

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Yuridis

A. Definisi Yuridis

Kata yuridis berasal dari istilah bahasa latin "*juridis*" yang memiliki arti "yang berhubungan dengan hukum" atau "yang terkait dengan hukum". Istilah ini merupakan bentuk adjektif dari kata "*jus*" yang berarti hukum dalam bahasa latin.

Mengacu pada kamus hukum, kata "*yuridis*" diambil dari kata "*yuridisch*" maknanya menurut hukum atau dari segi hukum. (P & SM, 2009)

Berikut beberapa definisi dari para ahli hukum tentang yuridis antara lain :

- 1) **Prof. Satjipto Rahardjo** : Menurut beliau, yuridis ialah suatu istilah yang mengacu pada semua elemen yang berkesinambungan dengan hukum dan aspek-aspek formal dari hukum dalam penyelesaian suatu kasus atau situasi
- 2) **Prof. Jimly Asshiddiqie** : Beliau menjelaskan bahwasanya yuridis mengacu pada segala sesuatu yang terkait dengan hukum, baik dalam bentuk prosedural, substansial, maupun aspek-aspek formal hukum lainnya.
- 3) **Prof. Arief Sidharta** : Menurut beliau, yuridis merupakan perspektif atau sudut pandang dari hukum dalam memandang dan menyelesaikan suatu permasalahan, terutama dalam konteks analisis atau penyelesaian kasus

Secara umum, para ahli tersebut menjabarkan bahwasanya yuridis berkaitan dengan aspek formal dan perspektif hukum terhadap suatu masalah atau situasi. Istilah ini menekankan

pemahaman dan aplikasi prinsip-prinsip hukum dalam penyelesaian masalah atau analisis terhadap suatu peristiwa.

Hans Kelsen seorang ahli hukum Austria yang dikenal karena kontribusinya dalam bidang *positivisme* hukum dan teori hukum murni. Bagi Kelsen, pemahaman yuridis bersumber dari pandangan *positivisme* hukumnya, yang menjabarkan bahwasanya hukum harus dipahami berdasarkan norma-norma hukum yang sebenarnya berlaku (hukum positif). Kelsen menjelaskan bahwasanya norma merupakan sebagai fakta hukum yang dapat diidentifikasi dan dijelaskan secara objektif. Menurut Kelsen, yuridis bersifat deskriptif artinya penelitian hukum harus berfokus pada deskripsi dan identifikasi norma-norma hukum yang ada, tanpa campur tangan penilaian moral atau nilai-nilai subjektif. (Asshiddiqie & Safa'at, 2021)

B. Aspek Yuridis

Secara umum aspek yuridis mengacu pada segi atau dimensi hukum suatu masalah atau kasus. Ini mencakup pemahaman dan analisis dari sudut pandang hukum, termasuk norma, aturan, dan prinsip-prinsip yang terkait. Dalam konteks hukum menurut UU No. 12 tahun 2011 terkait Landasan Yuridis, aspek yuridis melibatkan pemahaman dan penerapan norma hukum yang berlaku. Berikut beberapa aspek yuridis :

- 1) **Norma Hukum** : Aspek yuridis mencakup penerapan norma-norma hukum yang berlaku dalam kasus tertentu. Melibatkan identifikasi dan interpretasi peraturan, undang-undang, konvensi, atau prinsip-prinsip hukum yang relevan.
- 2) **Prosedur Hukum**: Aspek yuridis mencakup pemahaman terhadap prosedur-prosedur hukum yang harus diikuti dalam menangani suatu kasus. Ini termasuk proses pengajuan gugatan, mekanisme persidangan, hingga proses banding atau kasasi.

- 3) **Putusan Pengadilan** : Analisis yuridis melibatkan evaluasi terhadap putusan pengadilan yang dikeluarkan dalam kasus tersebut. Bagaimana pengadilan menerapkan norma-norma hukum yang berlaku ? Apakah putusan tersebut selaras dengan hukum yang berlaku ?
- 4) **Hak dan Kewajiban Hukum** : Aspek yuridis melibatkan identifikasi hak dan kewajiban hukum dari pihak-pihak yang terlibat dalam suatu situasi. Mencakup pemahaman terhadap hubungan hukum antar pihak-pihak yang terlibat. Identifikasi dalam hak hukum merupakan pihak terliat memiliki hak hukum tertentu, seperti hak atas properti, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak atas kebebasan pribadi, dan sebagainya. Kemudian identifikasi kewajiban hukum merupakan kewajiban untuk mematuhi kontrak, kewajiban untuk tidak menyebabkan kerugian kepada pihak lain, atau kewajiban lain selaras dengan hukum yang berlaku. Dengan memahami hak dan kewajiban hukum dari setiap pihak yang terlibat, analisis hukum dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang dinamika dan konsekuensi dalam suatu situasi atau kasus.
- 5) **Penerapan Hukum** : Hukum diterapkan untuk mengatasi atau menyelesaikan masalah yang dihadapi. Penerapan hukum dalam konteks yuridis merupakan proses kompleks yang melibatkan pemahaman yang mendalam terhadap norma-norma hukum dan kemampuan untuk menerapkannya secara tepat dan adil dalam suatu situasi konkret.
- 6) **Prinsip Hukum** : Aspek yuridis mencakup prinsip-prinsip hukum yang relevan dengan situasi tertentu. Ini bisa mencakup prinsip-prinsip umum seperti keadilan, kesetaraan, atau asas-asas hukum lainnya.

Aspek yuridis bersifat fundamental dalam menganalisis dan memahami suatu masalah atau kasus dari perspektif hukum.

Pemahaman terhadap aspek-aspek ini membantu memastikan bahwasanya penyelesaian atau keputusan yang diambil mematuhi norma-norma dan aturan yang berlaku.

Aspek yuridis menurut Hans Kelsen dapat dipahami melalui pendekatan *positivisme* hukum atau yang dikenal sebagai “teori hukum murni” yang dikembangkan olehnya. Berikut ialah beberapa aspek yuridis menurut pandangan Hans kelsen :

- 1) **Piramida Norma** : Konsep sentral dalam pemikiran Hans Kelsen ialah piramida norma. Ia menggambarkan hierarki norma-norma hukum yang berlaku dalam suatu sistem hukum. Pada puncak piramida terdapat norma dasar *Grundnorm* yang memberikan keabsahan pada seluruh sistem norma.
- 2) **Norma Dasar (Grundnorm)** : Aspek Yuridis yang paling mendasar dalam pandangan Kelsen ialah norma dasar. Norma dasar ialah norma hukum tertinggi yang memberikan legitimasi pada seluruh sistem hukum. Meskipun norma ini sendiri tidak dapat diberikan dasar hukum oleh norma lain, ia menjadi dasar keberlakuan norma-norma di bawahnya.
- 3) **Analisis Hukum Formal** : Hans Kelsen menekankan analisis hukum formal sebagai cara untuk memahami dan mengkaji norma-norma hukum. Mencakup pemahaman struktur formal norma-norma, hubungan hierarkis, dan cara norma-norma tersebut diterapkan.
- 4) **Pemisahan “*Sein*” dan “*Sollen*”** : Kelsen memisahkan antara “*Sein*”(apa adanya) dan “*Sollen*” (apa seharusnya). Aspek yuridis dalam pandangan Kelsen berfokus pada apa adanya norma-norma hukum, bukan pada pertimbangan moral atau nilai-nilai etika.

Aspek yuridis menurut Roberto M. Unger yang merupakan seorang filsuf, ilmuwan politik, dan profesor hukum yang terkenal. Pemikirannya yang memberikan kontribusi dalam teori

hukum kritis memberikan beberapa penjelasan aspek yuridis dari perspektif teori kritis, sebagai berikut :

- 1) **Hukum sebagai Proyek Sosial** : Unger mengemukakan konsep bahwasanya hukum seharusnya dipandang sebagai suatu proyek sosial yang dapat diubah dan diperbaiki untuk mencapai tujuan-tujuan yang lebih adil untuk mencapai aspirasi perubahan sosial melalui hukum.
- 2) **Mengatasi Status Quo** : Unger menekankan pentingnya mengatasi status quo dan menghindari kepatuhan terhadap sistem hukum yang *ekisting*. Aspek yuridisnya mencakup kritik terhadap hukum yang mempertahankan ketidaksetaraan dan pembatasan kebebasan.
- 3) **Pemikiran Utopis dan Transformasi Hukum** : Teori kritis Unger mencakup elemen pemikiran utopis, dimana hukum dianggap sebagai alat untuk mencapai transformasi masyarakat yang lebih baik. Aspek yuridisnya melibatkan eksplorasi alternatif dan potensi perubahan dalam sistem hukum.
- 4) **Partisipasi dan Demokrasi** : Unger mendukung partisipasi aktif dan demokrasi yang lebih inklusif dalam proses pembuatan kebijakan hukum. Aspek yuridisnya mencakup penekanan pada perlunya memastikan bahwasanya berbagai kelompok masyarakat memiliki suara dalam perancangan hukum.
- 5) **Kritik terhadap Formalisme Hukum** : Formalisme Hukum, yaitu pandangan bahwasanya hukum dapat diaplikasikan secara mekanis tanpa mempertimbangkan konteks sosial, mendapat kritik dari Unger. Aspek yuridisnya melibatkan evaluasi terhadap pentingnya memahami dan mengatasi realitas sosial dalam pembuatan hukum.

- 6) **Pentingnya Kreatifitas Hukum** : Unger mendorong kreatifitas dalam proses perancangan hukum. Aspek yuridisnya melibatkan ide bahwasanya hukum seharusnya mampu beradaptasi dan berkembang sejalan dengan perubahan sosial dan nilai-nilai masyarakat.
- 7) **Reformasi Sistem Hukum** : Sebagai bagian dari teori kritisnya, Unger menyuarakan perlunya reformasi sistem hukum untuk mencapai keadilan yang lebih baik. Aspek yuridisnya melibatkan eksplorasi cara-cara untuk merekonstruksi hukum dan institusi hukum.

Teori kritis Unger bersifat kompleks dan melibatkan berbagai aspek filosofis, politik, dan hukum. Aspek Yuridis yang disoroti Unger berkaitan erat dengan pandangannya terhadap peran hukum dalam mencapai transformasi sosial dan politik.

2.1.2. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum memang sering kali terkait dengan aliran hukum alam. Dalam aliran hukum alam, hukum dianggap sebagai manifestasi dari prinsip-prinsip moral dan etika yang dianggap bersifat universal dan tidak berubah. Artinya, hukum tak cuma mengelola hubungan sosial dan hubungan antara individu dengan negara, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai moral dan etika yang dianggap benar secara universal. Para penganut teori hukum alam berpendapat bahwasanya hukum harus selaras dengan moralitas dan prinsip-prinsip keadilan yang lebih tinggi, yang sering kali dianggap berasal dari Tuhan atau sumber-sumber transendental lainnya. Dengan demikian, perlindungan hukum dalam pandangan ini tidak hanya bertujuan untuk menjaga ketertiban sosial tetapi juga untuk memastikan bahwasanya hukum tersebut selaras dengan norma-norma

moral yang dianggap berlaku secara universal. (Satjipto Raharjo, 2000 : 53).

Perlindungan hukum bagi saksi dan korban kejahatan sangat penting untuk memastikan mereka merasa aman dan mendapatkan keadilan. Pemberian restitusi, kompensasi, dan ganti rugi ialah bentuk dukungan finansial yang bisa membantu korban mengatasi kerugian akibat kejahatan. Selain itu, pelayanan medis dan bantuan hukum juga penting untuk memastikan kesehatan dan hak-hak korban terpenuhi. Pendekatan restorative justice, yang berfokus pada rehabilitasi dan perbaikan hubungan antara pelaku dan korban, juga merupakan bagian dari perlindungan hukum yang lebih baik. (Soerjono Soekanto, 1984 : 133)

Raharjo menjabarkan bahwasanya perlindungan hukum mencakup usaha untuk melindungi HAM yang mungkin terancam oleh pihak lain. Tujuan perlindungan ini ialah agar masyarakat dapat menikmati seluruh hak yang dijamin oleh hukum. Hukum seharusnya tidak hanya berfungsi secara adaptif dan fleksibel, tetapi juga harus bersifat prediktif dan antisipatif. Dalam konteks ini, hukum sangat penting untuk melindungi kelompok yang rentan dalam aspek sosial, ekonomi, dan politik, agar mereka dapat memperoleh keadilan sosial.

Pernyataan Phillipus M. Hadjon (Phillipus M. Hadjon, 1987 : 29) ini menyoroti dua aspek penting dari perlindungan hukum oleh pemerintah:

1. Perlindungan Hukum Preventif: Ini ialah langkah-langkah yang diambil guna meminimalisir timbulnya sengketa atau masalah hukum. Misalnya, tindakan ini termasuk membuat regulasi yang jelas, memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat, dan menghindari pengambilan keputusan yang dapat menyebabkan konflik. Dalam konteks ini, pemerintah diharapkan bertindak dengan hati-hati dan bijaksana dalam mengambil keputusan, terutama yang melibatkan diskresi atau kebijaksanaan.

2. Perlindungan Hukum Represif: Ini merujuk pada upaya untuk menangani dan menyelesaikan sengketa yang sudah terjadi. Biasanya, ini melibatkan penyelesaian masalah melalui lembaga peradilan atau mekanisme hukum lainnya yang ada. Dengan kata lain, jika sengketa atau masalah hukum telah muncul, tindakan represif berfokus pada resolusi dan penegakan hukum yang adil.

Kedua pendekatan ini saling melengkapi untuk memastikan bahwasanya masyarakat mendapatkan perlindungan yang memadai dari pemerintah dan sistem hukum.

Dari uraian tersebut, bisa diambil simpulan bahwasanya Fungsi utama dari perlindungan hukum ialah untuk melindungi masyarakat dari bahaya dan ancaman kejahatan yang dapat merugikan individu atau kelompok. Perlindungan hukum bertujuan untuk menjaga hak-hak pribadi atau kelompok melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan peraturan tersebut dipastikan dengan pemberian sanksi bagi pelanggar, sehingga menciptakan rasa aman dan keadilan di dalam masyarakat. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu : (Muchsin, 2010 : 84)

- a. Perlindungan Hukum Preventif

Ialah langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran sebelum hal tersebut terjadi. Biasanya, bentuk perlindungan ini diwujudkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang bertujuan memberikan pedoman atau batasan yang jelas mengenai kewajiban hukum yang harus dipatuhi oleh individu atau organisasi. Dengan adanya perlindungan hukum preventif, masyarakat diharapkan dapat memahami konsekuensi dari pelanggaran hukum, sehingga mereka dapat menghindarinya dan menjalankan kewajiban mereka selaras dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Perlindungan Hukum Represif

Ialah wujud perlindungan yang diberi oleh negara atau lembaga hukum setelah terjadinya pelanggaran hukum atau sengketa. Perlindungan ini bertujuan untuk menegakkan hukum dengan memberikan sanksi kepada pihak yang melanggar, seperti denda, penjara, atau hukuman tambahan lainnya. Ini merupakan upaya terakhir dalam rangka penegakan hukum, setelah perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran hukum.

2.1.3. Konsep Dasar Tentang Perlindungan Konsumen

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bertujuan guna memberi kepastian hak-hak konsumen dihormati dan terlindungi, terutama dalam situasi di mana ada ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen biasanya mencakup hal-hal seperti:

1. **Informasi yang Jelas:** Menjamin bahwasanya konsumen menerima informasi yang jelas dan benar tentang produk atau layanan yang mereka beli.
2. **Kualitas Produk:** Memastikan produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.
3. **Hak untuk Mengembalikan:** Memberi hak pada konsumennya guna mengembalikan produk atau mendapatkan ganti rugi jika produk tersebut cacat atau tidak selaras dengan deskripsi.
4. **Larangan Praktik Curang:** Melarang praktik bisnis yang tidak jujur, seperti penipuan atau iklan yang menyesatkan.

Tujuan utamanya ialah untuk menciptakan pasar yang adil dan transparan, di mana konsumen merasa aman dan terlindungi dari eksploitasi atau penipuan.

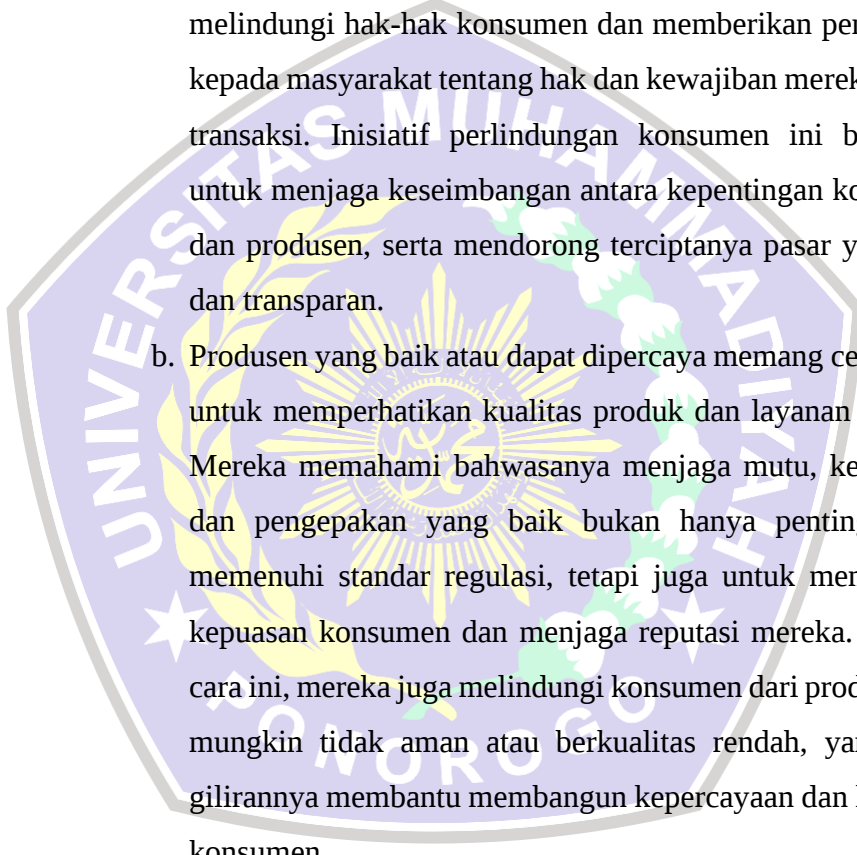
Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh UU No 8 Th 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Dalam memakai ini, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai upaya untuk melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan oleh

pelaku usaha. Perlindungan ini mencakup hak-hak konsumen, seperti hak untuk memperoleh informasi yang akurat, hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa selaras dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, serta hak untuk menerima perlakuan yang adil dan tanpa diskriminasi dalam transaksi, Menurut beberapa ahli, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada Pasal 1 angka 2 UU No 11 Th 2008 UU ITE, yang telah diubah dengan UU No 19 Tahun 2016, dinyatakan bahwasanya " Transaksi Elektronik ialah tindakan hukum yang dilaksanakan dengan memanfaatkan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau perangkat elektronik lainnya." Ini berarti bahwasanya transaksi elektronik mencakup segala bentuk tindakan atau kesepakatan yang dilakukan melalui perangkat elektronik, seperti komputer dan internet, dalam menjalankan aktivitas yang memiliki dampak hukum, termasuk e-commerce. Memakai ini memberikan dasar hukum bagi transaksi elektronik di Indonesia, meliputi aspek-aspek seperti validitas dokumen elektronik, tanda tangan digital, serta perlindungan konsumen dan keamanan data dalam transaksi tersebut. Perlindungan konsumen dan tanggung jawab produsen memang saling terkait. Kewajiban produsen meliputi tanggung jawab untuk memastikan bahwasanya produk yang mereka jual aman dan tidak menimbulkan bahaya bagi konsumen. (St. Nurjannah, 2013 : 2)

Perlindungan konsumen memang lahir dari kebutuhan untuk menjaga hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi bisnis, terutama seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Teknologi menawarkan berbagai kemudahan, tetapi juga dapat menghadirkan risiko seperti penipuan daring, penyalahgunaan data pribadi, dan produk atau layanan yang tidak memenuhi janji. Karena itu, regulasi perlindungan konsumen sangat krusial untuk memastikan bahwasanya konsumen

terlindungi dan dapat melakukan transaksi dengan aman. Menurut Sidharta unsur-unsur perlindungan konsumen ialah: (Shidarta. 2000 : 15)

- 
- a. Perlindungan konsumen ialah suatu hal yang penting dan melibatkan berbagai badan, baik pemerintah maupun swasta. Di Indonesia, salah satu langkah awal dalam perlindungan konsumen ialah pendirian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI memainkan peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen dan memberikan pendidikan kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi. Inisiatif perlindungan konsumen ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan produsen, serta mendorong terciptanya pasar yang adil dan transparan.
 - b. Produsen yang baik atau dapat dipercaya memang cenderung untuk memperhatikan kualitas produk dan layanan mereka. Mereka memahami bahwasanya menjaga mutu, kesehatan, dan pengepakan yang baik bukan hanya penting untuk memenuhi standar regulasi, tetapi juga untuk memastikan kepuasan konsumen dan menjaga reputasi mereka. Dengan cara ini, mereka juga melindungi konsumen dari produk yang mungkin tidak aman atau berkualitas rendah, yang pada gilirannya membantu membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen.
 - c. Prinsip yang sangat krusial dalam perlindungan konsumen ialah bahwasanya konsumen perlu bijak dalam memilih produk atau jasa yang akan digunakan. Dengan meningkatkan kewaspadaan dan pengetahuan tentang produk, konsumen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan menghindari risiko. Selain itu, penting untuk mengelola pengeluaran selaras dengan kemampuan finansial untuk

menghindari dampak negatif dari pola konsumsi yang tidak terkendali.

Hukum perlindungan konsumen ialah cabang hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen yang mencakup prinsip dan peraturan yang mengatur hubungan antara konsumen dan penyedia barang atau jasa, dengan tujuan untuk memastikan bahwasanya konsumen memperoleh perlindungan yang adil dari praktik bisnis yang tidak etis atau merugikan. Di dalamnya termasuk hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa untuk melindungi konsumen dari kerugian. (Az. Nasution, 1990 : 65)

B. Pengertian Konsumen dan Pelaku usaha

a. Konsumen

Menurut Miru dan Yodo dijabarkan bahwasanya konsumen dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis berdasarkan Pasal 1 angka 2: Konsumen Akhir: Ini ialah individu atau entitas yang memakai atau memanfaatkan suatu produk atau layanan untuk kebutuhan pribadi atau konsumsi akhir mereka. Konsumen akhir tidak lagi menjual produk tersebut sebagai barang dagangan, melainkan memakainya untuk tujuan pribadi atau konsumsi sehari-hari. Konsumen Antara: Berbeda dengan konsumen akhir, konsumen antara memakai produk sebagai bagian dari proses produksi barang atau layanan lain. Misalnya, sebuah pabrik yang membeli bahan baku untuk diolah menjadi produk jadi yang akan dijual ke konsumen akhir. Pengertian ini penting dalam konteks perlindungan konsumen karena hak-hak dan perlindungan yang diberikan bisa berbeda tergantung pada apakah konsumen tersebut ialah konsumen akhir atau konsumen antara. Konsumen akhir sering kali lebih fokus pada perlindungan terhadap kualitas dan keamanan produk yang mereka konsumsi secara langsung, sedangkan konsumen antara lebih berfokus pada

perlindungan dalam konteks proses produksi dan efisiensi rantai pasokan.

Dalam Memakai Perlindungan Konsumen (UUPK), definisi konsumen mencakup lebih dari sekadar konsumen akhir yang terdiri dari individu atau kelompok manusia. UUPK juga mencakup konsumen yang memakai barang atau jasa untuk kepentingan makhluk hidup lainnya, seperti hewan atau tumbuhan. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan yang lebih luas dan menyeluruh, memastikan bahwasanya hak dan kepentingan seluruh makhluk hidup yang memakai produk atau jasa juga diperhatikan. Hal ini mencerminkan perhatian hukum yang lebih besar terhadap dampak produk dan jasa terhadap lingkungan dan ekosistem secara keseluruhan.

Menurut Pasal 1 Angka 2 Memakai Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dibagi menjadi tiga kategori:

1. Konsumen dalam arti umum: Individu atau entitas yang memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu, baik sebagai pengguna, konsumen, atau pihak yang memanfaatkan produk dan layanan.
2. Konsumen antara: Mengacu pada individu atau entitas yang memakai barang dan/atau jasa untuk diproses menjadi barang dan/atau jasa lain yang kemudian dijual kembali, seperti distributor. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, kategori ini setara dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir: Merupakan individu atau entitas yang memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan bukan untuk tujuan dijual kembali. UUPK memberikan perlindungan yang lebih jelas dan spesifik bagi konsumen akhir. Konsumen akhir ialah yang utama dalam perlindungan

hukum konsumen, memastikan hak-hak mereka terjaga dan dilindungi dari praktik yang merugikan.

Konsumen memegang peran kunci dalam kegiatan ekonomi. Mereka ialah pihak yang mengonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, yang pada akhirnya memberikan pendapatan dan keuntungan bagi pelaku usaha tersebut. Tanpa adanya permintaan dari konsumen, pelaku usaha mungkin akan kesulitan untuk mempertahankan kelangsungan usaha mereka. Kehadiran konsumen juga mendorong inovasi dan peningkatan kualitas produk dan layanan, karena pelaku usaha harus berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tetap kompetitif di pasar. Jadi, konsumen bukan hanya pengguna akhir, tetapi juga pemicu dinamika pasar dan penggerak ekonomi secara keseluruhan.

Hak dan kewajiban konsumen memainkan peran krusial dalam menjaga keseimbangan antara konsumen dan produsen. Beberapa hak dasar konsumen umumnya mencakup hak untuk menerima informasi yang akurat dan jelas, hak atas produk atau jasa yang aman, hak untuk mengajukan keluhan, serta hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Di sisi lain, kewajiban konsumen juga penting, seperti kewajiban untuk membayar selaras dengan kesepakatan, memakai barang atau jasa selaras dengan petunjuk, serta tidak menyalahgunakan hak yang dimiliki. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban ini membantu konsumen untuk menjadi lebih mandiri dan kritis, serta mampu memperjuangkan hak-haknya ketika menghadapi masalah. Selain itu, ini juga mendorong produsen untuk lebih bertanggung jawab dalam menyediakan barang dan jasa yang selaras dengan standar yang ditetapkan. (Agus Broto Susilo, 1998 : 46)

b. Pelaku usaha

Istilah "produsen" sering kali digunakan oleh masyarakat umum untuk merujuk pada pelaku usaha. Kadang-kadang, istilah ini diartikan sebagai pengusaha, meskipun ada juga pandangan yang menjabarkan bahwasanya produsen hanya merujuk pada pihak yang memproduksi barang dan merupakan salah satu elemen dari pengusaha. (Kurniawan, 2011: 42).

Menurut Pasal 1 angka 3 UU No 8 Th 1999 terkait Perlindungan Konsumen, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap individu atau entitas yang terlibat dalam kegiatan usaha di wilayah hukum Indonesia. Definisi ini mencakup berbagai bentuk badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak, termasuk perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya. Tujuan utama memakai ini ialah untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil serta memastikan adanya perlindungan yang memadai dalam transaksi ekonomi.

Definisi pelaku usaha menurut Memakai Perlindungan Konsumen dapat dijelaskan melalui beberapa unsur, yaitu:

1) Bentuk atau wujud dari pelaku usaha dapat bervariasi tergantung pada jenis usaha dan struktur organisasinya.

Berikut ialah beberapa bentuk pelaku usaha yang umum:

- a. Perorangan: Usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh satu orang saja, sering disebut sebagai usaha pribadi atau usaha individu.
- b. Firma: Usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh dua orang atau lebih yang bekerja sama dan berbagi tanggung jawab serta keuntungan.

- c. Perseroan Terbatas (PT): Usaha yang merupakan badan hukum dengan pemilik saham yang tanggung jawabnya terbatas pada jumlah saham yang dimilikinya.
 - d. Koperasi: Usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh anggotanya dengan prinsip-prinsip koperasi, seperti pembagian hasil usaha secara adil dan partisipasi aktif anggotanya.
 - e. Persekutuan Komanditer (CV): Usaha dengan dua jenis sekutu, yaitu sekutu aktif yang menjalankan usaha dan sekutu komanditer yang hanya memberikan modal tanpa terlibat dalam operasional.
 - f. Badan Usaha Milik Negara (BUMN): Usaha yang dimiliki dan dikelola oleh negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan perekonomian negara.
 - g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD): Usaha yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah dengan tujuan untuk meningkatkan perekonomian daerah.
- 2) Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengelompokkan pelaku usaha menjadi tiga kategori berdasarkan ukuran dan kapasitas usaha mereka:
- a) Usaha Mikro: Biasanya memiliki kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang relatif kecil. Contohnya termasuk pedagang kaki lima dan usaha kecil lainnya.
 - b) Usaha Kecil: Memiliki kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang lebih besar dibandingkan usaha mikro, tetapi masih dalam skala kecil jika dibandingkan dengan usaha menengah dan besar.
 - c) Usaha Menengah: Memiliki kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang lebih besar daripada usaha kecil dan dapat mempekerjakan lebih banyak karyawan.

Dalam Memakai Perlindungan Konsumen di Indonesia, definisi pelaku usaha memang sangat luas. Ini mencakup tidak hanya produsen tetapi juga seluruh pihak yang terlibat dalam rantai distribusi produk atau jasa, termasuk agen, distributor, dan pengecer. Konsep ini penting untuk memastikan bahwasanya perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada produsen tetapi juga mencakup setiap pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Hal ini membantu memastikan bahwasanya konsumen mendapatkan hak-hak mereka dan produk yang mereka beli memenuhi standar kualitas yang diharapkan. (Az Nasution, 2006: 34)

C. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menetapkan beberapa prinsip perlindungan konsumen dalam Pasal 2. Berikut ialah prinsip-prinsip yang diatur dalam pasal tersebut:

1) Asas Manfaat

Prinsip ini menekankan bahwasanya tujuan penyelenggaraan perlindungan konsumen ialah untuk memberikan keuntungan yang optimal bagi konsumen serta pelaku usaha. Artinya, perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada pelindungan hak-hak konsumen, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan suasana bisnis yang adil dan mendukung bagi semua pihak yang terlibat.

2) Asas Keadilan

Perlindungan konsumen harus dilaksanakan secara adil, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

3) Asas Keseimbangan

Perlindungan harus dilakukan dengan cara yang menyeimbangkan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan

Dalam kerangka hukum di Indonesia, prinsip ini diatur oleh Memakai Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). UU ini menetapkan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memastikan bahwasanya barang dan jasa yang tersedia di pasar memenuhi standar keamanan dan keselamatan yang ditetapkan, sekaligus memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktik-praktik yang merugikan.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya negara memberikan kepastian hukum terkait perlindungan konsumen, memperoleh keadilan dalam perlindungan konsumen, dan agar peraturan yang berlaku dipatuhi oleh konsumen dan pelaku usaha. (Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 2005: 5).

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen memainkan peran yang sangat krusial. Melalui perlindungan ini, tujuan utamanya ialah untuk memastikan bahwasanya konsumen mendapatkan informasi yang tepat dan jelas mengenai barang serta jasa yang mereka beli, sambil memastikan bahwasanya produsen atau penyedia layanan bertindak dengan transparansi dan tanggung jawab. Meskipun konsumen dan produsen mungkin tidak selalu berinteraksi langsung, perlindungan ini menjamin bahwasanya hak-hak konsumen tetap terlindungi dan praktik bisnis tetap beretika. Selain itu, perlindungan ini berpotensi meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pasar dan mendorong persaingan yang sehat di antara para produsen. (St. Nurjannah, 2013: 3).

