

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Konsumen

konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen maupun di dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni:

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen:⁴

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik, Jakarta, 2008, h. 27.

ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus bersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, MakhluK Hidup lain

Transaksi konsumen ditunjukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan kelaurganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

Hukum konsumen mempunyai skala lebih luas dalam aspek hukumnya yang terkandung di dalamnya, salah satunya bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya. Misalnya bagaimana cara mendapatkan dan mempertahankan hak-hak para konsumen (Jamaah Umroh) terhadap perilaku usaha yang menyimpang.

Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:⁵

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

“Sedangkan menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.”⁶

2.1.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan Hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.⁷

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomer 8 Tahun 1999 yakni:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian dari perlindungan konsumen di atas menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai bentuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang bias merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan konsumen.

Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menjamin suatu barang dan/atau pelayanan jasa,

⁵ Az. Nasution, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h. 19.

⁶ A. Abdurrahman, Kamus Ekonomi - perdagangan, Gramedia, 1986, h. 230.

⁷ M. Shidqon Prabowo, Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia, Rangkang, Yogyakarta, 2010 h. 38.

sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

“Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders.*”⁸

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:⁹

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

2.1.2 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. “Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat

⁸ Zulham, Hukum perlindungan konsumen, Kencana, Jakarta, 2013, h. 21.

⁹ *Ibid.*, h.21.

asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.”¹⁰

Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.¹¹

Bahwa berdasarkan pengertian-pengertian istilah mengenai hukum perlindungan konsumen sangat menentukan perlindungan hukum terhadap para konsumen, Karena semakin luasnya pengertian istilah tertentu yang terdapat dalam hukum perlindungan konsumen akan semakin besar kemungkinan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum. Perluasan pengertian mengenai hukum perlindungan konsumen yang demikian juga berakibat dimungkinkannya bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang menyebabkan adanya kerugian yang di alami oleh para konsumen, baik yang terkait secara langsung maupun yang tidak terkait secara langsung dalam suatu perjanjian.

2.2 Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Salah satu cara yang diutamakan di dalam mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan cara menegakkan hak-hak konsumen, di karenakan posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen.

Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional, yaitu:¹²

1. Hak untuk mendapatkan Informasi yang jelas;

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., h.13.

¹¹ *Ibid.*

¹² M.Shidqon Prabowo, *Loc. Cit.*

2. Hak untuk mendapatkan keamanan;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok.

Pengertian hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹³

2.2.1 Hak Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen

Untuk meningkatkan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan Hak-hak konsumen tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan 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.

¹³ *Ibid.*, h. 42.

- c. Hak atas informasi 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 dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau 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.

Di samping hak-hak yang terdapat di dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, juga terdapat hak-hak yang dirumuskan di dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban dan hak merupakan antimononi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

2.2.2 Hak Konsumen menurut peraturan Menteri Agama

Hak konsumen sebagaimana di dalam peraturan menteri agama Nomor 18 Tahun 2015 diatur di dalam pasal 10, yaitu:

- a. Bimbingan Ibadah Umroh;
- b. Transpotasi Jamaah Umroh;
- c. Akomodasi dan komsumsi;
- d. Kesehatan Jamaah Umroh;
- e. Perlindungan Jamaah Umroh dan petugas Umroh;
- f. Administrasi dan dokumentasi Umroh.

Hak-hak tersebut merupakan hak yang harus di dapatkan oleh para Jamaah Umroh saat melaksanakan perjalanan Ibadah Umroh di tanah suci sampai tiba kembali di tanah air.

2.2.3 Kewajiban Konsumen

Hak tentu di dapat di pisahkan dari kewajiban, kewajiban konsumen menurut pasal 5 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan pelaku usaha pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan suatu hal penting mendapat pengaturan. Selain itu adanya kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban lainnya yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah suatu kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyakut suatu kewajiban konsumen untuk beritikad baik hanya pada saat transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal tersebut disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh pelaku usaha.

Adanya kewajiban yang sudah di atur diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen sangat tepat, dikarenakan kewajiban ini merupakan untuk bisa mengimbangi suatu hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah untuk diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.

2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam pasal 2 bahwa:

“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:¹⁴

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan perilaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- d. Asas kewanitaan dan keselamatan konsumen dimaksudkan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepentingan hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:¹⁵

1. asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,

¹⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, h.25.

¹⁵ *Ibid.*, h.26.

2. asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak antara pelaku usaha dengan konsumen dan pemerintah. Kepentingan pemerintah di dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan adanya transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. melainkan dengan cara mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara pelaku usaha dengan konsumen tetapi melalui berbagai pembatasan dalam suatu bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Selain itu asas keamanan dan keselamatan para konsumen yang dikelompokkan di dalam asas manfaat oleh karena kewan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan konsumen dengan kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

2.3.1 Tujuan perlindungan konsumen

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen;
- d. Menumbuhkan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f. Meningkatkan kualitas dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan suatu pembangunan nasional yang sebagaimana telah disebutkan di dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan akhir yang harus dicapai dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus.¹⁶ Hal itu juga tampak dari peraturan Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur tujuan khusus Perlindungan Konsumen, sekaligus membedahkan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan di dalam Pasal 2.

Keenam tujuan khusus Perlindungan Konsumen yang sudah disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat di dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara dengan tujuan untuk memberikan kemanfaatan terdapat di dalam rumusan huruf a dan huruf b, termasuk huruf c, dan d, serta huruf f. Tujuan khusus yang diarahkan ke dalam tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan pada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

2.4 Pengertian Pelaku Usaha

Produsen di dalam perlindungan konsumen memiliki istilah tersendiri, dimana istilah tersebut berubah menjadi pelaku usaha, dimana tertuang di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

¹⁶ Achmad Ali, Menguak Tabir Hukum, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, h.95.

tentang perlindungan konsumen pasal 1 angka (3) yang menyatakan bahwa:

pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dapat dijelaskan yang termasuk pelaku usaha yang terdapat di dalam Undang-undang tersebut adalah perusahaan, korporasi, BUMN, pedagang, dan lain-lain. Selain itu dapat dijelaskan juga bahwa, pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang-undang perlindungan konsumen cukup luar dikarenakan meliputi beberapa mengenai grosir, leveranis, pengecer, dan lain-lain.

Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” yang disebut juga pelaku usaha meliputi:¹⁷

- 1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
- 2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
- 3) Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Az. Nasution menyatakan, bahwa produsen atau pelaku usaha dapat dikelompokan menjadi tiga antara lain:¹⁸

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang dan/atau pelayanan jasa.
2. Penghasil atau pembuat barang dan/atau pelayanan jasa.
3. Penyalur baeang dan/atau pelayanan jasa.

¹⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., h.41.

¹⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., h.63.

Pengertian pelaku usaha yang sangat luas yang meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam arti banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik jika Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa akan mengajukan suatu tuntutan jika dirugikan akibat penggunaan produk.

2.4.1 Hak Pelaku Usaha

Dalam pelaku usaha memiliki hak untuk melakukan suatu usahanya, yang diatur di dalam pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, produsen disebut sebagai Hak pelaku usaha yang tercantum pasal 6 Undang-undang tentang perlindungan konsumen adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan menegai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak pelaku usaha yang sudah disebutkan diatas bila kita lihat lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan adanya pelaku usaha. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf

b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.

2.4.2 Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur menegai kondisi dan jaminan barang dan/atau pelayanan serta memberikan penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang diproduksi dan /atau diperdagangkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dapat disimpulkan bahwa di dalam Undang-undang perlindungan konsumen pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa. Kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tersebut di atur di dalam Pasal 1338 ayat (3) BW.

Kewajiban pelaku usaha yang penting lainnya adalah memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai

kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Bahwa tampak di dalam undang-undang perlindungan konsumen iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena di dalamnya meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga kewajiban dapat diartikan bahwa beriktikad baik harus dimulai sejak barang itu dirancang/ atau diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya dengan konsumen hanya diwajibkan untuk beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.

Tentang kewajiban ke dua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan suatu hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat informasi, yang bisa sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa insruksi.¹⁹

2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha mempunyai suatu tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha antara lain:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atas diperdagangkan.

¹⁹ Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, RajaGrafindo Persada, Depok, 2013, h.141.

- (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:²⁰

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan pada penjelasan pasal-pasal diatas, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Hal ini berarti menjadi suatu tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan barang dan/atau jasa, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, dan bisa di kateogikan menjadi dua jenis, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., h.129.

2.5 Lembaga – lembaga Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- a) **Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)**
Menurut pasal 1 angka 12 undang-undang perlindungan konsumen Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Fungsi adanya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yaitu, memberikan suatu saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia yang dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan tidak terbatas pada penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.
- b) **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**
Menurut pasal 1 angka 11 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- c) **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**
Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen pasal 44 ayat (3), tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) meliputi kegiatan:
 - a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang/atau jasa;
 - b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memperlukannya;
 - c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

- d) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)
 Adapun organisasi-organisasi konsumen merupakan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) bertindak dalam kepastian selaku perwakilan konsumen (*consumer representation*). Walaupun demikian, keduanya memiliki tujuan yang sama, yaitu melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan konsumen.²¹

Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan dua macam cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

- a. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan; dan
- b. Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan.

Hal ini lebih lanjut diatur dalam pasal 45 ayat (1) dan pasal 47 Undang-undang perlindungan konsumen.

