

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU USAHA

Oleh:

Onan Purba <sup>1)</sup>

dan Rumelda Silalahi <sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>

E-Mail:

[onanpurba12@gmail.com](mailto:onanpurba12@gmail.com) <sup>1)</sup>

[rumeldasilalahi88@gmail.com](mailto:rumeldasilalahi88@gmail.com) <sup>2)</sup>

### ABSTRACT

*In this study the author examines the consumer protection against the breach contract of business actors. This is based on the reality occurs in the midst of society that there are some business actors harm consumers' rights. Consumers' rights are often ignored by business actors as they don't fulfill their obligations to the consumers properly. This condition can reduce or even lost the trust of the consumer, furthermore the consumer also can take some law process due to this condition. This study uses a normative method, which analyze the problem through an approach in legislation and also sourced from books, papers, laws and other references. There are three problems formulated in this study (1) the legal protection of the consumers to the business actors, (2) the sanctions based on Law Number 8 of 1999 against business actors in transactions, (3) the relationship between business actors and consumers. The existence of a law governing consumer protection is not intended to kill the performance of business actors. The consumer protection law can actually encourage a save business climate and encourage the innovation of a strong company in dealing with existing competition by providing qualified goods / services. This condition also presents two side of negative and positive challenge at a same time. It is positive because it gives a free chance for the consumer to choose any product and services according to their needs. However, it is negative because finally it determined the consumer position which is lower than the business actors. Consumer protection against the breach contract of business actors' should provide transparency contains and open access to information and guarantees legal certainty, protecting the interests of consumers and the interests of all business actors.*

*Key words: business actors, breach contract, consumer*

### ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengulas perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha. Hal ini didasarkan pada kenyataan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat yang mana ada beberapa pelaku usaha yang bertindak merugikan konsumen. Keadaan ini tentu dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen, bahkan lebih jauh lagi dapat membuat konsumen mengambil tindakan hukum. Penelitian ini menggunakan metode normatif, yaitu menganalisis masalah dengan pendekatan undang-undang dan juga sumber buku, artikel, makalah, dan sumber lainnya. Ada tiga masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini (1) perlindungan legal konsumen terhadap pelaku usaha, (2) sanksi yang dikenakan berdasarkan undang-undang no.8 tahun 1999 yang mengatur pelaku usaha dalam bertransaksi, dan (3) hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Hadirnya undang-undang yang mendukung perlindungan konsumen tidak serta merta menekan peluang usaha dari para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen sebenarnya mendorong hadirnya industri yang sehat dan juga mendorong peningkatan kualitas usaha yaitu dengan adanya persaingan untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas. Keadaan ini memberikan tantangan positif sekaligus negatif kepada para konsumen. Hal ini menjadi positif dikala konsumen memiliki kesempatan untuk memilik kualitas produk ataupun jasa yang diinginkan, dan hal ini menjadi negatif karena posisi konsumen menjadi lebih rendah dari pada sebelumnya. Perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha seyogianya memberikan transparansi dan akses yang dibuka terhadap informasi dan jaminan yang sah, yaitu pada akhirnya melindungi minat konsumen dan para pelaku usaha.

Kata Kunci: Konsumen, Wanprestasi, Pelaku usaha

## 1. PENDAHULUAN

Masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya konsumen perlu diperhatikan. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia saat ini seperti juga yang dialami konsumen di negara berkembang lainnya, tidak hanya pada soal cara memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks yaitu mengenai kesadaran semua pihak, baik dari pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman dimakan/digunakan, mengikuti standar yang berlaku serta harga yang sesuai. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi iklan maupun penawaran secara langsung.

Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.

Realitas tersebut menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut bisa memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang di inginkan. Konsumen memiliki

kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah daripada posisi pelaku usaha.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antar konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal ini tentu saja akan merugikan konsumen.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena terkadang para pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.

Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya. Karena persyaratan tersebut berat

sebelah/lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan kedalam suatu perjanjian baku. Perjanjian 2 yang demikian sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi.

Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi diluar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian konsumen, baik itu karena rusak atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu. Selain disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian finansial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri.

Kemungkinan kerugian konsumen tersebut akan semakin bertambah lagi jika barang-barang/jasa yang beredar dalam masyarakat tidak menggunakan merek secara teratur, terutam jika terjadi pemalsuan-pemalsuan merek tertentu yang memungkinkan suatu merek dipergunakan pada beberapa barang sejenis, namun dengan kualitas berbeda, sehingga diantara barang-barang tersebut ada yang mungkin akan merugikan konsumen yang kurang kritis. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan

berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan sebagai berikut "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum". Asas-asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen.

Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen dengan baik.

### **3. METODE PELAKSANAAN**

#### **1. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang mengacu dan mengarah pada norma dan asas-asas hukum serta bersumber dari bahan pustaka, perundang-undangan. Pada hakikatnya penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode.

#### **2. Jenis dan Sumber Data**

Data yang di dapat dalam penulisan ini merupakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang peneliti peroleh dari penelitian kepustakaan dan dokumen yang merupakan hasil penelitian, pengilahan orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk buku, makalah, dan dokumen lain yang biasanya disediakan di perpustakaan atau milik pribadi. Di dalam

penelitian ini, data sekunder mencakup Bahan Hukum Primer dan Bahan Hukum Tersier.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan studi dokumen, yaitu pengumpulan data yang dicari dari buku, undang-undang dan literatur-literatur yang ada.

## 4. HASIL dan PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Konsumen Terhadap Wansprestasi Pelaku Usaha

Perkembangan hukum konsumen di dunia berawal dari adanya gerakan perlindungan konsumen pada abad ke-19, terutama ditandai dengan munculnya gerakan konsumen yang terjadi di Amerika (AS). Perlindungan hak-hak konsumen dapat berjalan seiring dengan perkembangan demokrasi yang terjadi dalam suatu negara. Dalam negara demokrasi hak-hak warga negara, termasuk hak-hak konsumen harus dihormati. Ada posisi yang berimbang antara produsen dan konsumen karena keduanya adalah sama dimata hukum.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidananya. Bahwa segala upaya yang

dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhaadp tindakan preventif, akan tetapi juga repressif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang lainnya.

#### Prinsip Perlindungan Konsumen

##### a. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan

Tanggungjawab berdasarkan kelalaian adalah prinsip tanggungjawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggungjawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.

##### b. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Wanprestasi

Tanggungjawab produsen berdasarkan wansprestasi juga merupakan bagian dari tanggungjawab berdasarkan kontrak. Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah

dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya.

Kewajiban membayar ganti rugi dalam tanggungjawab berdasarkan wanprestasi merupakan akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, yaitu merupakan ketentuan hukum bagi para pihak, yang secara sukarela mengikat diri dalam perjanjian tersebut.

c. Prinsip Tanggungjawab Mutlak

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen karena keduanya menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengonsumsi produk tersebut. Tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen dirasakan sangat penting. Sistem tanggungjawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan.

Wanprestasi adalah kelalaian debitur untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Untuk menentukan kapan seseorang harus melakukan kewajibannya dari isi perjanjian yang telah dibuatnya. Dalam perjanjian biasanya diatur kapan seseorang harus melaksanakan kewajibannya, seperti menyerahkan sesuatu barang atau melakukan sesuatu perbuatan. Apabila debitur tidak melakukan apa yang diperjanjikannya, maka ia telah melakukan wanprestasi.

Wanprestasi yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha adalah banyak pihak pelaku usaha mengkesampingkan hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari kesembilan hak-hak konsumen di atas ada beberapa hak yang sering dikesampingkan oleh pelaku usaha seperti hak untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai barang yang dipesan dan hak untuk mendapatkan ganti kerugian terhadap barang yang dipesan baik barang itu rusak, cacat atau barang tidak diterima oleh konsumen. Biasanya pihak pelaku usaha dapat mengkesampingkan hak-hak konsumen dengan mencantumkan klausula baku.

Pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa, "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 tanggungjawab pelaku usaha
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang 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 secara angsuran
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya
- h. Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran; Selain hal diatas pelaku usaha juga di larang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat jelas dibaca, atau yang maksudnya sulit dimengerti.

## **2. Sanksi Terhadap Pelaku Usaha yang Melakukan Wansprestasi menurut**

### **Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999**

Munir Fuady mengatakan bahwa wanprestasi adalah suatu keadaan yang disebabkan kelalaian atau kesalahan dari debitur yang tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang ditentukan dalam perjanjian. Dalam suatu perjanjian, wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak memenuhi atau tidak melaksanakan isi dari perjanjian yang telah dibuatnya tersebut. Adapun bentuk bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh debitur dapat berupa:

1. tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan
2. melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan
3. melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat
4. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terdapat pengaturannya di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Di dalam KUHPerdata, pihak yang tidak melaksanakan isi perjanjian akan dikenakan sanksi. Akibat-akibat terhadap kelalaian atau kealpaan oleh debitur, diancam beberapa sanksi atau hukuman, ada 4 (empat) macam sanksi, yaitu:

