

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa untuk melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan menjadi bervariasi, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.¹

Kondisi tersebut pada satu sisi mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.²

¹ Penjelasan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

² *Ibid*

Dilihat dari sejarahnya, gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 tahun lalu, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat (*non governmental organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI muncul dari sekelompok kecil anggota masyarakat yang semula justru bertujuan mempromosikan hasil produksi Indonesia. Ajang promosi yang diberi nama pekan swakarsa ini kemudian menimbulkan ide untuk mendirikan wadah bagi gerakan perlindungan konsumen di Indonesia.³

Faktor utama yang merupakan kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan konsumen, oleh karena itu pengaturan terhadap perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha yang pada dasarnya mereka berprinsip untuk mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial untuk merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.⁴

Selama ini upaya hukum individual dari konsumen untuk menggugat produsen, baik swasta maupun pemerintah, tidak banyak membuahkan hasil, oleh karena itu untuk mewakili masyarakat dan dirinya sendiri, YLKI menggunakan pranata hukum gugatan kelompok (*class action*), sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat (2) dan Pasal 46 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁵

³ Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, hlm. 49

⁴ Penjelasan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 6

Pasal 44 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Namun demikian pada masa sekarang, kesan yang ada dalam masyarakat bahwa Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia baru mau melakukan perannya untuk melindungi konsumen apabila ada pengaduan-pengaduan yang disampaikan kepadanya. Untuk itu perlu dikaji kembali dan diteliti lebih lanjut tentang peran aktif dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada Konsumen. Termasuk di dalamnya masalah perlindungan konsumen yang berkaitan dengan para pembeli barang kebutuhan di toko atau pasar swalayan yang hingga saat ini masih kurang diperhatikan.

Berdasarkan pengamatan penulis selama ini dalam kenyataannya beberapa toko barang elektronika di Kota Yogyakarta secara sepihak telah mencantumkan klausula baku dalam nota penjualan tanpa adanya persetujuan dari pihak konsumen. Pencantuman klausula tersebut dimaksudkan untuk mengalihkan risiko atas barang yang dijual oleh toko tersebut apabila ternyata setelah dibeli oleh konsumen mengalami kerusakan atau adanya cacat tersembunyi. Hal ini dilakukan oleh penjual dengan maksud untuk menghindari kerugian yang mungkin diderita oleh penjual apabila barang yang sudah dibeli oleh konsumen benar-benar terdapat kerusakan atau cacat tersembunyi

Berdasarkan pencantuman klausula tersebut, maka pihak konsumen tidak dapat meminta penggantian barang atau pengembalian uang yang telah

dibayarkan apabila barang yang dibeli tersebut benar-benar rusak atau terdapat cacat tersembunyi. Hal tersebut pada dasarnya berbeda atau bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hal ini dalam kenyataannya dapat menimbulkan permasalahan diantara penjual dan konsumen.

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Contoh kasus yang pernah terjadi dan dialami oleh seorang konsumen yang membeli kipas angin di sebuah toko barang elektronika di Kota Yogyakarta. Pada waktu kipas angin tersebut dicoba di toko dalam keadaan hidup, akan tetapi setelah sampai di rumah kipas angin tersebut tidak dapat hidup. Oleh karena itu kemudian konsumen mengembalikan barang tersebut kepada toko selaku penjual dan meminta penggantian barang yang sama atau pengembalian uang. Pihak toko tidak bersedia mengganti barang atau mengembalikan uang dengan alasan kipas angin tersebut telah dicoba di toko dan bisa hidup.⁶

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula baku pada nota penjualan sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Pada Nota Penjualan Barang Elektronika di Kota Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

⁶ Informasi dari teman penulis selaku konsumen

1. Bagaimana pemenuhan hak terhadap konsumen yang dirugikan karena pencantuman klausula baku pada nota penjualan barang elektronika di Kota Yogyakarta?
2. Upaya hukum apa saja yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal penjual tetap tidak mau menerima pengembalian barang yang dibeli?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pemenuhan hak terhadap konsumen yang dirugikan karena pencantuman klausula baku pada nota penjualan barang elektronika di Kota Yogyakarta
2. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal penjual tetap tidak mau menerima pengembalian barang yang dibeli.

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan sumbangan pemikiran dan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen terhadap pencantuman klausula baku
2. Memberikan gambaran yang jelas dan tegas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap pencantuman klausula baku pada nota penjualan di beberapa toko barang elektronika di Kota Yogyakarta serta penyelesaian hukumnya apabila pihak penjual tidak mau menerima pengembalian barang yang dibeli oleh konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Menelusuri kepustakaan ternyata sudah cukup banyak hasil penelitian dan karya ilmiah di bidang perlindungan konsumen. Berdasarkan penelusuran penulis di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam 3 (tiga) tahun terakhir tidak ditemukan skripsi dengan judul perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku pada nota penjualan barang elektronik di Kota Yogyakarta. Berdasarkan penelusuran diperoleh dua penelitian tentang perlindungan hukum bagi konsumen sebagai berikut:

1. Judul : Tanggung Jawab Toko Kelontong “ADA” Slawi Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Barang Setelah Berlakunya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Penulis : Agus Hari Suharto, 2008, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Rumusan Masalah :

- a. Bagaimana tanggung jawab toko kelontong “ADA” Slawi terhadap konsumen atas pembelian barang dikaitkan dengan Pasal 8, Pasal 18 dan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999?
- b. Upaya-upaya apakah yang di lakukan konsumen untuk mendapatkan hak-haknya?

2. Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Hasil Produksi Kain Batik

Penulis : Indah Kurnia Maulida, 2009, Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Rumusan Masalah :

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hasil produksi kain batik?
- b. Mengapa konsumen yang sudah dilindungi hak-haknya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan haknya?

Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yang mengacu pada pencantuman klausula baku pada nota penjualan barang elektronika di Kota Yogyakarta.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan Hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum selaku pemikul hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik itu manusia, badan hukum, maupun jabatan, dalam melakukan tindakan-tindakan hukum berdasarkan kemampuan atau kewenangan yang dimilikinya.⁷
2. Konsumen adalah 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.⁸

⁷ Sudikno Mertokusumo, 2004, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 140

⁸ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen⁹
4. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁰
5. Nota adalah catatan yang dibuat oleh penjual.¹¹
6. Penjualan adalah transaksi jual beli yang dilakukan oleh pihak penjual dan pihak pembeli.¹²
7. Nota Penjualan adalah catatan atau bukti tertulis yang dibuat oleh pihak penjual dan diberikan kepada pembeli sebagai bukti telah terjadinya transaksi jual beli.¹³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang mendasarkan pada data primer sebagai data utamanya dan data sekunder sebagai data pendukungnya.

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Definisi dari penulis

¹² Definisi dari penulis

¹³ Definisi dari penulis

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan subjek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:¹⁴

- 1) Bahan hukum primer, yaitu ketentuan perundang-undangan yang terdiri dari:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Stb. 1917 Nomor 129
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
 - c) Putusan Mahkamah Agung Nomor 124 PK/Pdt/2007 dalam kasus Karcis Parkir
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, literatur, majalah, artikel, serta kamus istilah hukum yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13

3. Metode Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang penjabarannya adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku tentang perlindungan konsumen dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung dengan subjek penelitian.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta.

5. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen dan pelaku usaha yang membeli barang elektronika di beberapa toko di Kota Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive non random sampling*, artinya tidak setiap anggota populasi berkesempatan untuk diambil menjadi sampel dalam penelitian ini, hanya yang memenuhi syarat tertentu yang dapat diambil menjadi sampel. Adapun syarat-syarat tersebut adalah:

- a. Pelaku usaha/pemilik toko barang elektronika yang mencantumkan klausula baku pada nota penjualan

- b. Konsumen tersebut pernah mengalami kerugian karena barang yang dibeli tidak bisa dipergunakan

6. Responden

Responden adalah subjek yang memberikan jawaban pertanyaan penelitian dalam wawancara. Pada penelitian hukum ini, wawancara dilakukan kepada responden untuk memberikan keterangan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu:

- a. 5 (lima) orang Pemilik Toko Barang Elektronik di Kota Yogyakarta
- b. 50 (lima puluh) Pembeli barang elektronik selaku Konsumen.

7. Metode Analisis

Disebabkan karena penelitian hukum ini bersifat yuridis empiris maka digunakan analisis dengan ukuran kualitatif yang terpusat pada substansi dengan proses penalaran dalam menarik kesimpulan digunakan metode berpikir deduktif, berpangkal pada pengajuan premis mayor berupa aturan hukum kemudian pengajuan premis minor yaitu fakta hukum, dari kedua hal tersebut kemudian ditarik konklusi.¹⁵

H. Kerangka Penulisan Hukum

Guna memudahkan dalam memahami isi dari penulisan hukum ini, berikut disajikan sistematika pembahasan dari penulisan hukum ini yang terbagi ke dalam beberapa bab dan masing-masing bab terbagi lagi ke dalam beberapa sub bab. Adapun masing-masing bab tersebut adalah:

¹⁵ Philipus M. Hadjon, 2004, *Makalah Pelatihan Argumentasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Airlangga*, Dasar Argumentasi Hukum dan Legal Opinion (Legal Memo), 18 Juni 2004

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep dan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, lokasi penelitian, populasi dan metode pengambilan sampel, responden serta metode analisis. Pada akhir dari bab ini disajikan sistematika penulisan hukum.

BAB II PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas tinjauan tentang perjanjian pada umumnya serta tinjauan tentang perlindungan konsumen. Pada bab ini juga diuraikan dan dianalisis hasil penelitian terhadap perlindungan hukum konsumen terhadap pencantuman klausula baku pada nota penjualan barang elektronika di Kota Yogyakarta. Adapun uraian dan analisis pada bab ini meliputi: Pemenuhan Hak Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Karena Pencantuman Klausula Baku Pada Nota Penjualan Barang Elektronika di Kota Yogyakarta, serta Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Dalam Hal Penjual Tetap Tidak Mau Menerima Pengembalian Barang Yang Dibeli.

BAB III PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam skripsi ini dan sekaligus disajikan saran yang merupakan sumbangan pemikiran dan rekomendasi dari penulis tentang perlindungan hukum konsumen terhadap pencantuman klausula baku pada nota penjualan barang elektronika di Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN