

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1 Perlindungan Konsumen

###### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah "konsumen" awalnya berasal dari bahasa Belanda yaitu "Konsument". Para ahli hukum umumnya sepakat bahwa konsumen merujuk pada "Pemakai akhir dari benda dan jasa (Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (ondernemer)". Menurut Az. Nasution, konsumen adalah "Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan tertentu".<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan "perlindungan" sebagai tindakan yang melibatkan "mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi".<sup>2</sup>

Umumnya, konsumen dapat diartikan sebagai seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, orang lain, atau makhluk hidup lain, tanpa berniat untuk menjualnya kembali. Di dalam hukum, semua pihak seharusnya memiliki kedudukan yang seimbang, namun dalam hukum perlindungan konsumen, kadang-kadang konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah karena tingkat kesadaran mereka terhadap kurangnya pendidikan konsumen menyebabkan hak-haknya yang masih rendah.<sup>3</sup>

Konsumen bisa berupa individu atau organisasi, dan memiliki peran yang berbeda-beda tergantung pada produk yang akan dibeli. Mereka dapat berperan sebagai influencer, initiator, buyer, payer, ataupun user. Definisi konsumen di negara yang berbeda tidak sama. Sebagai contoh, di Spanyol,

---

<sup>1</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Daya Widya, 2000), hlm 69.

<sup>2</sup> Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta (Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 864.

<sup>3</sup> Syahrudin Nawi, 'Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Pleno Jure* 7, 7 (2018) <<https://doi.org/https://doi.org/10.37541/plenojure.v7i1.352>>, hlm 65.

konsumen mencakup tidak hanya individu, tetapi juga perusahaan yang menjadi pembeli atau pengguna akhir. Menariknya, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga tidak selalu sama dengan pembeli. Namun, menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW Buku VI, Pasal 236), konsumen dianggap sebagai orang aliamiah, yang berarti ketika melakukan perjanjian, mereka tidak bertindak sebagai perusahaan atau profesi.<sup>4</sup>

Pengertian konsumen yang dirumuskan secara yuridis menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah individu yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk keperluan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan lagi. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk lebih memperhatikan kepentingan dan keamanan konsumen, terutama dalam hal pengiriman barang atau menggunakan barang atau jasa.<sup>5</sup>

Dalam konteks pelaku usaha, Nabi Muhammad Saw. keberhasilan dalam mengelola bisnis sangat bergantung pada akhlak beliau, sehingga beliau bisa dijadikan contoh bagi orang lain. Sebagai pembimbing bagi umat manusia, Allah yang memiliki sifat Rahman dan Rahim mengutus Nabi Muhammad Saw. sebagai pelaku bisnis dan ekonomi yang memperlihatkan akhlak yang dapat dicontoh untuk mencapai kesuksesan dalam menjalankan usaha. Dengan memiliki akhlak yang mulia, Nabi Muhammad Saw. mampu membangun hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dengan konsumen atau antara pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya.<sup>6</sup>

Muhammad dan Alimin, pakar ekonomi syari'ah, telah berusaha untuk memberikan pemahaman konsumen berdasarkan konsep Islam tentang hukum kekayaan. Menurut mereka, konsumen adalah setiap orang, baik perorangan maupun suatu badan hukum yang mempergunakan barang atau jasa secara sah, baik untuk keperluan pribadi maupun produksi lebih lanjut. Dengan demikian, dalam ekonomi

---

<sup>4</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Banjarmasin: Nusa Media, 2010), hlm. 31.

<sup>5</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 1 'Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999'.

<sup>6</sup> Aulia Muthia, *Ukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 55.

Islam, istilah "konsumen" tidak hanya mencakup individu namun, badan usaha seperti yayasan, persekutuan, perseorangan, dan badan hukum atau non-hukum lainnya.<sup>7</sup>

Jadi, pengertian perlindungan konsumen adalah upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berdasarkan prinsip-prinsip yang termuat dalam perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk jaminan hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen.

#### **b. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pengertian hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Rumusan-rumusan norma yang terdapat didalam masih bersifat relatif abstrak, oleh karena itu untuk menjamin agar rumusan hak dan kewajiban tersebut dapat terealisasi, maka harus menghubungkan hak dan kewajiban yang telah dirumuskan dengan berbagai norma-norma yang menjadi pendukungnya.<sup>8</sup>

Undang-undang perlindungan konsumen akan dibuat untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dan upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Rasa aman perlu diciptakan sebab setiap manusia memiliki hak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga hak tersebut perlu dijamin dan dilindungi. Hak-hak manusia untuk memenuhi kebutuhan terwujudnya dalam hak-hak sebagai konsumen. Penulis akan menjelaskan tentang hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

##### **1) Hak Konsumen**

Umumnya, terdapat empat hak dasar konsumen yang dikenal, yaitu: hak atas keamanan (the right to safety), hak atas informasi (the right to be informed), hak atas pemilihan (the right to choose), dan hak atas pendengaran (the right to be heard).<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), hlm. 129.

<sup>8</sup> Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Ombak, 2014), hlm 14.

<sup>9</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm 16.

