

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN ATAS KENYAMANAN KEAMANAN  
DAN KESELAMATAN DALAM MENGGUNAKAN  
BARANG ATAU JASA <sup>1</sup>**

**Oleh : Onang Bambang <sup>2</sup>  
18071101138**

**Hendrik Pondaag, SH, MH<sup>3</sup>  
Dr. Grace H. Tampongoy, SH, MH<sup>4</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa serta untuk mengetahui sanksi bagi pihak yang melanggar kenyamanan, keamanan dan keselamatan hukum dalam menggunakan barang atau jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah : 1. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa itu sangat penting karena menjamin suatu adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan konsumen dengan cara melakukan pengawasan serta melakukan pemeriksaan di setiap pertokoan ataupun penjualan lainnya oleh tim Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi. 2. Sanksi yang tegas bagi pihak yang melanggar diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18, dan juga yang disebutkan dalam pasal 62 ayat (1).

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen.

**A. PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis barang dan atau jasa. Dengan dukungan teknologi atau informasi, perluasan ruang gerak dan atau transaksi barang atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah Negara, konsumen akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis pilihan barang dan atau jasa yang ditawarkan secara variabel.<sup>5</sup>

Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari suatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak tersebut.

Perlindungan konsumen selalu menjadi sesuatu yang menarik untuk dibahas karena begitu banyaknya perkembangan yang terjadi dalam beberapa tahun yang lalu terakhir.

Berdasarkan pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang menjadi tujuan perlindungan konsumen, yaitu:<sup>6</sup>

- 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 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 atau jasa kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menjelaskan bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan atau jasa.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 18071101138

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: kencana preadamedia Group, 2013), hlm. 1.

<sup>6</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm. 18.

Faktor utama yang menjadi kelemahan dari konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Oleh karena itu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berarti agar supaya menjadi suatu landasan hukum yang kuat bagi masyarakat agar dapat melakukan upaya pembinaan dan pendidikan konsumen.<sup>7</sup>

Disini penulis memberikan perhatian khusus terhadap poin pertama. Penulis beranggapan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa memang belum sepenuhnya terjamin. Karena masih banyak yang terjadi suatu produk yang memperlemah hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi produk, baik itu berupa barang atau jasa. Seperti yang telah diuraikan mengenai keamanan konsumen yang lemah dengan meningkatnya transaksi elektronik. Hal ini tentu berpengaruh bagi kenyamanan konsumen yang sangat bergantung pada perdagangan *e-commerce* sebagai salah satu sarana untuk mencari dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Perlindungan hukum pada jual beli secara transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen.<sup>8</sup>

Maka dalam transaksi elektronik ini, perlu menggunakan UU Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penulis berpendapat bahwa diperlukan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Penting pula untuk mengetahui sejauh mana sanksi yang diberikan dalam perlindungan konsumen sehingga dapat memberikan kepastian bagi kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa karena dalam hubungan antara produsen dan konsumen saling membutuhkan dan mempunyai tingkat ketergantungan, sebab tanpa dukungan

konsumen tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya.

Dalam rangka untuk mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda yakni; pelaku usaha di satu sisi dan konsumen di sisi lain, maka penulis memandang bahwa peran pemerintah dalam perlindungan konsumen sangat strategis dan penting, bukan saja sebagai regulator, akan tetapi tidak kalah pentingnya adalah dalam hal pengawasan, dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan pentingnya suatu pengawasan dilakukan, karena dengan pengawasan tersebut terhadap kegiatan usaha dari pelaku usaha, maka kualitas produk yang dihasilkan diharapkan dapat terwujud. Maka dengan demikian, maka konsumen lebih aman dan nyaman memakainya. Begitu pun sebaliknya mengabaikan atau kecenderungan membelakangi aturan hukum, etika serta moral akan menimbulkan kerugian dan keresahan sosial.

Di sini penulis menegaskan bahwa barang yang menjadi fokus penulis tidak hanya berupa produk pangan, namun juga mencakup barang-barang lainnya yang merupakan kebutuhan hidup masyarakat. Pangan merupakan kebutuhan dasar utama bagi manusia yang harus dipenuhi setiap saat. Konsumen berhak mengonsumsi produk pangan dan kebutuhan hidup lainnya yang benar-benar layak.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen harkat dan martabat konsumen maka perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Kewajiban untuk menjamin keamanan suatu produk agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dibebankan kepada pelaku usaha dan produsen, karena pihak pelaku usaha dan produsen yang mengetahui komposisi dan masalah-masalah yang menyangkut keamanan suatu produk tertentu.

