA untuk ditindaklanjuti. YaPKA kemudian yang memasukkan surat peneguran kepada pelaku usaha dan menemui secara langsung untuk menyelesaikan kasus ini. Setelah para pihak yang bersengketa telah bertatap muka kemudian dipilihlah upaya penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa ini.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada uraian diatas, sebagai rangkaian akhir penutup dari skripsi ini, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh yaitu memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Perlindungan hukum konsumen terhadap uang kembalian dalam bentuk sumbangan oleh pelaku usaha di Kota Banda Aceh dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Upaya yang dilakukan pihak YaPKA yang berperan untuk melindungi hak-hak konsumen berupa sosialisasi kepada masyarakat baik dalam bentuk penyuluhan kepada ibu-ibu Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan pengajian, sosialisasi melalui media cetak Serambi Indonesia, juga sosialisasi dalam bentuk talkshow melalui stasiun televisi TVRI Aceh maupun Aceh TV.

## **B. Saran**

Mengacu pada kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab terhadap pemerintah, Masyarakat serta konsumen dengan menciptakan kepercayaan Masyarakat dan Pembangunan perekonomian.
2. Diharapkan kepada pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan akan hak konsumen atas perbuatan pelaku usaha yang melakukan pengembalian dalam bentuk sumbangan
3. Diharapkan kepada YAPKA untuk dapat menyelesaikan dan mencari jalan keluar terhadap pelaku usaha yang melakukan kecurangan dalam pengembalian uang kembalian dalam bentuk sumbangan agar konsumen tidak merasa dirugikan



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak – hak konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- , *Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Bandung, 2015
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000
- Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Aulia Muthia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru, Yogyakarta, 2018
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- CST Kancil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 4. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta, 2015
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000

- Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- M. Sadar, Mohd Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012
- Nasution Az, *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2004
- N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. Ke- 1, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Orasindo, Jakarta, 2000
- Sulistyowati, *Akses Kepada Perlindungan Konsumen Salah Satu Aspek Kesejahteraan Sosial*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1992.
- -----, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Cet 3, Alfabeta, Bandung, 2007.
- Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 Tentang Pengumpulan Uang Dan Barang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

## **C. Jurnal**

- Siti Nurul Asiah Jamil et al, *Tinjauan Yuridis Perubahan Uang Kembalian Konsumen Ke Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha (Waralaba Minimarket) Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia*, Jurnal FH UI AL-AZHAR, Vol. 2, No. 4, Desember 2023

## LAMPIRAN



Foto Bersama Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 28 Agustus 2024 Pukul 11.00 WIB



Foto Bersama M. Fajri, Pelaku Usaha, Wawancara 21 Desember 2024, Jam 18.00 WIB