Menurut Zoemrotin K. Susilo, hak-hak konsumen yang harus dilindungi mencakup:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan.
- b) Hak atas informasi yang benar dan jujur.
- c) Hak atas pemilihan barang atau jasa yang diperlukan.
- d) Hak untuk menyampaikan pendapat.
- e) Hak atas ganti rugi.
- f) Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat.<sup>10</sup>

Pasal 4 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat hak-hak konsumen, sementara dalam Hukum Islam, terdapat enam hak konsumen yang harus diperhatikan dengan serius oleh pelaku usaha. Keenam hak tersebut mencakup:

- a) Mendapatkan informasi yang akurat, jujur, adil, dan bebas dari pemalsuan.
- b) Keamanan produk dan lingkungan yang sehat.
- c) Advokasi dan penyelesaian sengketa.
- d) Perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
- e) Ganti rugi atas dampak negatif dari produk.
- f) Hak untuk memilih dan mendapatkan nilai tukar yang wajar.<sup>11</sup>

Pasal 6 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak-hak pelaku usaha yang terlibat dalam transaksi. Sebagai pihak yang terlibat dalam transaksi, pelaku usaha memiliki hak-hak berikut :<sup>12</sup>

- a) Hak atas pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak atas perlindungan hukum dan tindakan terhadap konsumen yang tidak jujur.
- c) Hak untuk membela diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

---

<sup>10</sup> Zoemrotin K. susilo, *Penyambung Lidah Konsumen* (Jakarta: Puspa Swara, 1996), hlm 4.

<sup>11</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), hlm. 235-239.

<sup>12</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 6 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

- d) Hak atas rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak konsumen lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Akhirnya konsumen hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan membuka kemungkinan adanya pengembangan hak-hak baru bagi konsumen di masa depan, sejalan dengan perubahan zaman. Untuk memastikan perlindungan, advokasi, dan penyelesaian sengketa yang adil bagi konsumen, penting untuk menegaskan hak-hak tersebut dalam undang-undang, agar semua pihak terkait memiliki pemahaman yang sama mengenai hal tersebut. Hal ini erat kaitannya dengan upaya hukum untuk mempertahankan hak-hak konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa ketika hak-hak konsumen dilanggar, maka konsumen dapat mengambil tindakan hukum dengan mengikuti prosedur dan aturan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.<sup>14</sup> Menurut penulis, bagian yang paling penting adalah bagaimana konsumen yang haknya dilanggar atau menderita kerugian dapat memperoleh haknya kembali melalui jalur hukum yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Penegasan ini menggambarkan inti dari hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Hanya menetapkan hak-hak konsumen dalam peraturan perundang-undangan tanpa dapat ditegakkan atau ditegakkan secara hukum, tidaklah cukup karena hanya berfungsi sebagai kalimat-kalimat kosong yang tidak bermanfaat bagi konsumen.

## 2) Kewajiban Konsumen.

Kewajiban konsumen dalam hukum Islam meskipun tidak dijabarkan secara detail, namun hal tersebut disebut sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan dan keadilan. penulis dapat menjelaskan sebagai berikut :

---

<sup>13</sup> Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan* (Malang: Uin Malang press, 2009), hlm 21.

<sup>14</sup> Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Banjarmasin: Citra Aditiya Bakti, 2014), hlm 14 .

- a) Memiliki niat yang baik saat melakukan pembelian atau penggunaan barang atau jasa.
- b) Berusaha mencari informasi terkait berbagai aspek dari barang atau jasa yang akan dibeli atau digunakan.
- c) Membayar harga atau nilai yang telah disepakati dengan rasa saling merelakan (taradhin) dan memastikan terdapat kesepakatan dalam bentuk ijab dan qabul (sighat).
- d) Menjalankan prosedur yang sah dalam menyelesaikan sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.<sup>15</sup>

Pelaku usaha adalah salah satu pihak selain konsumen dalam hubungan hukum perlindungan konsumen, dan berdasarkan undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diartikan sebagai individu atau entitas bisnis, baik itu berbentuk badan hukum maupun bukan, yang menjalankan kegiatan usaha di wilayah hukum Indonesia dalam berbagai sektor ekonomi baik secara individu atau melalui kesepakatan bersama. Sebagai tanggung jawab, setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dapat disimpulkan dari penjelasan tentang hak dan kewajiban konsumen bahwa hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha adalah seolah-olah dua sisi dari koin yang sama, sehingga hak yang dimiliki oleh konsumen sebenarnya adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

### **c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

#### **1) Hak Pelaku Usaha**

Pengertian Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah "pelaku usaha" yang memiliki arti kurang lebih sama dengan "produsen". Pelaku usaha didefinisikan sebagai "orang perorangan atau badan hukum, yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di wilayah hukum Negara

---

<sup>15</sup> Muhammad Yusri, 'Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam', *Jurnal Hukum*, 5 (2009), hlm 14.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian".<sup>16</sup>

Istilah "produsen" atau "pelaku usaha" sering diartikan sebagai individu atau organisasi yang bergerak di bidang produksi barang dan jasa. Definisi tersebut juga mencakup pembuat, grosir, supplier, dan pengecer profesional yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan pertanggungjawaban dari produsen.<sup>17</sup> Jadi, pengertian pelaku usaha tidak hanya terbatas pada produsen yang menghasilkan barang atau jasa yang tunduk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Definisi ini juga mencakup rekanan, seperti agen, distributor, dan jaringan yang bertindak sebagai pengguna atau pengguna barang atau jasa untuk mendistribusikan dan memasarkan produk tersebut kepada masyarakat. Pasal tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha yang termasuk di dalamnya adalah perusahaan, BUMN, importir, koperasi, distributor, pedagang, dan lain sebagainya, memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Sedangkan hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang sebagai salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi, pelaku usaha juga memiliki hak-hak dalam perlindungan konsumen.<sup>18</sup> Adapun hak-hak pelaku usaha, sebagai berikut:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai harga dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bermaksud tidak baik.