Selain itu penulis juga memberi perhatian terhadap bagaimana UU Informasi dan Transaksi Elektronik dapat memberi perlindungan bagi konsumen terkait hak atas kenyamanan dan keselamatan, mengingat bahwa walaupun semakin menurun angka kematian atau sudah berkurang tetapi konsumen lebih cenderung lebih aktif menggunakan transaksi elektronik baik untuk membeli barang dan melakukan pemesanan terhadap layanan jasa.

---

<sup>7</sup> Repository.usu.ac.id, *Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen atas beredarnya makanan yang kadaluwarsa*, hlm.8, diakses tanggal 02 Maret 2014

<sup>8</sup> Desy Ary Setyawati, Dahlan, M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Syah Kuala Law Jurnal*, Vol.1 No. 3, Desember 2017, hlm.37.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa
2. Bagaimana sanksi hukum bagi pihak yang melanggar kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.

## C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif.

## PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia,<sup>9</sup> sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.<sup>10</sup>

Di Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, 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; dan sebagainya.<sup>11</sup>

Perlindungan yang disebut di atas, salah satu hak yang penting bagi perlindungan konsumen adalah hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak tersebut mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan memberi keselamatan. Oleh sebab itu, konsumen perlu dilindungi dari seluruh bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena menggunakan atau memakai produk (misalnya makanan). Dengan demikian masing-masing produk baik dari aspek komposisi bahan, konstruksi, bahkan kualitasnya perlu diarahkan supaya mempertinggi rasa kenyamanan dan keselamatan konsumen.

Hal pokok dari perlindungan konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yaitu pada "kenyamanan dan keselamatan". Maka itu sangat penting untuk memahami arti dari kedua kata tersebut. Kenyamanan berasal dari kata "nyaman" dan keselamatan berasal dari kata "selamat". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, kata "nyaman" memiliki arti segar, sehat dan kenyamanan memiliki arti keadaan nyaman, kesejukan, dan enak.<sup>12</sup> Sedangkan kata "selamat" yaitu terbebas dari bahaya, malapetaka; bencana; tidak kurang suatu apa; tidak mendapat gangguan; kerusakan dan sebagainya.<sup>13</sup>

Hak atas kenyamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen pemakaian barang dan atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen dapat terhindar/terbebas dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.<sup>14</sup> Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi karena mendapatkan kenyamanan terhadap barang ataupun jasa. Misalnya seperti makanan dan minuman yang sedang dikonsumsi itu harus aman bagi kesehatan konsumen dan masyarakat umumnya.

<sup>9</sup> Sampai pada Kurikulum Nasional Fakultas Hukum se-Indonesia tahun 1994, Hukum Perlindungan Konsumen ini belum ditetapkan sebagai mata kuliah tersendiri. Sementara itu, beberapa perburuan tinggi hukum (fakultas hukum) mencantumkan mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen atau hukum konsumen sebagai kurikulum muatan lokal. Sedangkan dalam kurikulum bidang Hukum, khususnya Hukum Ekonomi yang di susun oleh ELIPS Project, Hukum Perlindungan Konsumen menjadi mat kuliah tersendiri. Lihat Adijaya Yusuf dan John W. Head, 1988, *Topik-topik Mata kuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum, ELIPS, Jakarta*.

<sup>10</sup> Teknologi membawa pengaruh yang cukup kompleks dalam kehidupan manusia sehingga menumbuhkan pemikiran-pemikiran baru mengenai pemanfaatan dan penanggulangan dampaknya, termasuk pemikiran-pemikiran hukum baru.

<sup>11</sup> Rosmawati, *Op.Cit.*, hlm. 49-50.

<sup>12</sup> Tim KBBI Online, "Nyaman", dikutip dari <https://kbbi.web.id>. diakses pada 25 November 2022 pukul 20:42 WIB

<sup>13</sup> Tim KBBI Online, "Selamat", dikutip dari <https://kbbi.web.id>. diakses pada 25 April 2022 pukul 20:55 WIB

<sup>14</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 41.

Terkait tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-undang Perbankan, Undang-undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan, dan Undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen/ tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tanggung jawab produk adalah terjemahan dari istilah asing, yaitu: *product (s) liability*; produk (*en*) *aansprakelijkheid*; sekalipun ada yang lebih tepat diterjemahkan sebagai “tanggung jawab produsen”, yakni istilah Jerman yang sering digunakan dalam kepustakaan, yakni *produzenten-haftung*. Untuk pengertian tanggung jawab produk, dibawah ini akan dikemukakan pendapat Agnes M. Toar, sebagai berikut:<sup>15</sup>

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah di bawahnya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.”

Selain itu juga kegiatan berbelanja online juga mengalami peningkatan. Hal ini bisa saja disebabkan karena aturan pemerintah untuk membatasi kegiatan diluar. Maka itu, masyarakat lebih banyak memilih berbelanja kebutuhan dan keinginan mereka dengan berbelanja secara online di *marketplace* maupun *e-commerce*. Hal ini bisa saja supaya masyarakat mampu mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tanpa harus keluar rumah.<sup>16</sup>

Sekalipun berbelanja *online* mengalami peningkatan tetapi bagi sebagian konsumen, berbelanja langsung ditoko masih menjadi pilihan utama. Umumnya hal tersebut bagi masyarakat lainnya masih belum bisa menyesuaikan apalagi dengan perubahan yang begitu secara tiba-tiba,

apalagi dalam pandemi covid-19 ini mengalami pola perubahan yang sangat drastis di kalangan konsumen, yaitu berbelanja secara online.

Menurut Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat menjadi UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pada keadaan seperti ini konsumen harus perlu berhati-hati khususnya pada saat mengonsumsi suatu produk pangan. Dalam hal ini yang sudah dibahas sebelumnya bahwa perlindungan konsumen perlu untuk memberikan perhatian terhadap kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Untuk itu di sarankan bahwa pembeli harus teliti supaya dapat membedakan mana makanan yang sudah kadaluwarsa ataupun masih layak untuk digunakan. Ditambah lagi munculnya berbagai kasus di lingkungan produksi tersebut, sehingga produk pangan semakin menambah kekuatiran bagi para konsumen terlebih lagi yang menjadi pelanggan dari produk pangan tersebut. Maka itu pelaku usaha diwajibkan untuk memperhatikan standar kebersihan dan kesehatan di lingkungan tempat mereka memproduksi suatu produk seperti makanan maupun minuman.

## **B. Sanksi Hukum Bagi Yang Melanggar Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Hukum**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini memuat aturan-aturan hukum tentang perlindungan kepada konsumen yang berbentuk payung bagi perundang-undangan itu sehingga memperkuat penegakkan hukum di bidang perlindungan konsumen.<sup>17</sup>

Sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melakukan wanprestasi diatur dalam Undang-undang No. 8. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18, dan juga yang disebutkan dalam pasal 62 ayat (1).

<sup>15</sup> Agnes M. Toar, (1989), *Op. Cit.*, hlm. 2-3. Penggunaan kata tanggung jawab (bukan tanggung gugat) serta kata cacat (bukan cacat) pada pengertian tanggung jawab produk, karena dikutip sesuai pendapat Agnes M. Toar.

<sup>16</sup> Nabila J. Amanda, “Bagaimana Pandemi Mempengaruhi Perilaku Konsumen”, dikutip dari <https://vutura.io/blog>, diakses pada 26 April 2022 pukul 23.14 WIB

<sup>17</sup> Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hlm. 42.

Perlu diperhatikan penegasan dari pembuat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini sebagaimana dimuat dalam bagian penjelasan bahwa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

Sebagian hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui prosedur hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Jelasnya jika seorang konsumen dilanggar haknya dan karena itu menimbulkan kerugian baginya, konsumen itu dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu.

Di samping mempunyai aspek keperdataan, hukum perlindungan konsumen juga mempunyai aspek pidana. Karena itu, hukum perlindungan konsumen juga mempunyai aspek pidana. Maka itu, hukum perlindungan konsumen juga termasuk bagian dari pidana. Hak konsumen bagaimana dimaksudkan bahwa memiliki beragam publik sehingga dapat mampu untuk dipertahankan melalui hukum pidana. Perbuatan produsen, pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen dalam tingkatan dan kompleksitas tertentu mungkin saja berdimensi kejahatan.

Sanksi atas pelanggaran Ketentuan tentang kadaluwarsa sebagaimana diatur dalam pasal 8 angka 7 tersebut di atas telah diatur sebagai sanksi pidana. Ancaman pidana terdapat dalam pasal 62 ayat (1).

