



Harmonisasi Kemanfaatan dan Keadilan dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Rianti Hawa¹, Rudi Supratman², Retno Palupi^{3@}

¹Universitas Indonesia | rhawa@ui.ac.id

²Universitas Gajah Mada | rsupratman@ugm.ac.id

³Universitas Airlangga | rpalupi@unair.ac.id

@Correspondence Author

Abstract

Consumer is everyone who uses goods and / or services available in society, either for their own interests, as well as for family and other people and other living things and not for trade. In practice, of course, business actors are responsible for the goods and services consumed by consumers, and if the goods and services are in accordance with the agreement, it will provide benefits for consumers, but if it turns out that the goods or services purchased do not provide the results desired by consumers, such as experiencing damage, hidden defects, consumers have the right to ask for compensation to business actors, and given in accordance with consumer rights based on the principle of justice so that legal consumer protection can be fulfilled. The purpose of this study is to find out how harmonization of the principles of benefit and justice in providing legal protection for consumers, including in fulfilling fair compensation in resolving consumer disputes with business actors, so that in line with the principles of benefits and justice can provide legal protection for consumers and responsibilities to business actors in accordance with their respective rights and obligations.

Keywords: Benefit, Justice, Legal Protection, Consumer

Abstrak

Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, maupun untuk keluarga dan orang lain serta makhluk hidup lainnya dan bukan untuk diperdagangkan. Dalam praktek tentunya pelaku usaha bertanggung jawab atas barang dan jasa yang dikonsumsi konsumen, dan apabila barang dan jasa tersebut sesuai dengan yang diperjanjikan maka akan memberikan keuntungan bagi konsumen, tetapi jika ternyata barang atau jasa yang dibeli tidak memberikan hasil yang diinginkan konsumen, seperti mengalami kerusakan, cacat tersembunyi, konsumen berhak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha, dan diberikan sesuai dengan hak konsumen berdasarkan asas keadilan sehingga legal perlindungan konsumen dapat terpenuhi. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana harmonisasi asas manfaat dan keadilan dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, termasuk dalam memenuhi adanya ganti rugi yang adil dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, agar selaras dengan asas manfaat dan keadilan dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab kepada pelaku usaha sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

Kata Kunci : Manfaat, Keadilan, Perlindungan Hukum, Konsumen

Pendahuluan

Perlindungan bagi konsumen adalah segala sesuatu dan segala sesuatu yang menjamin kepastian hukum, yaitu adanya suatu aturan atau peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan dalam hal terjadi sengketa atau konflik yang berkaitan dengan konsumen sebagai pihak yang mengkonsumsi atau menggunakan atau menggunakan barang dan atau jasa yang tersedia. serta akibat perbuatan atau perbuatan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian konsumen (Herman, 2023). Kepastian hukum juga berarti bahwa hak-hak konsumen yang dirugikan mendapatkan ganti rugi yang jelas dan pasti serta memberikan keadilan bagi para pihak yaitu konsumen dan juga pelaku usaha, dimana perlindungan yang sejalan dengan kepastian hukum adalah memberikan perlindungan kepada konsumen atas ganti kerugian atas baik kerugian materiil maupun immateriil serta adanya sanksi atau hukuman yang diberikan dan sepadan dengan pelakunya (Fauzi & Koto, 2022).

Sehingga dalam mengatur hubungan perlindungan konsumen berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen yaitu mengenai keseluruhan asas dan juga aturan-aturan yang dapat mengatur dan juga melindungi konsumen dalam hubungan serta masalah penyediaan dan juga penggunaan produk dari konsumen antara penyedia dan juga penggunaannya dalam masyarakat dan penyedia produk untuk konsumen yang biasa disebut penjual dan juga penggunaan produk untuk konsumen yang biasa disebut pembeli (Nurhanim & Toni, 2023).

Sejalan dengan hal tersebut tentunya pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sangat selaras dan selaras dengan asas manfaat dalam melindungi konsumen dimana dalam pemberian manfaat yang merupakan prinsipnya konsumen maupun pelaku usaha atau juga produsen berhak dan dapat memperoleh keuntungan yang diberikan, tidak dapat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga salah satu pihak tidak dapat merasakan keuntungan atau kerugian (Sujono et al., 2022).

Artinya dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dibeli oleh konsumen, baik dari pelaku usaha atau penyalur maupun produsen, mereka memberikan kegunaan yang dapat digunakan sesuai dengan kualitas, serta jumlah dan jumlah barang dan atau jasa yang dibeli oleh konsumen. Sedangkan keuntungan yang diperoleh pelaku usaha adalah menerima pembayaran yang telah ditentukan oleh pembeli dan juga penjual barang berupa makanan/minuman yang dikonsumsi atau jasa yang dinikmati konsumen. Keadilan juga merupakan asas yang ada bagi konsumen maupun produsen atau pelaku usaha yang dapat

Harmonisasi Kemanfaatan dan Keadilan dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

bertindak adil dengan memperoleh hak dan kewajiban secara seimbang dan merata(Adi et al., 2022).