---

<sup>16</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 3 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

<sup>17</sup> Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditiya Bakti, 2014), hlm 13.

<sup>18</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 6 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

- c) Hak untuk mempertahankan diri dengan cara yang wajar dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>19</sup>

## 2) Kewajiban Pelaku Usaha

Adapun kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,<sup>20</sup> antara lain :

- a) Menunjukkan niat baik dalam melakukan bisnis
- b) Menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan garansi barang atau jasa, serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan perawatan
- c) Melayani konsumen dengan jujur dan tidak melakukan diskriminasi.
- d) Menjamin kualitas barang atau jasa yang diproduksi atau dijual sesuai dengan standar mutu yang berlaku.
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang atau jasa yang ditawarkan.
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau pengganti atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan atau pemakaian barang dan jasa yang dijual.
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kesepakatan.<sup>21</sup>

### d. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Adapun upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>19</sup> Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan* (Malang: Uin Malang Press, 2009), hlm 357.

<sup>20</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 7 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

<sup>21</sup> Muhammad Yusri, 'Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam', *Ulumuddin*, Vol. V, No. III (Desember, 2009), hlm 14.

yang terdiri dari asas perlindungan konsumen dan tujuan perlindungan konsumen

### 1) Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang didasari oleh 5 (lima) asas dan asas hukum perlindungan konsumen tersebut dicantumkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>22</sup> Adapun asas-asas perlindungan konsumen, sebagai berikut :

#### a) Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini mengharuskan bahwa pengaturan serta penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dituju untuk menempatkan salah satunya pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Oleh karena itu, hendaklah seluruh bagian masyarakat dan pada akhirnya bermanfaat bagi kehidupan bernegara.<sup>23</sup>

#### b) Asas Keadilan

Asas keadilan yang dimaksud menekankan pentingnya partisipasi seluruh rakyat yang maksimal dan memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-hak dan melaksanakan kewajiban mereka. Dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, prinsip ini memandang bahwa konsumen dan pelaku usaha harus dapat bertindak secara adil dalam memperoleh hak dan menunaikan kewajiban dengan seimbang. Oleh karena itu, Undang-undang mengatur

---

<sup>22</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 2 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

<sup>23</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm 16.

sejumlah hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha.<sup>24</sup>

c) Asas Keseimbangan

Prinsip keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelanggan, bisnis, dan pemerintah baik secara material maupun spiritual. Hal ini mengharuskan agar pengaturan dan penegakan hukum dalam perlindungan konsumen memberikan manfaat yang seimbang kepada kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha, dan pemerintah.<sup>25</sup> Kepentingan dari ketiga pihak tersebut harus diatur dan diwujudkan secara seimbang, sesuai dengan prinsip bernegara. Tidak boleh ada pihak yang mendapatkan perlindungan yang lebih besar dibandingkan pihak lainnya.<sup>26</sup>

d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan memberikan jaminan bagi konsumen terhadap keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, pemaksaan, dan pemanfaatan barang atau jasa dikonsumsi atau digunakan. Maka dari itu, Undang-undang mewajibkan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi oleh produsen-pelaku usaha dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen-pelaku usaha dalam memproduksinya.<sup>27</sup> Artinya, adanya jaminan Prinsip ini menyatakan bahwa konsumen harus memperoleh manfaat dari produk yang digunakan, sementara produk tersebut tidak boleh

---

<sup>24</sup> Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce* (Tasikmalaya: Zona Media Mandiri, 2020), hlm 118.

<sup>25</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Bandung : Nusa Media), hlm 16.

<sup>26</sup> Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce* (Tasikmalaya: Zona Media Mandiri, 2020), hlm 118.

<sup>27</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Bandung : Nusa Media), hlm 16.

membahayakan keselamatan dan keamanan jiwa maupun harta bendanya.<sup>28</sup>

e) **Asas Kepastian Hukum**

Prinsip kepastian hukum yang dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen dapat mematuhi hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam hal ini, Negara bertanggung jawab untuk memastikan kepastian hukum dan menerapkan aturan yang terdapat dalam undang-undang, sehingga hak dan kewajiban yang tercantum dalam undang-undang dapat diterapkan dalam aktivitas sehari-hari dan memberikan keadilan bagi semua pihak.<sup>29</sup>

**2) Tujuan Perlindungan Konsumen**

Tujuan perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

- a) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan konsumen agar mampu melindungi dirinya sendiri.
- b) Menjaga martabat dan status konsumen dengan cara mencegah akses negatif dalam penggunaan produk atau jasa.
- c) Mempertinggi kemandirian konsumen dalam memilih, menuntut, dan melindungi hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Memberikan perlindungan konsumen yang menjamin kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses informasi yang mudah.
- e) Membangkitkan kesadaran di kalangan pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga mereka dapat mengembangkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan berbisnis.
- f) Meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk menjamin keberlangsungan bisnis, kesehatan,

---

<sup>28</sup> Yupiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce* (Tasikmalaya: Zona Media Mandiri, 2020), hlm 119.

<sup>29</sup> Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Banjarmasin: Citra Aditiya Bakti, 2014), hlm 27.