Terbentuknya undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008. Peralihan/perubahan tersebut mengubah sejumlah pasal seperti Pasal 27 ayat (1) dan (3), Pasal 28 ayat (2), dan pasal 31 ayat (3). Salah satu yang perlu diatur pada undang-undang ini adalah transaksi elektronik. Maka perlu diatur supaya konsumen yang melakukan transaksi lebih aman dan nyaman. Karena itu transaksi elektronik merupakan model bisnis yang sangat praktis dan lebih mudah. Praktisnya bukan lagi menjadi hambatan dalam bertransaksi barang, sehingga para pelaku usaha menggunakan transaksi tidak harus bertemu secara langsung.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha pada umumnya terjadi karena adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha lebih sering dilakukan secara lisan (prjanjian lisan). Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen biasanya dilakukan dalam rangka terjadi suatu transaksi.

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli *online* maka ia dapat juga dipidana berdasarkan pasal 378 KUHP jo. pasal 28 ayat (1) UU ITE.

Tetapi pada transaksi *online* juga mempunyai kelemahan. Karena yang menggunakan transaksi *online* itu tidak bisa mempertemukan pemilik usaha *online* dengan pembeli barang tersebut dikarenakan dilakukan secara *online* dan barang yang konsumen belikan tidak dapat dilihat secara nyata (dalam bentuk dan wujud serta kondisi yang sebenarnya), sehingga itu menimbulkan kerugian bagi konsumen secara transaksi *online*. Contohnya, barang yang dibeli tidak sesuai dengan tanggal/waktu yang ditentukan atau pengiriman barang tersebut terlambat dan barang tidak sesuai dengan dijanjikan. Aspek dari keamanan transaksi secara *online* seperti keamanan pembayaran adalah salah satu akibat dari masyarakat yang membeli barang secara *online*. Jual beli disebut juga *e-commerce*. *E-commerce* adalah satu set teknologi yang dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan konsumen seta komunitas tertentu melalui transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik.<sup>18</sup>

Walaupun transaksi *online* sangat berkembang di kalangan masyarakat bahkan di berbagai daerah serta kota sekalipun tetapi masih ada yang mengalami kerugian seperti barang yang sudah diterima tidak sesuai dengan gambar atau foto bahkan pengirimannya terlambat tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap pembeli dalam kegiatan jual-beli secara *online* memang secara umum belum diatur dengan baik dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi

---

<sup>18</sup> Onno W Purbo dan Anang Arief Wahyudi. Mengenai *e-commerce* (Jakarta: Alex Media computendo, 2000). Hlm. 13.

Elektronik. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur transaksi elektronik saja dan tidak ada tertulis khusus untuk jual-beli secara detail. Kelemahan ini yang menjadi faktor utama yang mempersulit masyarakat umum dalam menuntut ganti rugi dari pelaku usaha dalam jual-beli *online* jika terjadi kerugian bagi masyarakat umum atau konsumen.<sup>19</sup>

Berbelanja atau melakukan transaksi secara elektronik di dunia internet atau di kenal dengan dunia maya sangat berbeda dengan transaksi pada umumnya atau yang dikenal dalam dunia nyata. Perubahan drastis yang menimbulkan perubahan dalam sistem kehidupan manusia. Kenyataan ini menimbulkan keraguan mengenai hukum yang ada dan yurisdiksi hukum yang mengikat kedua belah pihak yang melakukan bisnis atau transaksi.

Perjanjian *e-commerce* yang kini menjadi tren modern di satu sisi memberikan keuntungan sedangkan dilain pihak tidak menjanjikan jaminan dan perlindungan hak bagi para konsumen.

Konsumen di Indonesia dalam melakukan transaksi mendapatkan perlindungan di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu berupa Hak Konsumen yang terdapat dalam pasal 4. Adapun perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijual terdapat di dalam pasal 4 huruf b dan huruf a yaitu konsumen berhak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Penerapan undang-undang Informasi Transaksi dan Elektronik untuk melindungi konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa tampaknya masih belum cukup efisien karena masih terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kekurangan-kekurangan ini diharapkan menimbulkan kesadaran bahwa transaksi elektronik seperti belanja *online* perlu mendapatkan perhatian secara pribadi/individual. Apalagi di tengah maraknya

berbelanja *online* yang diskon besar-besaran pada waktu tertentu.

Pemerintah sudah mengeluarkan banyak peraturan. Baik itu peraturan yang bersifat perundang-undangan maupun peraturan yang bersifat kebijakan. Di tengah peraturan tersebut memiliki aturan kebijakan di mana berhubungan dengan perlindungan konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.

Hak-hak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2)<sup>20</sup> dan pasal 33<sup>21</sup> Undang-undang Dasar Republik Indonesia.<sup>22</sup>

Sehingga dengan adanya transaksi secara *online* atau belanja secara *online* itu sangat membantu mengurangi kerumunan yang sangat padat bahkan mempermudah masyarakat untuk berbelanja. Akan tetapi, dalam belanja *online* mempunyai kekurangan yaitu barang yang sudah di beli tidak sesuai dengan yang dilihat pada gambar karena ada beberapa orang juga dalam melakukan belanja *online* tersebut masih ada yang barangnya tidak sesuai atau barangnya sampai di tujuan tapi sudah rusak. Maka perlu adanya kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa

Lebih lanjut, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada kerugian konsumen. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan tindak pidana.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.<sup>23</sup> Pelaku usaha juga dilarang untuk

<sup>20</sup> Pasal 27 ayat (2) ini berbunyi: "Tiap-tiap warga berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan".

<sup>21</sup> Pasal 33 ini berbunyi: "(1) perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan; (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara; (3) Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat."

<sup>22</sup> Lihat Ketentuan Koesideran "Mengingat" dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

<sup>23</sup> Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>19</sup> I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan I Made Sukaryati Karma, *Op. Cit.*, hlm.242.

memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.<sup>24</sup> Maka bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut, dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.<sup>25</sup>

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian dari pembangunan ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan Internasional dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen.<sup>26</sup> Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>27</sup> Selain itu, faktor yang memengaruhi pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah munculnya beberapa kasus yang merugikan konsumen dan diakhiri dengan penyelesaian yang tidak memuaskan konsumen.

Dalam perlindungan konsumen pada pandemi covid-19 perlu untuk tetap diterapkan karena masih banyak yang belum menerapkan aturan yang sudah pemerintah terapkan walaupun di era sekarang sudah mulai ada perkembangan dengan diberlakukan pemerintah dengan adanya *new normal* tetapi harus tetap untuk menggunakan masker bahkan tetap melakukan jaga jarak. Apalagi sekarang kebanyakan orang berbelanja *online* dan masih banyak masyarakat belum tahu menggunakan belanja *online* bahkan ada yang kena tipu dengan adanya perbelanjaan *online* karena belum terlalu tahu cara menggunakan untuk belanja *online*.

---

<sup>24</sup> Pasal 8 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>25</sup> Pasal 8 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>26</sup> Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, (Bandung, 2000), hlm. 2.

<sup>27</sup> Inosentius Samsul, *Op. cit.*, hlm. 34

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:<sup>28</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 wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Untuk menghindari kemungkinan adanya produk yang cacat atau berbahaya, maka perlu ditetapkan standar minimal yang harus dipedomani dalam memproduksi untuk menghasilkan produk yang layak dan aman untuk dipakai. Usaha inilah yang disebut dengan standardisasi adalah:

Standardisasi ini berkaitan erat dengan keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu berkaitan dengan kelayakan suatu produk untuk dipakai atau dikonsumsi. Barang yang tidak memenuhi syarat mutu, khususnya makanan, dapat menimbulkan malapetaka bagi konsumen. Selain merugikan konsumen dari segi finansial, barang yang tidak memenuhi syarat mutu tersebut dapat pula mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat umum.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen yang dengan iktikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.

Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga negara Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945.

Sehubungan dengan tanggung jawab produsen-pelaku usaha -penjual atas barang yang dihasilkan dan diperdagangkannya, ketentuan tentang perbuatan melawan hukum (*tort*) dari KUHPerdara dapat digunakan di sini, yaitu Pasal 1365 dan 1367 KUHPerdara.

Kemudian, dalam pasal 1367 KUHPerdara diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang.

---

<sup>28</sup> Ahmadi Miru, "Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia," Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm 140.

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa unsur-unsur kerugian yang menjadi tanggung jawab produsen-pelaku usaha terdiri dari kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran dan kerugian konsumen. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian dalam sengketa konsumen menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

- a. Pengembalian Uang  
Yang dimaksud dengan pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi, misalnya uang pembelian, uang jasa.
- b. Pengembalian barang dan/atau jasa  
Penggantian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya, sebuah *tape recorder* yang dibeli ternyata rusak, oleh produsen pelaku usaha diganti dengan *tape recorder* yang lain.
- c. Perawatan Kesehatan  
Dengan perawatan kesehatan artinya produsen-pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderita penyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen-pelaku usaha.
- d. Pemberian Santunan  
Pemberian Santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen-pelaku usaha.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain yang memperlakukan atau merugikan haknya.