Perolehan hak dan kewajiban juga harus didasarkan pada hak untuk memperoleh barang dan jasa sesuai dengan yang diperjanjikan. serta kewajiban membayar sesuai dengan harga barang yang tercantum, sedangkan pelaku usaha juga berhak menerima pembayaran dari barang dan jasa yang telah diperdagangkan dan apabila terjadi perselisihan konflik dapat diselesaikan berdasarkan asas keadilan antara pihak-pihak terkait berapa besar ganti rugi yang akan dibayarkan kepada konsumen. Keselarasan atau harmonisasi antara asas kemanfaatan dan keadilan dalam perlindungan konsumen yaitu manfaat yang dinikmati oleh konsumen tidak hanya berkaitan dengan kedudukan konsumen sebagai pengguna atau penerima manfaat dan yang mengkonsumsi barang dan atau jasa tetapi juga dengan keadilan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban. masing-masing jika terjadi sesuatu. konflik dan bentuk penyelesaian dalam memberikan perlindungan kepada konsumen (Salamor & Leasa, 2021).

Harmonisasi ini juga dapat diwujudkan dalam memberikan bentuk penyelesaian konflik yang dipilih oleh para pihak baik di dalam maupun di luar pengadilan yang bersifat netral dan tidak memihak serta didasarkan pada kesadaran akan tanggung jawab masing-masing pihak dalam memberikan hak-hak yang berkaitan dengan ganti kerugian. disesuaikan dengan asas keadilan yang ada, ganti kerugian dimaksud adalah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 19 yaitu terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi yang diberikan kepada konsumen dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari dan ganti rugi dimaksud dapat juga berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai yang sama atau setara, atau perawatan medis dan/atau pemberian kompensasi sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah bagaimana menyelaraskan asas manfaat dan asas keadilan dalam hukum perlindungan bagi konsumen.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif, menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menjelaskan penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti keberadaan bahan pustaka (data sekunder). Dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kesusastaan (selain adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data primer), penelitian tentang adanya asas-asas hukum, misalnya penelitian tentang hukum tertulis atau hukum positif tentang asas-asas hukum, norma-norma hukum, prinsip yang hidup dalam masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Pengertian konsumen sebagaimana dimaksud adalah setiap pemakai barang atau jasa untuk dapat memenuhi kebutuhannya sendiri maupun keluarganya atau rumah tangganya dan

tidak memproduksi barang/jasa lain atau dengan memperdagangkannya kembali, dengan proses tawar menawar atau membeli dan penjualan atau juga terjadinya transaksi konsumen yang menyangkut yang dimaksudkan sebagai proses perpindahan atau kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyedia jasa kepada konsumen yang bersangkutan (Apandy et al., 2021).

Dalam memperdagangkan barang dan atau jasa tentunya tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK butir c tentang hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur. tentang syarat dan jaminan barang dan jasa./atau jasa dan butir h, yaitu hak untuk menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya terjadi (Handayanti & Rahmawan, 2022).

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam memperoleh informasi tentang barang dan jasa yang diinginkan sekurang-kurangnya harus diberikan secara jujur sebagaimana keadaan barang dan jasa tersebut dan apabila ketidakjujuran mengakibatkan sesuatu yang tidak diinginkan maka pelaku usaha dapat dituntut karena memberikan informasi yang tidak benar. Dan tidak berhenti sampai di situ saja, ada hak untuk mendapatkan ganti rugi berupa ganti rugi yang diterima konsumen jika mengalami kerugian dan ada ganti rugi dan atau penggantian barang sesuai dengan nilai, serta harga dan jumlah termasuk barang dan atau jasa yang dihasilkan apabila tidak sesuai maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi atas nilai barang dan jasa tersebut dan atau juga dengan pengembalian uang sesuai dengan kesepakatan yang telah ada dilakukan untuk kedua belah pihak (Saputra et al., 2022).

Asas Kemanfaatan dan Asas Keadilan

Penerapan asas manfaat sekaligus keadilan dinyatakan dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yaitu asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha sebagaimana semua. Asas ini juga mensyaratkan bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen juga tidak dimaksudkan untuk dapat mengadu domba pihak yang satu dengan yang lain, tetapi selalu dapat memberikan kepada pihak masing-masing, dimana produsen sebagai serta para pelaku usaha dan konsumen, dan apa yang menjadi haknya, diharapkan regulasi serta penegakan hukum dan perlindungan konsumen tentunya dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat yang pada gilirannya juga sangat bermanfaat bagi kehidupan berbangsa dan bernegara (Riswayana & Zakiran, 2023).

Asas keadilan dimaksudkan agar seluruh rakyat ikut serta mewujudkannya secara optimal dan juga dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha dan konsumen untuk dapat memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Prinsip ini juga mensyaratkan bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum akan ada perlindungan bagi konsumen, konsumen dan produsen serta pelaku usaha dapat selalu berlaku dan bertindak adil melalui perolehan hak dan juga pemenuhan kewajiban yang dilakukan secara seimbang. , oleh karena itu undang-undang ini juga mengatur beberapa hal tentang hak dan kewajiban konsumen itu sendiri serta pelaku usaha dan produsen(Shinta et al., 2022).

Harmonisasi Kemanfaatan dan Keadilan dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Asas manfaat dan keadilan berdasarkan perlindungan hukum bagi konsumen didasarkan pada tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atau penggantian biaya sesuai dengan hak konsumen dan penggantian tersebut merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha atau produsen kepada konsumen dalam berupa penggantian karena kerusakan atau pengembalian uang sesuai dengan kesepakatan para pihak. Perlindungan hukum dan harmonisasi perlindungan konsumen yaitu adanya *strict liability* yaitu suatu bentuk pertanggungjawaban yang segera dan tegas dimana produsen atau pelaku usaha wajib mempertanggungjawabkan kesalahan atau perbuatannya terhadap konsumen dan adanya kerugian akibat perbuatannya (Williams, 2023).

Tanggung jawab ini merupakan harmonisasi asas kemanfaatan baik sebagai pengguna maupun pengguna barang dan jasa yang selalu diberikan perlindungan agar hak-hak konsumen dapat terwujud dan juga konsumen mendapatkan ganti rugi atas barang dan jasa yang dibeli dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan sehingga perlu adanya tanggung jawab jika menimbulkan kerugian, cedera atau cacat bahkan kematian bagi konsumen, dan perlindungan yang dimaksud harus dilihat bagaimana ganti kerugian dan atau ganti rugi tersebut sesuai dengan kebutuhan pembeli dalam melaksanakan asas harmonisasi manfaat dan keadilan serta memberikan kepastian hukum bagi para pihak yaitu konsumen dan juga pelaku usaha (Arifin Abdullah & Almiftahul Ramadhan, 2022).

Kesimpulan

Harmonisasi asas manfaat dan keadilan merupakan bentuk perlindungan bagi konsumen dalam memanfaatkan barang dan atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan oleh konsumen serta memberikan keadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen mengenai hak yang diberikan sesuai dengan besarnya ganti rugi atau ganti rugi dalam berupa biaya penggantian atas kehilangan atau penggantian barang yang rusak. Tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen bersifat *strict liability* yaitu mutlak tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen sebagai perlindungan hukum.

Referensi

- Adi, M. A., Riyan Sisiawan, & Zujajatul 'Ilmi. (2022). Manufacturer Behavior: In the Perspective of Islamic Economic and Conventional Economics. *Journal of Islamic Civilization*, 4(1). <https://doi.org/10.33086/jic.v4i1.3452>
- Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1). <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Arifin Abdullah, & Almiftahul Ramadhan. (2022). KEPASTIAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DI ERA DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1). <https://doi.org/10.22373/al-mudharabah.v4i1.2017>

- Fauzi, A., & Koto, I. (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3). <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.899>
- Handayanti, B. D., & Rahmawan, D. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Oleh Developer Perumahan Dalam Melakukan Pemasaran. *Reformasi Hukum Trisakti*, 4(3). <https://doi.org/10.25105/refor.v4i3.13819>
- Herman, R. H. (2023). SERTIFIKASI BATU MULIA: KEBUTUHAN AKAN SEBUAH REGULASI DEMI MELINDUNGI HAK KONSUMEN BATU MULIA DI INDONESIA. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1). <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4246>
- Nurhanim, N., & Toni, T. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1). <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1815>
- Riswayana, D., & Zakiran, A. H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.5012>
- Salamor, A. M., & Leasa, E. Z. (2021). Pengembalian Kerugian Nasabah Akibat Penggelapan Pihak Bank Dengan Penjatuhan Pidana. *JURNAL BELO*, 6(2). <https://doi.org/10.30598/belovol6issue2page208-220>
- Saputra, R. D., Zanariyah, S., & Mirwansyah, M. (2022). TANGGUNG JAWAB PIHAK PENYEDIA JASA ATAS PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) CABANG LAMPUNG. *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.24967/vt.v5i1.1756>
- Shinta, M., Zannuba, Y., Irkham, M., Frastiawan, D., & Abdul, M. (2022). PENERAPAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK DAN ASAS KEADILAN DALAM TRANSAKSI BISNIS. *IQTISHADUNA*, 4(2). <https://doi.org/10.53888/iqtishaduna.v4i2.481>
- Sujono, I., Mangesti, Y. A., & Suhartono, S. (2022). THE SELLER'S LIABILITY DUE HIDDEN DEFECTIVE PRODUCTS IN THE ONLINE SELLING AND BUYING TRANSACTION BASE ON UUPK. *International Journal of Law Reconstruction*, 6(2), 257–277.
- Williams, D. (2023). Secondhand Jurisprudence in Need of Legislative Repair: The Application of Strict Liability to Commercial Sellers of Used Goods. *Texas Wesleyan Law Review*, 9(2). <https://doi.org/10.37419/twlr.v9.i2.4>