Pertama, membayar kerugian yang diderita kreditur atau dinamakan ganti rugi. Kedua, pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian. Ketiga, peralihan resiko. Keempat, membayar biaya perkara kalau sampai diperkarakan di depan hakim. Adapun pertanggungjawaban privat produsen-pelaku usaha disebut dalam Pasal 19 – 26 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

a. Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya, Pasal 19 menentukan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Maksud dari pasal ini adalah bahwa jika konsumen menderita kerugian berupa terjafinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan.

b. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan. Pasal 20 menentukan bahwa “pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”. Pasal ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas iklan dan segala akibatnya berada di tangan pelaku usaha periklanan. c. Tanggung jawab importir;16 Pasal 21 menentukan bahwa “importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.” Maksud pasal ini bahwa pelaku usaha sebagai importir bertanggung jawab sebagai pembuat barang dan/atau jasa.

d. Tanggung jawab pedagang perantara. Pasal 24 menentukan bahwa “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi...” maksud 14 Ibid, hlm. 82. 15 Ibid, hlm. 83. 16 Ibid. 17 Ibid, hlm. 84. Lex Privatum Vol. VI/No. 7/Sept/2018 8 pasal ini bahwa selain pelaku usaha masih ada pihak pelaku usaha lain yang terlibat, dengan demikian yang bertanggung jawab

adalah pelaku usaha yang membuat barang yang diperdagangkan.

e. Tanggung jawab pelaku usaha barang tidak habis pakai;18 Pasal 25 menentukan bahwa “pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang....” maksud pasal ini bahwa pelaku usaha harus menyediakan suku cadang dan fasilitas purnajual serta garansi sekurang-kurangnya dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.

f. Tanggung jawab pelaku usaha dagang jasa;19 Pasal 26 menentukan bahwa “pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Menurut penulis, pengaturan dalam Pasal 8 sampai Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang larangan-larangan bagi pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya, benarbenar harus dipatuhi oleh pelaku usaha, karena tidak dapat diingkari bahwa, dengan maraknya perdagangan online saat sekarang ini, juga perdagangan secara elektronik (e-commerce) yang lagi marak saat ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk membuat perbuatan-perbuatan yang tidak terpuji.

Banyak perbuatan-perbuatan tidak terpuji yang dapat dilakukan pelaku usaha, antara lain barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan sudah di upload di media sosial, barang yang diorder tidak tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan yang bisa saja disebabkan karena ongkos kirimnya tidak dibayarkan sesuai dengan yang dimintakan kepada konsumen, barang yang rusak tidak lagi dapat ditukar bahkan ada pelaku usaha yang tidak mengirimkan barang yang sudah dibayarkan via transaksi online yaitu pembayaran melalui transferan via ATM,

cara pembayaran yang tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan, seperti membayar di tempat dan pembayaran via transferan ATM.

Dalam hal keadaan demikian, konsumen sangatlah dirugikan tetapi tidak bisa berbuat apa-apa karena sudah terjadi suatu tindak pidana penipuan. Pelaku usaha seharusnya mempunyai itikad yang baik dalam menjalankan usahanya dan mentaati larangan-larangan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Begitu banyak contoh-contoh yang ada perbuatan-perbuatan tidak baik yang dilakukan oleh pelaku usaha di era perdagangan online ataupun perdagangan secara elektronik (e-commerce) saat ini.

Dengan terjadinya perbuatan-perbuatan yang tidak baik yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu pelanggaran terhadap larangan-larangan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 8 sampai Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak mengetahui apa yang menjadi kewajibannya selaku pelaku usaha. Untuk itu maka terhadap para pelaku usaha haruslah di sosialisasikan tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga mereka tidak akan mengulangi perbuatan-perbuatan yang tidak baik yang jelas-jelas sangat merugikan konsumen.

Pelaku usaha yang melalaikan tanggung jawabnya dan melanggar larangan-larangan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikategorikan sebagai telah melakukan wanprestasi dan untuk itu terdapat 3 (tiga) jenis sanksi, yaitu:

1. Sanksi Administratif, Sanksi administratif ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberi kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif yaitu yang berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sehingga kewenangan ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bukan pada pengadilan. Sanksi administrasi tersebut dapat dijatuhkan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), yaitu tentang tanggung jawab pembayaran 20 Pasal 60, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Lex Privatum Vol. VI/No. 7/Sept/2018 9 ganti kerugian dari pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Sanksi Pidana Pokok Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. a. Pidana penjara paling lama 5 tahun atas pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, dan e, ayat (2) dan Pasal 18. b. pidana penjara paling lama 2 tahun atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) terhadap pelanggaran atas ketentuan Pasal 11, pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d dan f.

3. Sanksi pidana tambahan. Ketentuan Pasal 63 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Selain sanksi pokok maka diatur juga sanksisanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa:

- a. Perampasan barang tertentu

- b. Pengumuman keputusan hakim
- c. Pembayaran ganti rugi
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran
- f. Pencabutan izin usaha. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen telah dijamin hak, kewajiban dan larangan baik dari konsumen maupun pelaku usaha. Namun dalam praktek tidak dapat disangkal bahwa masih saja banyak terjadi pelanggaran dan biasanya yang menjadi korban adalah konsumen dan ini merupakan suatu perbuatan yang tidak baik yang dilakukan oleh pelaku Pasal 63, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 usaha, dan tentunya untuk perbuatan yang demikian yang terklasifikasikan sebagai wanprestasi haruslah mendapatkan sanksi agar pelaku usaha tidak lagi melakukan hal tersebut.

Bila kita melihat bunyi Pasal 16 ayat (2) dimana disebutkan bahwa "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi, maka dapatlah disimpulkan bahwa tidak dipenuhinya hak konsumen oleh pelaku usaha ini sudah merupakan suatu tindakan yang melanggar bunyi Pasal 16 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ini. Pelanggaran terhadap Pasal 16 ayat (2) ini sebenarnya berawal dari perikatan yang timbul dari adanya kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Perikatan/perjanjian yang terjadi berasal dari kesepakatan para pihak sehingga dengan tidak ditepatinya kesepakatan yang ada oleh salah satu pihak dalam hal ini oleh pihak pelaku usaha, maka terhadap pelaku usaha bisa dimintakan penyelesaiannya baik dalam lingkup Hukum Perdata maupun menurut Undang-Undang

Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha dinilai telah melakukan tindak pidana perlindungan konsumen.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 khususnya Pasal 62 ayat (1) disebutkan tentang sanksi pidana yang dapat diberikan terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 16 ayat (2). Ketentuan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang mengenakan sanksi pidana merupakan sanksi utama bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Sanksi di dalam Pasal 62 ayat (1) berupa sanksi pidana penjara maksimal 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

### **3. Bagaimana Hubungan Antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Hubungan hukum antaran pelaku usaha dan konsumen pada umumnya terjadi karena adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen lebih sering dilakukan secara lisan (perjanjian lisan). Hubungan perjanjian secara lisan ini tidak dilarang dalam ketentuan perdata karena berdasarkan ketentuan mengenai syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata, tidak ada satupun syarat yang mengharuskan suatu perjanjian dibuat secara tertulis. Dengan kata lain, suatu perjanjian yang dibuat secara lisan juga mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.

Namun ada konsekuensi yang harus dijalankan oleh pihak-pihak yang mengadakan perjanjian secara lisan, bahwa manakala suatu saat terjadi wanprestasi oleh salah satu pihak akan sulit untuk mengadakan pembuktian bahwa telah terjadi suatu perjanjian. Dalam suatu transaksi, pada umumnya produk yang

sampai ke tangan konsumen telah melalui tahap kegiatan perdagangan yang panjang mulai dari produsen pembuat (pabrik), distributor, pengecer, hingga ke konsumen.

Masing-masing pihak merupakan unit-unit kegiatan perdagangan dengan peranan tersendiri. Semua pihak yang terkait dalam pembuatan suatu produk hingga sampai ke tangan konsumen disebut dengan pelaku usaha (produsen). Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen biasanya dilaksanakan dalam rangka terjadi transaksi jual-beli. Sesuai Pasal 1457 KUHPerdata, jual-beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

## 5. SIMPULAN

1. Perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha mengandung unsur keterbukaan akses informasi dan menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan konsumen dan kepentingan seluruh pelaku usaha terlebih dalam hal peningkatan kualitas dan pelayanan jasa
2. 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 (perjanjian

lisan). Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan Lex Privatum Vol. VI/No. 7/Sept/2018 10 konsumen biasanya dilaksanakan dalam rangka terjadi suatu transaksi.

3. Sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi diatur dalam UU 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 Pasal 18, dan juga yang disebutkan dalam Pasal 62 ayat (1).

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kharisma Putra Utama

Salim HS. 2014. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta. Sinar Grafika

Susanto. Happy. 2008. *Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta

### B. Internet

<http://ejournal.unsrat.ac.id>. Sanksi Terhadap Pelaku Usaha (diakses 15 September 2019)

repositori.uin.alauddin. *Perlindungan Konsumen terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha* (14 September 2019)