2.6 Pengertian Perjanjian

Bahwa harus diketahui di dalam Hukum Perjanjian adalah bagian dari Hukum Perdata yang berlaku di Indonesia. Didalam hal jaji merupakan suatu yang amat penting didalam Hukum Perdata. Oleh karena itu Hukum Perdata banyak mengandung peraturan-peraturan hukum yang berdasarkan atas suatu janji seorang atau kepada para pihak.

Hukum perjanjian ini yang terdapat di dalam Bahasa Belanda dinamakan "*het verbintenissenrecht*" dan yang sebagian terbesar termuat di dalam Buku III dari *Burgerlijk Wetboek* dan dalam *Wetboek van Koophandel*.²²

Secara umum pengertian Perjanjian diatur di dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selajutnya disebut dengan KUHPerdata menyebutkan bahwa Perjanjian adalah Suatu perbuatan mengikatkan dirinya dengan satu orang atau lebih.

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., h.127

²² Wirjono Prodjodikoro, Asas-asas Hukum Perjanjian, Mandar maju, Bandung, 2011, h.2.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara semua Perjanjian yang dibuat secara sah yang berdasarkan syarat sahnya Perjanjian, berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan antara para pihak, atau dikarenakan oleh alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Perjanjian baku yang banyak ditemukan dalam pada dasarnya dilakukan dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur didalam Pasal 1338 ayat (1) B.W., yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sedangkan pengertian sah adalah telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian berdasarkan di dalam Pasal 1320 B.W sebagai berikut:

1. Kata sepakat mereka yang mengikatkan diri
2. Adanya kecakapan untuk mengedakan perikatan
3. Mengenai suatu objek tertentu, dan
4. Mengenai causa yang dibolehkan.

Terbentuknya Perjanjian karena adanya kesepakatan antara para pihak sehingga tercapainya kata sepakat diantara kedua bela pihak. Perjanjian dapat dilakukan dengan lisan ataupun tertulis.

Kerugian-kerugian yang banyak di alami oleh konsumen karena perjanjian tersebut banyak menimbulkan sebagai akibat dari adanya suatu hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan yang telah melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Perjanjian-perjanjian yang sering dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen selama ini tidak begitu benar atau tidak berjalan mulus dalam arti masing-masing para pihak tidak merasa puas dengan hasil perjanjian tersebut. Contohnya para konsumen tidak menerima pelayanan jasa yang seharusnya diterima oleh para konsumen.

Berdasarkan hal tersebut bahwa Perjanjian merupakan suatu perbuatan yang memiliki akibat Hukum di antara kedua bela pihak atau lebih, dimana satu pihak memberikan suatu hak dan pihak lainnya berkewajiban untuk memberikan suatu prestasi. Dari Perjanjian tersebut maka timbul hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban

antara para pihak yang sudah ditentukan oleh Undang-undang yang berlaku dan yang mengatur hal tersebut.

Selain untuk penegakan hak-hak konsumen, perjanjian yang dibuat antara produsen dengan pihak konsumen harus saling memperhatikan suatu kepentingan-kepentingan dari para pihak berdasarkan dengan asas iktikad baik.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak ini yang sudah tercantum dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata, suatu perjanjian yang dibuat secara sah, mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Sedangkan di dalam pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata disebutkan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan cara iktikad baik.

Menurut teori klasik hukum kontrak, asas iktikad baik dapat diterapkan dalam

situasi dimana perjanjian sudah memenuhi syarat hal tertentu, akibatnya

ajaran ini tidak melindungi pihak yang menderita kerugian dalam tahap

prakontrak atau tahap perundingan, karena dalam tahap ini perjanjian belum

memenuhi syarat hal tertentu.²³

2.7 Pengertian Umroh

Umroh sering diistilahkan sebagai haji kecil. Karena memang lebih ringan

dari pada haji. Umroh bias dikerjakan kapan saja, tidak hanya pada bulan-bulan haji. Rukun umroh juga lebih sedikit: ihram, thawaf, sa'I dan tahalul. Jadi, tanpa wukuf dan melempar jumrah.²⁴

Sementara Umroh secara Bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Umroh dalam pengertian syar'I adalah mengunjungi Baitullah di Makkah al Mukarramah untuk mengajarkan

²³ Suharnoko, Hukum Perjanjian, Kharisma Putra Utama, Kencana, 2004, h.5

²⁴ Fahmi Amhar, dan Arum Harjanti, Buku Pintar Calon Haji, Gema Insani Press, Jakarta, 1999, h.152.