Pasal 3 UU No 8 Th 1999 terkait Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwasanya tujuan perlindungan konsumen ialah untuk:

- 1) Melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian akibat konsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri dalam transaksi ekonomi.
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta mendorong terciptanya persaingan usaha yang sehat.

Pasal 3 dari Memakai Perlindungan Konsumen biasanya menguraikan tujuan perlindungan konsumen dalam kerangka pembangunan nasional. Secara garis besar, pasal ini menjabarkan bahwasanya perlindungan konsumen ialah bagian penting dari pembangunan hukum nasional yang lebih luas. Tujuan perlindungan konsumen ini dianggap sebagai sasaran akhir dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak dan kewajiban konsumen

Pada tahun 1962, John F. Kennedy memperkenalkan empat hak fundamental konsumen yang dikenal dengan nama "Consumer Bill of Rights" atau Piagam Hak-Hak Konsumen. Keempat hak tersebut mencakup:

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan: Konsumen berhak atas produk dan layanan yang aman digunakan.
- 2) Hak untuk memilih: Konsumen memiliki hak untuk memilih dari berbagai produk dan layanan yang tersedia di pasar.

- 3) Hak untuk mendapatkan informasi: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai produk dan layanan yang mereka beli.
- 4) Hak untuk didengar: Konsumen berhak untuk menyampaikan keluhan atau pendapat mereka dan mendapatkan tanggapan yang selaras.

Memakai No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia memang mengatur berbagai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Salah satu hak konsumen yang penting ialah hak atas informasi yang jelas dan jujur mengenai barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Ini termasuk informasi tentang kondisi, kualitas, serta jaminan yang terkait dengan barang atau jasa tersebut. Tujuan dari hak ini ialah untuk memastikan bahwasanya konsumen dapat membuat keputusan yang terinformasi dan tidak dirugikan oleh informasi yang menyesatkan atau tidak lengkap. (Ashabul Kahpi, 2019 : 69)

Memakai No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia menetapkan beberapa hak konsumen, yang antara lain meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan: Konsumen berhak menerima barang dan jasa yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.
- 2) Hak untuk memilih: Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang mereka inginkan tanpa paksaan atau tekanan dari pihak manapun.
- 3) Hak atas informasi: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa yang mereka beli.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya: Konsumen berhak menyampaikan pendapat, keluhan, dan ganti rugi jika

barang atau jasa yang diterima tidak selaras dengan yang dijanjikan.

- 5) Hak atas perlindungan: Konsumen berhak mendapatkan perlindungan terhadap penipuan, praktik usaha yang merugikan, dan tindakan lain yang tidak adil.
- 6) Hak atas ganti rugi: Konsumen berhak menerima kompensasi jika barang atau jasa yang dibeli mengalami kerugian atau cacat.
- 7) Hak untuk memperoleh edukasi: Konsumen berhak mendapatkan pendidikan dan informasi tentang hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen.

Kewajiban-kewajiban dari konsumen antara lain :

- 1) Mematuhi ketentuan perjanjian: Konsumen harus mematuhi ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian atau kontrak yang dibuat dengan penyedia barang atau jasa.
- 2) Membayar harga: Konsumen diwajibkan untuk membayar harga barang atau jasa selaras dengan kesepakatan.
- 3) Memakai barang atau jasa dengan bijak: Konsumen harus memakai barang atau jasa dengan cara yang selaras dan tidak merusak atau menyalahgunakan.
- 4) Mengajukan keluhan dengan cara yang benar: Jika ada masalah atau ketidakpuasan, konsumen sebaiknya mengajukan keluhan selaras dengan prosedur yang berlaku.
- 5) Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku: Konsumen harus mematuhi peraturan hukum atau ketentuan yang berlaku terkait dengan pembelian atau penggunaan barang dan jasa.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Memakai Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menetapkan berbagai hak dan kewajiban bagi pelaku usaha guna memastikan perlindungan konsumen yang efektif. Berikut ialah

penjelasan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha berdasarkan pasal-pasal dalam UUPK:

Pasal 6 mengatur tentang hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Pasal ini juga mencakup hak untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai barang dan jasa yang ditawarkan serta hak untuk memilih barang dan jasa selaras dengan kebutuhannya. Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Menjamin Mutu dan Keselamatan : Pelaku usaha wajib memastikan bahwasanya barang dan/atau jasa yang ditawarkan selaras dengan standar mutu dan keselamatan yang berlaku.
2. Memberikan Informasi yang Akurat : Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.
3. Mematuhi Perjanjian : Pelaku usaha wajib mematuhi setiap perjanjian yang telah dibuat dengan konsumen.
4. Menyediakan Fasilitas Pengaduan: Pelaku usaha harus menyediakan fasilitas untuk menerima pengaduan serta menangani dan menyelesaikan keluhan dari konsumen dengan cepat dan tepat.

Indonesia sebagai negara pluralis memang memiliki tantangan khusus dalam hal perlindungan konsumen, mengingat keberagaman budaya, etnis, dan tradisi. Dalam konteks ini, penting bagi pelaku usaha untuk memahami dan menghormati perbedaan tersebut, serta memastikan bahwasanya hak-hak konsumen dari berbagai latar belakang dapat terpenuhi dengan adil dan selaras dengan regulasi yang berlaku. (Siti Aisyah, 2009 : 230) Ketika terjadi transaksi antara konsumen dan pelaku usaha,

seringkali masalah muncul karena kurangnya pemahaman tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 6 dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak pelaku usaha. Berikut ialah ketentuan dalam pasal tersebut:

Hak untuk menerima pembayaran yang selaras dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- 1) Mendapatkan perlindungan hukum terhadap kerugian yang timbul akibat tindakan konsumen yang melanggar perjanjian atau peraturan perundang-undangan.
- 2) Mendapatkan kepastian hukum mengenai hak dan kewajibannya selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Mengadakan perjanjian dengan konsumen yang adil, baik dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- 4) Mendapatkan informasi yang benar dan jujur dari konsumen mengenai identitas dan kapasitasnya, serta keterangan lain yang diperlukan dalam rangka perjanjian.

Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha ialah: (UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7)

- 1) Mengadakan usaha dengan itikad baik.
- 2) Menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta garansi barang dan/atau jasa, termasuk memberikan penjelasan tentang cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya.
- 3) Melayani konsumen dengan cara yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin bahwasanya barang dan/atau jasa yang diproduksi serta dipasarkan memenuhi standar mutu yang berlaku.

- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta menyediakan garansi dan jaminan untuk barang yang diproduksi dan diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi, serta penggantian untuk kerugian yang timbul akibat penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Menyediakan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak selaras dengan perjanjian.

2.1.4. Teori Tentang Korban Kejahatan

A. Pengertian Korban

Dalam ranah hukum dan hak asasi manusia, korban merujuk pada individu atau kelompok yang telah menanggung kerugian akibat pelanggaran hukum. Kerugian ini bisa berupa dampak fisik, psikologis, emosional, ekonomi, atau pelanggaran terhadap hak-hak dasarnya. Kerugian ini bisa disebabkan oleh berbagai tindakan yang melanggar hukum, termasuk penyalahgunaan kekuasaan oleh otoritas atau individu yang memiliki otoritas. (Abdussalam. 2010 :

5)

Korban sering kali menderita kerugian yang luas, baik secara fisik, mental, emosional, maupun ekonomi. Pengakuan atas kerugian ini penting untuk memastikan bahwasanya mereka mendapatkan keadilan dan dukungan yang selaras. (Abdussalam. 2010 : 9)

Pengertian korban menurut beberapa peraturan hukum di Indonesia dapat berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Berikut ialah beberapa definisi korban menurut peraturan hukum yang berlaku :

- 1) Memakai No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban:

Korban ialah seseorang yang secara langsung mengalami kerugian akibat tindak pidana, baik fisik, mental, maupun kerugian ekonomi, atau dampak lainnya dari tindak pidana.

2) Memakai No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga:

Korban ialah perempuan atau anak yang mengalami kekerasan dalam rumah tangga yang dapat berupa kekerasan fisik, psikis, seksual, atau penelantaran rumah tangga.

3) KUHP:

Dalam KUHP, istilah korban tidak secara eksplisit didefinisikan, tetapi biasanya merujuk pada pihak yang mengalami kerugian akibat perbuatan pidana, baik dalam konteks individu maupun kelompok.

4) Peraturan Kapolri No. 8 Tahun 2009 tentang Implementasi *Restorative Justice* dalam Penanganan Tindak Pidana:

Korban ialah pihak yang menderita akibat tindak pidana dan berhak mendapatkan perlindungan serta hak-hak tertentu selama proses hukum.

Definisi-definisi ini menunjukkan bahwasanya korban ialah mereka yang mengalami dampak langsung dari tindakan pidana atau kekerasan, dan perlindungan serta hak-hak mereka diatur oleh berbagai undang-undang dan peraturan di Indonesia.

Korban kejahatan pada tahap perkembangannya memang menjadi lebih luas dan kompleks. Dalam konteks ini, korban tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mencakup entitas yang lebih besar seperti korporasi, institusi, pemerintah, bangsa, dan negara. Untuk memahami lebih lanjut, berikut ialah penjabaran mengenai korban dalam berbagai konteks : (Abdussalam. 2010 : 9)

- a. Korban perseorangan ialah bentuk korban yang paling umum dan tradisional dalam kejahatan. Korban perseorangan ialah individu yang mengalami kerugian, baik secara fisik,

- emosional, psikologis, atau material, akibat tindakan kriminal. Contohnya termasuk korban kekerasan fisik, pencurian, penipuan, atau pelecehan.
- b. Korban institusi, baik itu lembaga pendidikan, rumah sakit, organisasi non-profit, maupun lembaga pemerintah, dapat menjadi korban kejahatan. Misalnya, korupsi dalam institusi pemerintah, penipuan asuransi kesehatan di rumah sakit, atau peretasan data di lembaga pendidikan.
 - c. Korban lingkungan hidup, Lingkungan hidup dapat dianggap sebagai korban ketika terjadi kejahatan lingkungan, seperti merusak hutan, pencemaran air dan udara, atau eksploitasi sumber daya alam yang berlebihan. Kejahatan ini merugikan ekosistem dan berdampak pada makhluk hidup yang bergantung pada lingkungan tersebut.
 - d. Korban masyarakat, Kejahatan yang berdampak pada masyarakat luas, seperti terorisme, perdagangan manusia, atau narkoba, menyebabkan masyarakat menjadi korban. Dampaknya bisa meliputi rasa aman yang berkurang, meningkatnya ketidakpercayaan, dan ketidakstabilan sosial.
 - e. Korban bangsa, dan negara ialah Bangsa dan negara bisa menjadi korban kejahatan dalam bentuk yang lebih kompleks, seperti spionase, sabotase, atau serangan siber yang bertujuan untuk merusak infrastruktur penting. Kejahatan ini bisa mengancam keamanan nasional, merusak hubungan diplomatik, dan mempengaruhi stabilitas ekonomi serta politik negara tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, dengan mengacu pada pengertian-pengertian korban di atas, dapat dilihat bahwasanya korban tidak hanya meliputi individu atau kelompok yang langsung menderita akibat tindakan yang merugikan, tetapi juga mencakup keluarga dekat atau tanggungan yang terpengaruh oleh penderitaan korban.

Selain itu, kerugian yang harus diperhitungkan tidak terbatas pada kerugian langsung dari kejahatan, tetapi juga mencakup kerugian akibat pelanggaran atau ketidakmampuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Meskipun kerugian ini lebih sering merupakan masalah perdata, pihak yang mengalami kerugian tetap dianggap sebagai korban, baik dari segi materiil maupun mental.

2.2. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Eka Wijaya Gunawan	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Karena Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ? 2. Bagaimana Bentuk Pertanggung Jawaban Pihak Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Antara Label Harga	1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Karena Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Diatur Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 2. Pertanggung Jawaban Pihak Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Antara Label

			Dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen ?	Harga Dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen Secara Garis Besar Ialah Sama, Namun Terdapat Sedikit Perbedaan Antara Swalayan Satu Dengan Yang Lainnya
2	Ricardo Farera	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru	1. Bagaimana Perlindungan Hukum Atas Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Oline) Di Pekanbaru ? 2. Apakah Ada Faktor Dan Hambatan Atas Konsumen Lazada Di Pekanbaru ?	1. Hak-Hak Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online Ini Tidak Terjamin Akan Didapatkan Dikarenakan, Tidak Saling Mengenal Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen Selain Itu Mereka Tidak Bisa Bertatap Muka Secara Langsung. Sehingga Konsumen Bisa Saja Mendapatkan

				Barang Dengan Kondisi Yang Tidak Selaras Dengan Yang Telah Dijanjikan. 2. Proses hukum yang panjang dan rumit seringkali membuat konsumen enggan untuk melanjutkan tuntutan mereka, terutama jika mereka merasa bahwasanya proses tersebut memakan waktu dan biaya yang signifikan. Ini bisa menyebabkan banyak konsumen merasa tidak memiliki pilihan lain selain membiarkan masalah tersebut berlalu tanpa ada penyelesaian, yang pada
--	--	--	--	--



				akhirnya merugikan mereka sendiri. 3. Penting untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien, serta edukasi yang memadai untuk konsumen tentang hak-hak mereka dan cara menuntut secara efektif. Selain itu, penyedia platform belanja online juga perlu meningkatkan kebijakan perlindungan konsumen dan menyediakan dukungan yang memadai untuk menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.
--	--	--	--	---

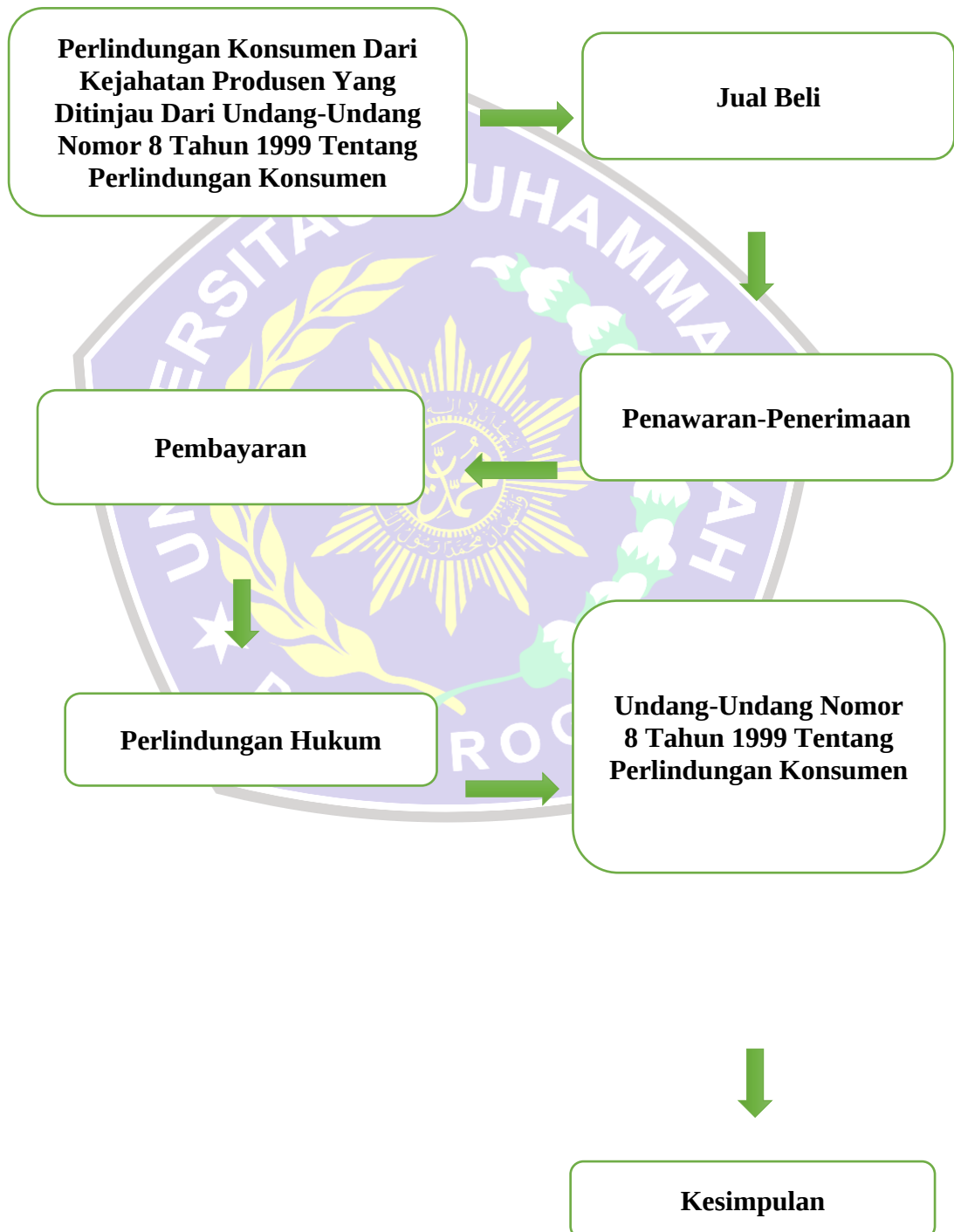
3	Novita Wulandari	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	1. Bagaimana Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Makanan Dan Minuman Tidak Jujur? 2. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Terhadap Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur?	
---	---------------------	---	--	--

Dari beberapa penelitian yang disebutkan di atas, terdapat penelitian yang membahas Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya juga terdapat beberapa membahas bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online.

Dari beberapa penelitian yang telah disebutkan kurangnya pembahasan mengenai hak yang seharusnya didapatkan konsumen dan bagaimana pengaruh regulasi tersebut di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu agar berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penulis membahas tentang Analisis Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Bagaimana langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online ?
- 2) Bagaimana analisis mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online?

2.3 Kerangka Pemikiran





Melalui tabel yang disajikan di atas, pandangan yang jelas mengenai struktur kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini. Kerangka ini dibagi menjadi beberapa bagian kunci yang saling terkait, menunjukkan langkah metodis dalam pendekatan analitis penelitian.

Pada tahap awal penelitian, fokus utama diarahkan pada proses transaksi jual beli di situs belanja online, yang terdiri dari empat tahap utama:

- 1) Penawaran: Tahap ini dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha, di mana informasi mengenai produk dan penawaran disampaikan kepada konsumen. Seringkali, kendala muncul jika spesifikasi produk tidak dijelaskan dengan detail, terutama terkait ukuran atau kualitas.
- 2) Penerimaan: Tahap ini terjadi ketika konsumen menerima penawaran yang diberikan. Pada titik ini, kesepakatan antara penjual dan pembeli telah tercapai.
- 3) Pembayaran: Dilaksanakan selaras dengan kesepakatan yang telah dibuat, memakai sistem pembayaran yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.
- 4) Pengiriman: Setelah pembayaran dilakukan, pengiriman barang dilaksanakan. Pembeli memiliki hak untuk menerima barang selaras dengan kesepakatan awal.

Fokus tanggung jawab pelaku usaha, jika terjadi kerugian pada konsumen, ialah untuk mengganti seluruh biaya yang dikeluarkan oleh konsumen, termasuk ongkos kirim dan harga barang yang tidak selaras dengan perjanjian.