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>30</sup>

## 2 Perlindungan Hukum

### a. Pengertian Perlindungan Hukum

- 1) Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum mencakup upaya untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap kepentingan tersebut.<sup>31</sup> Tujuan dari upaya ini adalah agar tidak terjadi peristiwa antarkepentingan dan semua hak-hak yang diberikan oleh hukum dapat dinikmati.
- 2) Menurut C.S.T. Kansil, perlindungan hukum melibatkan berbagai upaya hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara fisik maupun psikologis, dari gangguan dan ancaman yang mungkin datang dari pihak manapun.<sup>32</sup>
- 3) Menurut Philipus M. Hadjon, tindakan untuk melindungi atau memberikan bantuan pada subjek hukum dilakukan dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum disebut sebagai perlindungan hukum.<sup>33</sup>
- 4) Setiono mengungkapkan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa yang melanggar aturan hukum, sehingga tercipta ketertiban dan ketentruman yang memungkinkan manusia menikmati hak martabatnya.<sup>34</sup>
- 5) Muchsin berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah kegiatan yang bertujuan melindungi individu dengan

---

<sup>30</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 3 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>31</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditiya Bakti, 2000), hlm 53-54.

<sup>32</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Di Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm 102.

<sup>33</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada university Press, 2011), hlm 10.

<sup>34</sup> Arif Kurniawan, 'Perlindungan Hukum Terhadap Warga Tanah Air', *Jurnal Hukum* (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017)

<<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/21008>>, hlm 365.

menyesuaikan hubungan nilai atau prinsip yang tercermin dalam sikap dan tindakan untuk menciptakan ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>35</sup>

Perlindungan hukum merujuk pada pembatasan makna dari perlindungan, yang hanya mencakup perlindungan melalui penggunaan hukum. Perlindungan ini terkait dengan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh manusia sebagai isu subjek hukum dalam hubungannya dengan sesama manusia dan lingkungannya. Sebagai subjek hukum, manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan tindakan hukum.<sup>36</sup>

Jadi, perlindungan hukum berarti melindungi martabat dan harga diri serta mengakui hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan peraturan atau aturan yang dapat memberikan perlindungan terhadap satu hal dari hal lainnya. Dalam konteks konsumen, ini berarti hukum memberikan perlindungan untuk hak-hak pelanggan dari tindakan yang mengakibatkan pelanggaran hak tersebut.<sup>37</sup>

Menurut pendapat Muchsin, perlindungan hukum adalah suatu mekanisme yang memberikan perlindungan kepada subyek-subyek hukum melalui aturan-aturan hukum yang berlaku, dan ditegakkan dengan sanksi yang tegas.<sup>38</sup>

#### **b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen**

Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat tentang hak-hak konsumen yang harus dipatuhi dengan serius oleh pelaku usaha.

Dalam segi hukum menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 :

“Konsumen diartikan sebagai seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam

---

<sup>35</sup> H. Muchsin dan Fadhillah Putra, *Hukum Dan Kebijakan Publik* (Surabaya: Universitas Sunan Giri Surabaya, 2002), hlm 14

<sup>36</sup> Christine ST Kansil dan Christine ST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm 102.

<sup>37</sup> M. Hadjion Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm 25.

<sup>38</sup> H. Muchsin dan Fadillah Putra, *Hukum Dan Kebijakan Publik* (Surabaya: Universitas Sunan Giri Surabaya, 2002), hlm 20.

masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk tujuan perdagangan”.<sup>39</sup>

Undang-undang yang melindungi hak konsumen dari segala pelanggaran sangat penting bagi konsumen.<sup>40</sup> Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang hak-hak konsumen yang harus dipatuhi dengan serius oleh pelaku usaha.<sup>41</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sumber hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang tersebut kemudian disingkat menjadi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000.<sup>42</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bukanlah satu-satunya undang-undang meskipun terdapat peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, namun dalam penjelasan umumnya disebutkan bahwa sebelum undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) diundangkan sebagai peraturan yang mengatur perlindungan konsumen undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) telah ada 20 undang-undang yang materinya memuat perlindungan konsumen sehingga undang-undang perlindungan konsumen digunakan sebagai payung hukum untuk peraturan perundang-undangan lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, dan juga berfungsi untuk mengintegrasikannya sehingga penegakan hukum dalam bidang perlindungan konsumen dapat diperkuat. Meskipun undang-undang perlindungan hukum bukanlah satu-satunya peraturan yang mengatur

---

<sup>39</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 1 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>40</sup> M. Hadjion Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya : Bina Ilmu, 1987), hlm 26.

<sup>41</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 4 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>42</sup> Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditiya Bakti, 2010), hlm 48.

perlindungan konsumen, namun kemungkinan masih terbuka untuk terbentuknya peraturan baru yang berisi ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen.

Hak dan kewajiban konsumen telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, termasuk kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU tersebut.<sup>43</sup>

Hak dan kewajiban konsumen telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, termasuk kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU tersebut. Selain itu, iktikad baik dalam arti subyektif, yaitu kejujuran seseorang dalam melakukan suatu perbuatan hukum, diatur dalam Pasal 531 Buku II KUHPerdara.<sup>44</sup> Beberapa peraturan perundang-undangan, termasuk UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga mencantumkan tentang kejujuran.<sup>45</sup>

### c. Bentuk-Bentuk Perlindungan hukum

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap konsumen di bidang hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum dapat dilakukan secara preventif dengan memberi kesempatan pada rakyat untuk menyampaikan pendapat mereka sebelum keputusan pemerintah menjadi definitif, hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Selain itu, perlindungan hukum juga dapat dilakukan secara represif dengan tujuan menyelesaikan sengketa yang sudah terjadi. Awal konsep perlindungan hukum terkait dengan tindakan pemerintah dan menjadi pusat perhatian, maka konsep ini

---

<sup>43</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 5 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>44</sup> Miftah Arifin, "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian", *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 1 (2020) 67 <<http://dx.doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>>, hlm 694.

<sup>45</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 531 Buku II KUHPerdara *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

muncul dari perkembangan hukum administrasi di negara-negara barat.

Dengan pemerintah sebagai pusatnya, perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan maksud mencegah terjadinya pelanggaran. Ini termaktub dalam undang-undang untuk mencegah pelanggaran dan memberikan pedoman atau batasan dalam melakukan suatu tugas.
- 2) Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif adalah perlindungan terakhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan setelah terjadi sengketa atau pelanggaran.<sup>46</sup>

Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa ada dua jenis sarana perlindungan hukum, yaitu:

- 1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif, subyek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi definitif. Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat penting bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif, pemerintah diharuskan untuk berhati-hati dalam membuat keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia, belum ada peraturan yang khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

- 2) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah didasarkan pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap konsumen lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap konsumen diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. prinsip kedua yang

---

<sup>46</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm 20.

mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap konsumen, pengakuan dan perlindungan terhadap konsumen diberi posisi sentral dan terkait dengan tujuan negara hukum.<sup>47</sup>

Pelaku usaha menunjukkan perlindungan terhadap konsumen dengan mencantumkan persyaratan perlindungan dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Kompensasi atas keterlambatan pengiriman barang hanya berlaku jika disebabkan oleh kesalahan karyawan. Namun, jika terjadi keadaan *force majeure*, pengirim barang tidak akan terkena sanksi. Jika karyawan pengiriman barang tidak memenuhi janji pengiriman yang telah disepakati, maka hal ini dapat dianggap sebagai wanprestasi karena melanggar perjanjian yang telah disepakati bersama. Keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan juga dapat dianggap sebagai wanprestasi.

Oleh karena itu, tidak benar jika kerugian yang diakibatkan oleh keterlambatan pengiriman barang diajukan sebagai ganti rugi yang bersifat immaterial karena tidak diatur dalam kontrak. Hal ini berhubungan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak. Menurut salah satu dari enam prinsip dasar keadilan distributif Beauchamp dan Bowie, seseorang berhak menerima imbalan yang sesuai dengan kontribusinya dan jasanya. Sebagai contoh, seorang pengirim berhak menerima pengiriman barang tepat waktu karena telah memberikan kontribusi berupa biaya pengiriman. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengiriman tersebut sesuai dengan jasa yang telah diberikan dan menerima imbalan dalam bentuk biaya pengiriman yang telah disepakati dalam kontrak.

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

---

<sup>47</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada university Press, 2011), hlm 30.

- 1) Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah Swt.
- 2) Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
- 3) Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah Swt. yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan dalam mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.
- 4) Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (*stakeholders*).
- 5) Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.<sup>48</sup>

Di dalam UUPK pertanggung jawaban pelaku usaha diatur pada bab VI yang dimulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam bab VI ini adalah pertanggungjawaban pelaku usaha, yaitu:

- 1) Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi. Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi
- 3) Menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jurnal.
- 4) Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian, dan
- 5) Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.<sup>49</sup>

Dalam hukum Islam pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi disebut *jawabir* (penutup masalah yang hilang). *Jawabir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa, dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu:

---

<sup>48</sup> Muslich, *Bisnis Syari'ah Perspektif Mu'amalah Dan Manajemen*, ed. by UPP STIM YPKN (Yogyakarta, 2007), hlm 23.

<sup>49</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 19-28 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

- 1) *Dlaman itlaf* ini merupakan ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atas harta benda dan juga terhadap jiwa dan anggota tubuh manusia.
- 2) *Dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
- 3) *Wad'u yadn* yaitu ganti rugi akibat kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan ganti rugi kerusakan barang yang masih ada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam akad yang sah.
- 4) *Dlaman al-hailulah* (penahanan) yaitu perbatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya.
- 5) *Dlaman al-maghrur* yaitu ganti rugi atau tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (*al-gurur*).<sup>50</sup>

#### **d. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Hukum Ekonomi Syariah**

Hukum Ekonomi Syari'ah meliputi seperangkat aturan yang terkait dengan aktivitas ekonomi yang mencakup aspek komersial dan non-komersial dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia, dan semua aturan tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip Syariah hukum Islam.<sup>51</sup> Untuk menghindari munculnya permasalahan dalam transaksi, penting untuk mengacu pada hukum Islam sebagai dasar pelaksanaannya. Aspek hukum perlindungan konsumen dalam undang-undang bahwa dalam undang-undang disebutkan bahwa konsumen merujuk pada individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, tanpa memandang jenis atau jenis barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, seseorang dapat bertindak untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun masyarakat secara luas.

---

<sup>50</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), hlm 235.

<sup>51</sup> Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqih Mu'amalah Di Lembaga Keuangan Syariah Dan Bisnis Kontemporer* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm 1.

Prinsip hukum ekonomi Islam yang disebut huriyyatul aqad menyatakan bahwa dalam hukum ekonomi Islam, individu memiliki kebebasan untuk berakad atau berkontrak untuk membuat perjanjian apa pun tanpa harus terikat pada aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum syariah, dan hal ini termasuk dalam ketentuan akad semua klausul prinsip hukum ekonomi Islam yang dikenal sebagai huriyyatul aqad menyatakan bahwa setiap individu diberi kebebasan untuk memasuki suatu kontrak yang sesuai dengan kepentingannya, asalkan tidak melanggar sistem umum, etika, dan tujuan dasar syariat Islam. Namun, dalam melakukan transaksi tersebut, tidak boleh melanggar aturan-aturan baku yang berlaku.<sup>52</sup>

Dalam Pasal 20 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, telah diatur beberapa larangan yang menyebabkan sebuah peraturan tidak sah, yaitu perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan Syariah Islam seperti Al-Qur'an dan Hadits, peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan.<sup>53</sup> Syariat Islam adalah hukum yang turun langsung dari wahyu Allah Swt dan dijadikan hukum tanpa campur tangan manusia. Salah satu perbedaan antara hukum Islam dengan peraturan yang dibuat manusia adalah hukum Islam mencakup dimensi halal dan haram dalam suatu tindakan.<sup>54</sup>

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menerapkan semua peraturan yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Ini membuktikan bahwa Hukum Ekonomi Syariah sangat memperhatikan tindakan dan perilaku dari konsumen dan produsen, yang memiliki hak

---

<sup>52</sup> Arief Ikhsanto, 'Studi Komparatif Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Jual Beli Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah', *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura* 3, No. 1 (T.T), .

<sup>53</sup> Dessy Stivani, 'Klausula-Klausula Dalam Kontrak Baku Jasa Laundry (Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)', *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 2015.

<sup>54</sup> Thohir Luth, *Syariat Islam Menjawab Pertanyaan Umat Sebuah Konfigurasi Tanya Jawab Seputar Fiqih Realitas Di Indonesia* (Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2014), hlm 45.

dan kewajiban yang telah diatur dalam undang-undang dan Hukum Ekonomi Syariah terkait transaksi. Asas kebebasan berkontrak adalah salah satu prinsip dalam Hukum Ekonomi Syariah. Ini berarti bahwa jika suatu transaksi tidak terjadi atau gagal, konsumen berhak untuk menghentikan transaksi tersebut. Sebaliknya, jika konsumen tidak bertindak dengan itikad baik terhadap produsen, maka produsen berhak untuk menuntut haknya.

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama (sumber primer) dalam ajaran Islam. Sunnah adalah sumber hukum kedua (sumber sekunder) setelah Al-quran, dan dapat dijadikan sumber hukum pertama (sumber primer) apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah di dalam Al-Qur'an. Adapun ijma' adalah kesepakatan semua mujtahid dari kalangan umat Islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum syara' mengenai suatu kejadian maupun kasus.<sup>55</sup> Ijma' hanya ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum apabila tidak ditemukan penjelasan atau norma-norma hukum di dalam Al-Qur'an maupun sunnah mengenai suatu masalah atau kasus. Sedangkan qiyas adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada nash-nya kepada kejadian yang ada nash-nya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh nash. Qiyas ini merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada illat-illat hukum yang terkandung di dalamnya.

Seperti yang kita ketahui, Islam merupakan sebuah studi universal yang mengajarkan tentang semua aspek kehidupan manusia di dunia, termasuk di antaranya adalah bagaimana manusia berinteraksi satu sama lain dalam kegiatan ekonomi. Seperti dalam bidang-bidang ilmu yang lainnya, Islam juga memberikan panduan bagi manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi agar tetap berada pada jalur yang benar. Kegiatan ekonomi dalam perspektif Islam

---

<sup>55</sup> Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-Dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, ed. by Al-Maarif (Bandung, 1997), hlm 58-59.

bukan hanya sebuah panduan hidup, tetapi juga dianggap sebagai ibadah, hal ini sebagaimana firman Allah Swt. pada Qs. Al-A'raf ayat 10 :

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعِيشَةً قَلِيلًا

مَا تَشْكُرُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : “Sesungguhnya kami telah menempatkan kamu sekalian di muka bumi dan kami adakan bagimu dimuka bumi itu sumber penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur”.<sup>56</sup>

Islam tidak ingin umatnya menjadi sekadar mesin ekonomi yang mendorong munculnya budaya materialisme. Oleh karena itu, ekonomi syariah tidak hanya mengedepankan aspek materi semata, tetapi juga memiliki tujuan untuk mempersiapkan kehidupan di akhirat. Dalam menjalankan kegiatan ekonomi, harus ada aturan yang diikuti untuk memastikan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan. Didalam Al-Quran yang berhubungan dengan transaksi bisnis antara konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana Qs. An-Nisa' ayat 29 :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ

بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu

<sup>56</sup> Alqur'an, Al-A'raf ayat 10, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, 151.

sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.<sup>57</sup>

Terdapat tiga hal yang selalu terkait dengan bisnis, yaitu peraturan, syari'at yang mengikat, dan sanksi yang akan diberikan. Ketiganya adalah bagian dari etika yang mengharuskan pelaku bisnis untuk menciptakan hubungan timbal balik yang harmonis dengan konsumen. Hal ini penting karena etika bisnis tersebut tidak hanya menuntut keuntungan materi semata. Semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syariat. Dalam hukum Islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesama manusia juga atau yang sering disebut dengan muamalah. Dalam muamalah sendiri terdapat prinsip-prinsip yang ada di dalamnya antara lain, yaitu:

- 1) Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh al-Qur'an dan sunnah Rasul.
- 2) Muamalah dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsure paksaan.
- 3) Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendapatkan manfaat dan menghindari mudharat dalam hidup masyarakat.
- 4) Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil kesempatan dalam kesempatan.<sup>58</sup>

Menyangkut hak pelaku usaha, tampak bahwa UUPK yang mengatur i'tikad baik, lebih ditekankan pada pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi

---

<sup>57</sup> Alqur'an, Al-Nisa' ayat 29, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, 83.

<sup>58</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, ed. by UII Press (Yogyakarta, 2000), hlm 10.

konsumen dimulai sejak barang dirancang oleh pelaku usaha, sedangkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha atau produsen dimulai pada saat transaksi. Jika ditinjau dari hukum Islam, pemakaian istilah hak itu sendiri sebenarnya dalam bahasa Arab menempati banyak arti seperti ketetapan, yang pasti, penjelasan, kebenaran, jatah atau bagian, hakikat dan kewajiban.<sup>59</sup>

Istilah hak oleh para ahli hukum Islam sebagaimana yang dikemukakan oleh Wahbah Zuhailiy yaitu "Suatu sifat kekhususan dimana dengannya syara' menetapkan suatu kekuasaan bagi pemiliknya atau kewajiban atas objeknya". Definisi ini sudah mencakup semua hak, termasuk di dalamnya hak konsumen dan pelaku usaha. Definisi ini juga menunjukkan bahwa sumber kepemilikan terhadap hak itu berasal dari syara', karena hak dalam pandangan Islam adalah pemberian Allah SWT. Oleh karena itu suatu hak harus ditentukan oleh hukum syara' yang mengaturnya. Dengan demikian hak dalam Islam tidaklah bersifat mutlak dan tanpa batas, namun ia bersifat terikat dengan harus berada dalam koridor ketentuan syara'.<sup>60</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan di berbagai tempat. Hasil penelitian sebelumnya dijadikan sebagai landasan dan perbandingan dalam mempelajari tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang menurut perspektif hukum ekonomi syariah. Berikut dijelaskan sedikit mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya yang dijadikan acuan untuk melaksanakan penelitian, antara lain :

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Reka Rosalina, Nursyamsudin, dan R. Agus Abikusna Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dalam Jurnal *Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, Vol. 04 No. 01, tahun 2019 yang berjudul "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam". Penelitian ini mempunyai Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis

---

<sup>59</sup> Al-WasithMu'jam, *Majma 'al Lughat Al Arabiyyah*, ed. by Dar Al-Ma'rifah (Mesir, 1972)., hlm 188

<sup>60</sup> Sutarman Yodo Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. by Raja Grafindo (Jakarta, 2004).

dan mempelajari bentuk perlindungan konsumen, untuk mengkaji aspek-aspek terkait dengan keterlambatan pengiriman barang, dengan fokus pada perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (Field research) bersifat kualitatif deskriptif. Kemudian diperoleh hasil bahwa PT. J&T Express melakukan perjanjian atau transaksi dengan konsumennya yang termasuk dalam kategori akad ijarah. Salah satu perjanjiannya adalah bahwa konsumen memberikan upah dalam bentuk estimasi pengiriman barang. Keterlambatan pengiriman barang oleh PT. J&T Express akan dianggap sebagai pelanggaran perjanjian yang dibuat dengan konsumen.

Penelitian yang dilakukan Reka Rosalina, dkk. dalam pengumpulan data menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik dalam menganalisis data menggunakan teknik analisis data secara deskriptif untuk menjelaskan data yang didapatkan, baik dengan wawancara (*Interveiw*) kepada konsumen atau pihak PT. J&T Express, dan dokumentasi selama menjalankan penelitian tersebut.<sup>61</sup>

Kedua, penelitian yang sudah diteliti oleh Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno Mahasiswa Universitas Diponegoro dalam *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 02, tahun 2018 dengan judul “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami tentang bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen jasa pengiriman barang dalam situasi keterlambatan pengiriman. Dari perspektif pelaku usaha, peran pemerintah hanya terbatas pada penyelesaian masalah. Masalah yang menjadi fokus penelitian diambil bagaimana perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan yuridis-empiris dengan analisis kualitatif. Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa bentuk penggantian kerugian bervariasi di antara perusahaan pengiriman barang yang diteliti. Meskipun konsumen mengalami kerugian immateriil akibat keterlambatan barang, hal tersebut tidak dapat diganti karena pelaku usaha hanya memenuhi kewajiban yang

---

<sup>61</sup> Nursyamsudin dan R. Agus Abikusna Reka Rosalina, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J & T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam, *Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 04.01 (2019), hlm 129–146.

disepakati dalam kontrak. Jika pelaku usaha melanggar kontrak dan menyebabkan kerugian immateriil, hal itu termasuk dalam kategori wanprestasi. Ganti rugi yang diberikan hanya dapat dinilai secara materiil sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak, dan konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.<sup>62</sup>

Ketiga, penelitian yang sudah diteliti oleh I Putu Gede Rama Erlangga Wijaya, I Wayan Novi Purwanto Mahasiswa Universitas Udayana dalam *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 08, No. 08, tahun 2020 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan Dan Keterlambatan Pengiriman Barang”. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen terhadap keterlambatan dalam pengiriman barang. Penelitian ini diambil dari hal keterlambatan pengiriman barang terhadap konsumen. Dari hasil penelitian tersebut perusahaan jasa pengiriman barang dengan konsumen akan menggunakan perjanjian, apabila pelaku usaha terjadi kesalahan atas pengiriman barang maka perusahaan jasa pengiriman barang akan diminta ganti rugi atas kesalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dimana penelitian tersebut terfokus pada aturan hukum dengan menggunakan undang-undang sebagai tonggak materi pendukung pendekatan yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman suatu barang.<sup>63</sup>

Keempat, penelitian yang sudah diteliti oleh Yordi Adam dan Rani Apriani Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang dalam *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 09, No. 03, tahun 2022 dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Terhadap Keterlambatan Barang Yang Diterima Dari Jasa Pengiriman Barang”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Dari hasil penelitian tersebut, syarat dan ketentuan dari setiap penyedia jasa pengiriman barang berbeda-beda karena konsumen merasa

---

<sup>62</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno, ‘Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang’, *Law Reform*, 14.2 (2018), 151 <<https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>>, 151-161 .

<sup>63</sup> I Wayan Novy Purwanto I Putu Gede Rama Erlangga Wijaya, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan Dan Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang, *Jurnal Kertha Negara*, 08.08 (2020), 26–35.

dirugikan oleh layanan yang diberikan yang berdasarkan isi suatu perjanjian yang telah disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif menganalisis teori-teori, konsep-konsep, dan peraturan berdasarkan bahan primer yang didasarkan pada hukum. Penelitian ini dilakukan melalui cara meneliti bahan pustaka kaidah dan norma-norma hukum yang terdapat dalam hukum positif, dan juga penelitian ini berkaitan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Peneliti menghimpun deskripsi dibuat dengan menganalisis data kualitatif pada tingkat tersier.<sup>64</sup>

Kelima, penelitian yang sudah diteliti oleh Nina Juwita sari, Diah Sulistiyani RS, Muhammad Junaidi, Soegianto Mahasiswa dari Universitas Semarang dalam Jurnal USM Law Review, Vol. 04, No. 02, tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami prosedur klaim asuransi yang diterapkan di J&T Express yang mengalami kelalaian dalam pengiriman barang. Apabila pelaku usaha melakukan kelalaian dalam pengiriman barang maka Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen akan membantu dalam pengadaan saksi sebagai bukti. Apabila pelaku usaha beritikad baik terhadap kejadian tersebut maka bisa dibicarakan metode yuridis normatif digunakan dalam penelitian ini untuk mempelajari dan menganalisis aspek keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen, dengan tujuan untuk mencari solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang hasilnya Didapat hasil penelitian yang memberikan gambaran tentang perlindungan hukum dalam perjanjian kredit dengan klausul baku. Analisis ini, dilakukan dengan metode kualitatif digabungkan dengan metode kuantitatif.<sup>65</sup>

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan bagian dari bentuk konseptual mengenai bagaimana suatu teori memiliki keterkaitan pada faktor

---

<sup>64</sup> Rani Apriani and Universitas Singaperbangsa Karawang, Terhadap Keterlambatan Barang Yang Diterima Dari Jasa Pengiriman Barang, *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 09.03 (2022), 1375–1385.

<sup>65</sup> Nina Juwitasari and others, ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi’, *Jurnal Usm Law Review*, 4.2 (2021), 688 <<https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>>, 688-701.

yang sudah teridentifikasi.<sup>66</sup> PT. Global Jet Teknologi Express yang dikenal dengan PT J&T Express, merupakan perusahaan layanan pengiriman express berdasarkan pengembangan dari sistem IT yang melayani pengiriman keseluruhan pendalaman kota, domestik, dan internasional termasuk bisnis *e-commerce*, yang fokus di pasar Indonesia dan secara bertahap akan berkembang di negara Asia Tenggara.

Dalam kasus ini, peneliti memilih PT. Global Jet Teknologi Express (PT. J&T Express) Pusat Kudus sebagai tempat penelitian. PT J&T Express sebagai pemilik pelaku usaha jasa ekspedisi J&T Express Kudus yang melatarbelakangi oleh adanya keterlambatan pengiriman barang yang pernah terjadi sebelumnya, oleh karena itu konsumen akan mendapatkan perlindungan hukum agar tidak akan terjadi kejadian-kejadian keterlambatan pengiriman barang tersebut. Pelaku usaha akan memberikan hak dan kewajiban terhadap konsumen apabila terjadi komplain atas pengiriman barang. Dalam terjadi keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh pelaku usaha maka konsumen juga akan menggunakan hak dan kewajibannya tersebut. Dalam penyelesaian keterlambatan dalam pengiriman barang terhadap konsumen maka akan diteliti dengan menurut hukum ekonomi syariah dikarenakan kita tahu bagaimana perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah.

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, peneliti membuat bagan konsep penelitian dari awal hingga akhir terhadap masalah yang akan diteliti dengan tujuan untuk mendapat jawaban dari hasil penelitian.

---

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 88.

**Gambar 2.1**  
**Bagan Konsep Penelitian**