thawaf,sa'i anantara Shafa dan Marwa, kemudian bercukur atau tahallul.²⁵

2.7.1 Rukun Umroh

1. Ihram

Ihram adalah pekerjaan yang dilakukan dalam rangkaian Ibadah Haji maupun Umroh. Kedudukan ihram sama dengan “Takbiratul ihram” dalam shalat yang harus disertai niat sambil memulai ihram berniat mengerjakan Haji atau Umroh atau berniat keduanya. Ihram wajib dilaksanakan dari miqot baik miqot makani maupun miqot zamani. Bagi orang yang ihram hendaknya selalu memelihara kebersihan, pakaian ihram dan harum-harum, baik badan maupun pakaian serta memperbanyak bacaan tallbiyah.²⁶

2. Thawaf

Thawaf dalam rangkaian Ibadah Umroh merupakan salah satu rukun Umroh. Yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali, dimana tiga putaran pertama dengan lari – lari kecil (jika mungkin), dan selanjutnya berjalan biasa. Tawaf dimulai dan berakhir di Hajar Aswad dengan menjadikan Baitullah disebelah kiri.

3. Sa'i

Sa'i disyariatkan untuk mengingat peristiwa siti hajar istri Nabi Ibrahim as yang bersama putranya Ismail, berlari-lari dari bukit shofa ke bukit marwah untuk mencari air. Dari peristiwa itu Nabi SAW bersabda (yang artinya) “oleh karenanya manusia melakukan sa'i anatar keduanya”.

Disyaratkan untuk sahnya sa'i beberapa hal:²⁷

- 1) Sa'i dilaksanakan setelah thawaf.
- 2) Dikerjakan tujuh kali putaran (dari Shafa ke Marwah satu hitungan dan dari Marwah ke Shafa

²⁵ Imam Jazuli, Buku Pintar Haji dan Umrah, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta, 2014, h.54.

²⁷ *Ibid.*, h.56.

satu hitungan). Hitungan tujuh kali itu harus sempurna dan yakin.

3) Dimulai dari bukit shofa dan diakhir di bukit marwah. Dari shofa ke bukit marwah dihitung satu kali, demikian pula dari marwah ke bukit shofa.

4) Dilakukan di tempat sa'i, yaitu jalan yang terbentang antara bukit shofa dan bukit marwah.

4. Tahallul / Mencukur rambut

Tahallul adalah cara mengakhiri atau keluar dari ihram, sama halnya dengan membaca salam pada waktu mengakhiri shalat. Tahallul dilakukan setelah selesai sa'i, caranya dengan memotong rambut sedikitnya tiga helai. Bagi laki-laki mencukurnya sampai habis, sedangkan bagi wanita cukup dengan menggunting ujung rambutnya saja.

5. Tertib

Tertib artinya berurutan. Tertib sebagai salah satu rukun dalam menjalankan Ibadah Umroh dimaksudkan agar tata cara pelaksanaan Ibadah Umroh dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam melaksanakan Ibadah Umroh sesuai dengan rukun Umroh.

2.7.2 Syarat Umroh

1. Beragama Islam

Melaksanakan ibadah umroh hanya boleh dilakukan oleh umat penganut agama Islam, jika agama selain islam maka haram banginya melaksanakan ibadah umroh.

2. Berakal sehat

Berakal sehat adalah salah satu syarat yang perlu dipenuhi. Orang yang gila dan tidak sadar tidak diwajibkan mengerjakan Ibadah haji. Sebab orang-orang yang tidak berakal sehat memang tidak mendapat beban apapun dari agama.

3. Baligh

Orang yang baligh berarti oang yang sudah mencapai usia dewasa.

4. Mampu

Mampu dalam arti mampu biaya dan mampu dalam keadaan fisik atau kesehatan, terdapat kendaraan yang siap mengantar umroh dan juga keamanan dalam hari keselamatan jiwa.

2.7.3 Wajib Umroh

Wajib Umroh juga berbeda dengan wajib haji, yaitu: berihrom dari miqot dan

menjauhkan diri dari hal-hal yang diharamkan pada waktu Umroh. Jenis dan

bayaknya sama dengan hal-hal yang diharamkan pada waktu Haji.

Larangan saat Ihrom:

- a. Tidak boleh memotong dan mencabut rambut, memotong kuku, meggaruk samapi kulit terkelupas atau mengeluarkan darah;
- b. Tidak boleh menggunakan parfum, termasuk parfum yang ada pada sabun;
- c. Tidak boleh bertengkar;
- d. Tidak boleh bermesraan;
- e. Tidak boleh berkata yang tidak baik;
- f. Tidak boleh menikah atau menikahkan;
- g. Tidak boleh membunuh binatang, memotong atau mencabut tumbuhan dan segala hal yang mengganggu kehidupan mahluk hidup;
- h. Tidak boleh memakai *make-up*;
- i. Laki-laki tidak boleh memakai penutup kepala, memakai pakaian berjahit, dan tidak boleh memakai alas kaki yang menutup mata kaki;
- j. Wanita tidak boleh menutup wajah dan memakai sarung tangan sehingga menutup telapak tangan.