

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tahun 1997 merupakan momentum awal dimulainya era reformasi di Negara Republik Indonesia. Era reformasi menuntut perubahan yang lebih baik dalam segala aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Ada tiga aspek yang menuntut perubahan yang lebih cepat, yaitu aspek politik, ekonomi dan hukum. Dalam bidang hukum, diarahkan kepada pembentukan peraturan perundang-undang yang baru dan penegakan hukum (*law of enforcement*).

Tujuan pembentukan peraturan perundang-undangan yang baru adalah untuk menggantikan peraturan perundang-undangan yang lama yang merupakan produk pemerintah Hindia Belanda diganti dengan peraturan baru yang sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, rasa keadilan, dan budaya hukum masyarakat di Indonesia.¹

Sementara dalam aspek ekonomi, diharapkan adanya perkembangan perekonomian yang pesat dengan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa hal tersebut tidak lain guna menunjang kesejahteraan masyarakat. “Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintas batas-batas wilayah negara, konsumen pada

¹ Salim HS, 2011, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Penerbit. PT. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 3.

akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.²

Perkembangan perekonomian tersebut menjadi sebuah kebanggaan dan kekuatan tersendiri bagi Bangsa Indonesia. Namun menurut Zulham bahwa, “Kondisi seperti ini pada satu sisi menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah, karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen”.³

Memperhatikan kondisi tersebut, **Ahmadi Miru** berpendapat, bahwa:

“Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih 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”.⁴

A.Z. Nasution mengemukakan, bahwa “Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-

² Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit. Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 1.

³ *Ibid.*

⁴ Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Penerbit. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta. hlm. 1.

kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.⁵

Jaminan adanya kepastian hukum terhadap konsumen juga telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁶

“Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen”.⁷

Pihak pelaku usaha harus bertanggung jawab penuh atas kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh mutu dan kualitas serta keamanan dari produk-produk yang mereka hasilkan. Produk yang dihasilkan haruslah cukup aman untuk dikonsumsi oleh konsumen, sehingga keseimbangan perlindungan hukum yang sehat baik antara konsumen maupun produsen dapat terpenuhi.

⁵ A.Z. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, hlm 64-65.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta. hlm. 1.

Terkait hak dan kewajiban konsumen yang patut mendapat perlindungan telah secara jelas diatur dalam ketentuan Bab II Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yakni Pasal 4 sebagaimana berikut ini:

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 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.⁸

Salah satu hak konsumen di atas yang perlu mendapatkan perhatian serius adalah pada huruf (e) “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”. Karena hukum menurut pandangan Abduel Djamali adalah sebagai norma mempunyai ciri kekhususan, yaitu hendak melindungi, mengatur dan memberikan keseimbangan dalam menjaga kepentingan umum. Pelanggaran ketentuan hukum dalam arti merugikan, melalaikan atau mengganggu keseimbangan kepentingan umum dapat menimbulkan reaksi dari masyarakat. Reaksi yang diberikan berupa pengembalian

⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

ketidakseimbangan yang dilakukan dengan mengambil tindakan terhadap pelanggarnya.⁹

Sebagai hukum, aturan-aturan sebagai kaidah hidup dalam pergaulan masyarakat itu sebenarnya mencerminkan cita-cita atau sistem nilai yang berlaku umum dalam masyarakat itu, jika ada pelanggaran oleh anggota masyarakat, maka kepentingan yang dirugikan harus diganti atau diperbaiki.¹⁰ Hukum sebagai suatu sistem berarti hukum itu harus diteliti, harus diterima, dan harus diterapkan sebagai suatu keseluruhan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling kait mengkait satu sama lainnya.¹¹

Kaitannya dengan eksistensi YLKI, calon peneliti tertarik guna melakukan penelitian terhadap pola advokasi yang dilakukan oleh lembaga tersebut apakah sudah efektif atau tidak?. Pada hasil observasi yang dilakukan calon peneliti dimana masih ditemukan adanya kerugian yang dialami pihak konsumen akibat produk makanan maupun minuman kadaluarsa atau cacat, sebagaimana hasil observasi yang dilakukan calon peneliti dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.

1. Sosis sebanyak 2 toples plastik, dalam tindak lanjutnya telah dipertemukan konsumen dengan pihak usaha dengan melakukan perdamaian, ganti rugi biaya pengobatan rumah sakit kepada korban dengan nilai 10 juta rupiah.

⁹ Abduoel Djamali, 2014, *Pengantar Hukum Indonesia*, Penerbit. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta. hlm. 3.

¹⁰ Sudarsono, 2007, *Pengantar Ilmu Hukum*, Penerbit. PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 46.

¹¹ Achmad Ali dan Wiwie Heryani, 2012, *Asas-asas Hukum Pembuktian Perdata*, Penerbit. Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 1.

2. Cosmetic Popaya kadaluarsa sebanyak 7 Dos, telah dilaporkan ke pihak Kepolisian, telah dilakukan penahanan dan mendapat hukuman badan selama 3 bulan.
3. Jamu Kuat ditemukan sebanyak 11 saset, tindak lanjutnya telah dilaporkan ke pihak Kepolisian dan mendapatkan hukuman 1 tahun 10 hari.
4. Susu Cap Nona Kadaluarsa sebanyak 43 kaleng, dicampur diadonan kue, setelah dilakukan pengembangan hingga saat ini kasus tersebut Kurang Jelas alias (KJ).¹²

Hasil observasi di atas menunjukkan bahwa, masih ditemukan adanya hak-hak konsumen yang diabaikan, sementara dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, cukup jelas adanya hak-hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan termasuk upaya advokasi hukum yang dilakukan YLKI Provinsi Gorontalo, namun hal tersebut masih belum efektif. Hasil observasi yang dilakukan calon peneliti terdapat beberapa kasus yang ditangani pihak YLKI pada tahun 2016, diantaranya kasus yang melibatkan BANK BUKOPIN qq BANK BUKOPIN CABANG MANADO, MENTERI KEUANGAN RI, qq KPKNL CABANG GORONTALO Kompleks Universitas Ichsan Kota Gorontalo dan Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan Kabupaten Boalemo(Disnaker Kab. Boalemo.) Beralamat di Kabupaten Boalemo yang terjadi pada tahun 2016.

¹²Sumber Yayasan lembaga Konsumen Indonesia Gorontalo.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengajukan judul penelitian sebagai berikut: **"EFEKTIVITAS PASAL 4 HURUF (e) UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MENDAPATKAN ADVOKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SECARA PATUT DI YLKI GORONTALO"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah pola pemberian advokasi oleh YLKI Provinsi Gorontalo terhadap perlindungan konsumen?
2. Kendala apa yang dihadapi YLKI Provinsi Gorontalo dalam memberikan perlindungan konsumen melalui pola advokasi secara patut?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai, adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah pola pemberian advokasi oleh YLKI Provinsi Gorontalo terhadap perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala apa yang dihadapi YLKI Provinsi Gorontalo dalam memberikan perlindungan konsumen melalui pola advokasi secara patut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberi manfaat untuk:

1. Dapat memberi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.
2. Menambah referensi dan bahan masukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sementara disisi praktis, peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk:

1. Sebagai syarat mutlak guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo (UNG).
2. Sebagai masukan atau pedoman bagi masyarakat, terutama dalam proses penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen.