

PENINGKATAN PEMAHAMAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM MEWUJUDKAN PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

Agus Suwandono¹, Rafan Darodjat²

^{1, 2}, Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran

¹agus.suwandono@unpad.ac.id

Abstract

Understanding consumer rights plays an important role in protecting consumers. The need to increase understanding of consumer rights, through community service activities. The method used in this community service activity is in the form of legal counselling. Legal counselling began with the provision of material followed by discussions and questions and answers regarding the implementation of consumer rights under the Consumer Protection Law. The results of community service show that the understanding of consumer rights is not only in the form of compensation, compensation or replacement of goods and/or services that are curative or rehabilitative. The Consumer Protection Law protects consumers through consumer rights, in addition to curative and rehabilitative qualities as well as promotive and preventive protection. Consumer understanding of their rights as consumers is increasing legal protection for consumers.

Keywords: *consumer rights, understanding, improvement, consumer protection.*

Abstrak

Pemahaman akan hak-hak konsumen memegang peranan penting dalam perlindungan terhadap konsumen. Perlunya peningkatan pemahaman hak-hak konsumen, melalui kegiatan pengabdian pada masyarakat. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berupa penyuluhan hukum. Penyuluhan hukum diawali dengan pemberian materi yang dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab mengenai implementasi hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hasil pengabdian pada masyarakat menunjukkan bahwa pemahaman mengenai hak-hak konsumen bukan hanya pada hak konsumen berupa kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang dan/atau jasa yang bersifat kuratif maupun rehabilitatif. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui hak-hak konsumen, selain bersifat kuratif dan rehabilitatif juga perlindungan yang bersifat promotif dan preventif. Pemahaman konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen semakin meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Kata Kunci : hak-hak konsumen, pemahaman, peningkatan, perlindungan konsumen.

Submitted: 2024-03-04

Revised: 2024-03-18

Accepted: 2024-04-02

Pendahuluan

Predikat sebagai konsumen tidak bisa dilepaskan dari manusia sebagai makhluk sosial. Manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya senantiasa berinteraksi dengan orang lain antara lain melalui kegiatan transaksi jual beli. Jual beli ini dapat dilakukan secara pribadi sebagai hubungan perjanjian jual beli biasa, ataupun jual beli yang dilakukan dengan orang perseorangan atau badan usaha yang berkedudukan sebagai pelaku usaha, sehingga pembeli tersebut berkedudukan sebagai konsumen.

Konsumen secara harfiah diartikan sebagai lawan dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang (Nasution, 2011). Adapun menurut kamus Inggris Indonesia, *consumer* diartikan sebagai pemakai, konsumen (Echols & Shadily, 2005). Kedudukan konsumen umumnya merupakan pihak yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Konsumen seringkali menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Sehingga untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha serta melindungi kepentingan konsumen memerlukan hukum yang mengatur hubungan keduanya.

Hukum dalam fungsinya sebagai perlindungan kepentingan manusia (Mertokusumo, 2019). Jika ditelaah lebih lanjut, kepentingan ini merupakan tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi

yang tidak lain merujuk kepada hak seseorang. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, menunjukkan adanya jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya (Setyawati et al., 2017). Kepentingan ini pada hakekatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya (Mertokusumo, 2019). Untuk melindungi kepentingan konsumen ini maka telah diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pada tanggal 20 April 1999 dan mulai berlaku pada 20 April 2000.

Sejak diberlakukannya UUPK ini, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai hak-haknya sebagai konsumen. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Hak-hak konsumen ini pada dasarnya merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha (Puspa & Raharjo, 2021), sehingga baik konsumen dan pelaku usaha harus betul-betul memahaminya. Pemahaman konsumen akan hak-hak konsumen ini penting dilakukan, agar konsumen mengetahui dan memamami hak-haknya sebagai konsumen. Selain itu, pemahaman akan hak-hak konsumen ini juga penting bagi pelaku usaha, karena pada dasarnya hak-hak konsumen merupakan bentuk kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilaksanakan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) melalui penyuluhan hukum mengenai hak-hak konsumen. Penyuluhan hukum ini dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat (konsumen dan pelaku usaha) mengenai hak-hak konsumen, untuk mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Metode

Kegiatan PPM ini dilaksanakan melalui penyuluhan hukum. Penyuluhan hukum ini dilaksanakan pada hari Selasa, 6 Februari 2024 yang bertempat di Aula Desa Kantor Desa Cibogo, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat. Khalayak sasaran dalam kegiatan PPM ini merupakan masyarakat Desa Cibogo, yang terdiri dari masyarakat dan pelaku UMK. Kegiatan penyuluhan hukum ini diawali dengan pemberian materi mengenai hukum perlindungan konsumen khususnya mengenai hak-hak konsumen berdasarkan UUPK. Setelah kegiatan pemberian materi, selanjutnya dilaksanakan diskusi dan tanya jawab antara pelaksana PPM dengan peserta penyuluhan hukum mengenai implementasi dari hak-hak konsumen.

Hasil dan Pembahasan

Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. UUPK tidak menjelaskan lebih lanjut apa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen ini. Pengertian perlindungan konsumen ini dapat ditemukan dalam doktrin yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan pemenuhan atas hak-hak konsumen yang seharusnya diberikan kepada konsumen (Sidabalok, 2006). Perlindungan konsumen ini sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen (Shidarta, 2004). Berdasarkan pengertian di atas maka perlindungan konsumen merupakan pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, sehingga konsumen dikatakan terlindungi apabila konsumen mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen.

Terkait dengan perlindungan konsumen, UUPK telah menentukan konsumen yang berhak mendapatkan perlindungan yaitu sesuai dengan pengertian konsumen menurut UUPK. Pasal 1 angka (2) UUPK menentukan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Untuk memahami pengertian konsumen menurut UUPK, perlu juga melihat penjelasan yang diberikan Pasal 1 angka (2) UUPK, yang menyebutkan

ada 2 (dua) pengertian konsumen dalam kamus ekonomi yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara merupakan konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam UUPK adalah konsumen akhir atau yang disebut dengan istilah *end user* (pengguna terakhir) (Miru & Yado, 2004). Selanjutnya batasan konsumen menurut UUPK juga tidak diperluas bagi individu pihak ketiga (*bystander*) yang dirugikan atau menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan suatu produk barang atau jasa (Shofie, 2003).

Hak-hak konsumen secara universal tidak dapat dilepaskan dari 4 (empat) hak dasar konsumen yang disampaikan oleh John. F Kennedy, yaitu *The right to safety, The right to be informed, The right to choose, The right to be heard* (Hondius, 2012). Selanjutnya dalam perkembangannya muncul hak-hak konsumen yang diakui oleh *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) dengan menambahkan lagi beberapa hak-hak konsumen, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat (Wahyudi et al., 2021).

Secara normatif hak-hak konsumen diatur dalam UUPK. Pasal 4 UUPK menentukan hak-hak konsumen sebagai berikut :

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.



Gambar 1

Pelaksanaan Penyuluhan Hukum Mengenai Pelindungan Konsumen

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman, senang, tenang serta tidak ada gangguan, merupakan penilaian individu yang bersifat subyektif (Suwandono, 2019). Keamanan dan keselamatan mengamanatkan bahwa barang dan/atau jasa yang digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak membahayakan bagi konsumen.

Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Konsumen memiliki hak untuk memilih produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, dengan memperhatikan harga, kondisi serta jaminan yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Konsumen berhak untuk menentukan sendiri pilihannya, tanpa tekanan atau gangguan bahkan sampai menentukan apakah akan menggunakan atau memanfaatkan produk tersebut. Konsumen juga pada dasarnya dilindungi untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai yang wajar.

Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas informasi ini sangat penting bagi konsumen agar konsumen memiliki gambaran atau informasi mengenai produk yang akan digunakan untuk meminimalisir resiko terjadinya kerugian konsumen. Informasi ini tidak hanya berkaitan dengan produk tetapi juga meliputi informasi bagaimana penggunaan dari suatu produk tersebut. Dengan tersampainya informasi produk yang benar, jelas dan jujur ini tentunya akan meminimalisir terjadinya kerugian dari konsumen.

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Konsumen pada dasarnya mempunyai hak untuk menyampaikan pendapat atau keluhan atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Atas adanya keluhan dari konsumen ini, pelaku usaha wajib memberikan tanggapan terkait dengan keluhan konsumen atas barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen. Adanya pendapat atau keluhan dari konsumen ini, dapat dipandang sebagai *feedback* bagi pelaku usaha untuk memperbaiki kualitas atau layanan barang dan/atau jasa atau untuk menghentikan kerugian lebih banyak yang dialami konsumen atau mencegah terjadinya kerugian bagi calon-calon konsumen yang akan datang.

Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Konsumen yang terlanggar hak-haknya pada dasarnya dapat memperoleh advokasi (pembelaan) dan perlindungan baik secara pribadi maupun melalui Lembaga Pelindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk memperjuangkan hak-haknya. Selaian itu, konsumen yang juga dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), secara patut serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Pembinaan dan pendidikan konsumen penting dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Adanya pembinaan dan pendidikan konsumen ini tentunya akan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran konsumen mengenai pentingnya perlindungan konsumen.