Pasal 24 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini mengatur tentang pertanggungjawaban atas barang produksi yang dijual oleh pelaku usaha lain dengan kata lain, mengatur tentang pertanggungjawaban dalam hal adanya pihak-

pihak lain dalam distribusi produk. Ditegaskan bahwa tanggung jawab atas barang terletak pada pembuat, kecuali barang itu kemudian diubah sehingga tidak sama seperti semula lagi. Dalam hal ada perubahan, maka tanggung jawab ada pada pelaku usaha terakhir yang melakukan perubahan itu.

Secara teoretis pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu, berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan:

- a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan  
Yaitu tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
- b. Pertanggungjawaban atas dasar risiko  
Yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang produsen-pelaku usaha atas kegiatan usahanya.

Sehubungan dengan tanggung jawab produsen-pelaku usaha-penjual atas barang-barang yang dihasilkan dan diperdagangkannya, ketentuan tentang perbuatan melawan hukum (tort) dari KUHPerduta dapat dipergunakan di sini, yaitu Pasal 1365 dan 1367 KUHPerduta.

Kemudian, dalam Pasal 1367 KUHPerduta diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut:

“seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Diperlukan adanya pengawasan ketat terkait konten yang memuat informasi yang salah dan memverifikasi serta mempromosikan konten terpercaya, serta mengadvokasikan kepada masyarakat apabila mengalami sengketa terkait perlindungan konsumen.<sup>29</sup>

Terdapat beberapa institusi sebagaimana tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen,

---

<sup>29</sup> Sukmawati, 2019. “Tanggung jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Kosmetik Palsu”. Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, vol 7. No.3.

yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). BPKN ini merupakan institusi negara independen yang bertanggung jawab langsung kepada presiden yang anggotanya mempresentasikan kepentingan pemerintah, pelaku usaha, konsumen, akademisi atau pakar sosial perlindungan konsumen. BPSK merupakan suatu badan penyelesaian sengketa konsumen di luar mekanisme pengadilan yang terletak di Daerah Tingkat II (Kabupaten atau Kotamadya). Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha, yang diajukan ke peradilan umum, dapat dilakukan baik oleh seorang konsumen (atau ahli warisnya), sekelompok konsumen, atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) berperan dalam lembaga non pemerintah yang menjadi penting bagi kepentingan konsumen dalam memperoleh akses keadilan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa itu sangat penting karena menjamin suatu adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan konsumen dengan cara melakukan pengawasan serta melakukan pemeriksaan di setiap pertokoan ataupun penjualan lainnya oleh tim Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi sehingga produk yang di gunakan konsumen baik itu barang atau pun jasa merasa aman dan keselamatan terjamin dari produk yang membahayakan.
2. Sanksi yang tegas bagi pihak yang melanggar diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18, dan juga yang disebutkan dalam pasal 62 ayat (1).

## **B. Saran**

1. Bagi pemerintah yang merancang ataupun sebagai pelaksana bahkan pengawas dalam menjalankan suatu Undang-undang tentang perlindungan konsumen untuk lebih memperhatikan kejadian-kejadian yang terjadi pada saat ini baik tentang barang ataupun jasa yang dikonsumsi agar menjaga kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa sehingga para pelaku usaha yang hanya mencari suatu keuntungan jangan sampai merugikan orang lain.
2. Bagi pelaku usaha/kejahatan lebih meningkatkan mutu pelayanan disertai pertanggungjawaban yuridis terhadap produk makanan yang mengandung bahan-bahan yang berbahaya demi menjaga kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku**

- Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Anonim. 2009. *Undang-undang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Hadjon, Phillipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*, Surabaya: Kencana Prenada Media Group.
- Mertokusumo, Soedikno. 1991. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi dan Sutarnan Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Rajawali Pers.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, dan Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta Barat: Akademia
- Nasution, Az. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Rev. Ed, Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Rosmawati, 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* Depok: Kencana Prenadamedia Group
- Susanto, Happy.2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.

Surachman, Winarno. 1990. *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik*. Bandung: Tarsito.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**Artikel Ilmiah/Jurnal**

Setyawati, Desy Ary, dkk. 2017. *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Syiah Kuala Law Journal, Vol.4 No.2, September.