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen memiliki hak untuk dilayani secara benar yaitu konsumen dilayani sesuai sebagaimana seharusnya seorang konsumen. Adapun hak konsumen untuk dilayani secara jujur yaitu tidak ada unsur-unsur kebohongan, kepalsuan maupun kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Selanjutnya Penjelasan Pasal 4 huruf (g) UUPK menyatakan bahwa hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya. Dengan demikian, pada dasarnya setiap konsumen harus diperlakukan sama tanpa melihat latar belakang maupun status sosialnya.

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa ini tentunya harus sesuai dengan kepastian, keadilan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. UUPK selain menentukan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, juga mengakui hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Peraturan perundang-undangan lainnya yang juga mengatur mengenai hak-hak konsumen antara lain terdapat dalam peraturan perundang-undangan mengenai kesehatan, farmasi, pangan, jaminan produk halal, dll.

Hak-hak konsumen pada dasarnya tidak selalu berkaitan dengan adanya kerugian konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian. Hak konsumen ini merupakan hak konsumen yang bersifat rehabilitatif yaitu memulihkan atau mengembalikan ke dalam kondisi semula sebelum adanya kerugian, misalnya berupa pemberian kompensasi, ganti rugi maupun penggantian produk. Jika dilihat secara seksama, UUPK pada dasarnya tidak hanya memberikan hak-hak konsumen yang bersifat rehabilitatif saja, tetapi hak-hak konsumen yang bersifat promotif, preventif maupun kuratif.

Hak konsumen yang bersifat promotif merupakan hak konsumen yang pada dasarnya memberikan hak kepada konsumen untuk dapat meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen. Hak konsumen yang bersifat promotif ini antara lain hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Selanjutnya hak konsumen yang bersifat preventif atau pencegahan, yaitu hak konsumen yang pada dasarnya bertujuan untuk mencegah atau meminimalisir potensi terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen. Hak ini antara lain hak konsumen terkait dengan hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai suatu produk. Adapun hak konsumen yang bersifat kuratif (penyembuhan), yaitu hak konsumen yang bertujuan untuk mencegah atau menangani kerugian konsumen yang dialami konsumen agar tidak semakin parah. Hak konsumen ini antara lain hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk yang digunakan atau dimanfaatkan konsumen.

Kesimpulan

Pemahaman mengenai hak-hak konsumen memegang peranan penting bagi perlindungan hukum terhadap konsumen. Pelindungan konsumen pada dasarnya merupakan pemenuhan hak-hak konsumen yang seharusnya diterima oleh konsumen. Hak-hak konsumen ini tidak hanya berkaitan dengan untuk mendapatkan ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK telah menentukan bahwa 8 (delapan) hak-hak konsumen, serta tetap mengakui hak-hak konsumen yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak konsumen ini dapat bersifat promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Dengan adanya kegiatan PPM melalui penyuluhan hukum mengenai hak-hak konsumen, maka masyarakat (konsumen dan pelaku usaha) semakin mengetahui dan memahami apa yang menjadi hak-haknya sebagai konsumen, serta implementasi di masyarakat sehingga dapat mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Daftar Pustaka

- Echols, J. M., & Shadily, H. (2005). *Kamus Inggris Indonesia*. Gramedia.
- Hondius, E. (2012). The innovative nature of consumer law. *Journal of Consumer Policy*, 35(2), 165–173. <https://doi.org/10.1007/s10603-012-9190-0>
- Mertokusumo, S. (2019). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. CV Maha Karya Pustaka.
- Miru, A., & Yado, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. Grasindo.

Nasution, A. (2011). *Hukum perlindungan konsumen*. Diadit Media.

Puspa, S. M. K., & Raharjo, P. S. (2021). Pemenuhan Hak Konsumen Beserta Kendalanya Oleh Pelaku Usaha Dalam Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Discretie*, 2(1), 25. <https://doi.org/10.20961/jd.v2i1.63473>

Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>

Shidarta, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. Grasindo.

Shofie, Y. (2003). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU 8/1999): Teori & Praktik Penegakan Hukum*. Citra Aditya Bakti.

Sidabalok, J. (2006). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.

Suwandono, A. (2019). Pendekatan Holistik Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 31(1), 45. <https://doi.org/10.22146/jmh.33848>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Wahyudi, H. S., Soeikromo, D., & Roeroe, S. D. L. (2021). Kewajiban Korporasi Terhadap Keterbukaan Informasi Perusahaan Bagi Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Lex Privatum*, IX(3), 76–85.