PELINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA *MOVIE CARD* BIOSKOP XXI DI KOTA MAKASSAR TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN KARTU

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum

Oleh:

RIZAL RINALDY

4514060031

FAKULTAS HUKUM / ILMU-ILMU HUKUM

UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Usulan Penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa :

nama	:	Rizal Rinaldy
NIM	:	4514060031
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Minat	:	Hukum Perdata
NO. Pendaftaran Judul	:	03/pdt/FH/Unibos/II/2018
Tgl. Pendaftaran Judul	:	26 Februari 2018
Judul Skripsi	:	Perlindungan konsumen pengguna *Movie Card* Bioskop XXI di Kota Makassar terhadap kerusakan dan kehilangan kartu

Telah di periksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi Mahasiswa Program Strata Satu (S1).

Makassar 19 September 2018

Disetujui
Pembimbing I,

Dr. Abdul Haris Hamid, SH., MH

Pembimbing II,

Hj. Kamsilaniah, SH., MH

Mengetahui:
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Ruslan Renggong, S.H.,M.H.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PIMPINAN Fakultas Hukum Universitas Bosowa menerangkan bahwa:

Nama	:	Rizal Rinaldy
NIM	:	4514060031
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Minat	:	Hukum Perdata
NO. Pendaftaran Judul	:	03/pdt/FH/Unibos/II/2018
Tgl. Pendaftaran Judul	:	26 Februari 2018
Judul Skripsi	:	Perlindungan konsumen pengguna *Movie Card* Bioskop XXI di Kota Makassar terhadap kerusakan dan kehilangan kartu

Telah disetujui Skripsinya untuk diajukan dalam ujian Skripsi mahasiswa program srata satu (S1)

Makassar, 29 September 2018

Dekan Fakultas Hukum

Dr. Ruslan Renggong, SH., MH.

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu-ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, Bagian Hukum Perdata dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A. 165/FH/UNIBOS/VII/2018 tanggal 28 Agustus 2018 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini, Senin, 3 September 2018 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudari **RIZAL RINALDY** Nomor Pokok Mahasiswa **4514060031** yang dibimbing oleh **Dr. Abd Haris Hamid, SH., MH selaku Pembimbing I dan Hj. Kamsilaniah, SH., MH. selaku Pembimbing II dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:**

Panitia Ujian

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Ruslan Renggong, SH., MH.	**Dr. Yulia A Hasan, SH., MH.**

Tim Penguji

Ketua: **1. Dr. Abd Haris Hamid, SH., MH.** (.....)

2. Hj. Kamsilaniah, SH., MH. (.....)

3. Andi Tira, SH., MH. (.....)

4. Dr. Almusawir, SH., MH. (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas limpahan rahmat, hidayat, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Perlindungan konsumen pengguna *Movie Card* Bioskop XXI di Kota Makassar terhadap kerusakan dan kehilangan kartu. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga, sahabatnya, dan kepada seluruh umat Islam yang dicintai Allah Subhana Wa Ta'ala.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Idris dan Ibunda yang kusayangi Ramlah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Dr. Abd Haris Hamid, S.H., M.H. selaku Pembimbing I dan Ibu Hj. Kamsilaniah, SH., MH. selaku Pembimbing II petunjuk, kritik, saran, dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. M. Saleh Pallu, M.Eng. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
3. Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
4. Hj. Siti Zubaidah, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
5. Almusawir, S.H., M.H. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Andi Tira , S.H., M.H. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu-ilmu Hukum yang tidak pernah lelah memberikan ilmunya kepadapenulis selama masa perkuliahan di Universitas Bosowa Makassar.
8. Seluruh Staf Tata usaha Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang sangat berarti dalam melayani dan membantu kelancaran administrasi penulis.
9. Kepada Kak Wawan SK. Kepada lalang, Abd. Rahman, Sulaiman, Makmur, Darma, Rini, dan Ica karena selalu memberikan motivasi kepada saya agar kuliah dengan baik dan menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum tepat waktu.
10. Terima kasih Kak Bayu yang telah memberikan arahan arahan dan motivasinya.
11. kepada Kak Allu dan Kak Lina yang telah motivasi dan memberikan saran
12. Terima kasih kepada Sahabat-Sahabatku Imam Hidayatullah, Mulki, Aslan, Wayang Jordi dan semua teman angkatan yang telah membantu dalam menyusun Skripsi ini
13. Terima Kasih Kepada Ira Ananda Siadari yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, sabar dalam memberikan motivasi, memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada Bapak-Ibu Guru SDN 252 Batupasih, SMP Negeri 7 palopo dan SMK Negeri 4 Palopo yang telah memotivasi dan mendukung terus untuk melanjutkan pendidikan.

15. Dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga senantiasa dalam perlindungan ALLAH SUBAHANA WA TA'ALA.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan, semoga karya tulis ilmiah ini dapat bernilai ibadah dan dapat membawa manfaat bagi para pembaca dan terkhusus bagi penulis. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 03 september 2018

Penulis

Rizal Rinaldy

ABSTRAK

Movie Card adalah sebuah alat bayar elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit yaitu Bioskop XXI, dan nilai uang tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam *Movie Card*. Adapun permasalahan dalam penelitian ini Mengenai *Movie Card* sebagai alat pembayaran dalam transaksi pembelian tiket nonton bioskop xxi. Aspek hukum kebijakan penggunaan Movie Card dalam penggunaan layanan Pembelian tiket berdasarkan Undang-Undang Tentang Mata Uang. Penelitian bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan yuridis normatif.Data diperoleh melalui penelitian kepustakaan (library research) dengan analisis data kualitatif.

Berdasarkan analisis terhadap data dan fakta penulis berkesimpulan bahwa *Movie Card* dalam syarat dan ketentuannya memberikan keuntungan dalam hal mengantri dalam transaksi pembelian tiket, akan tetapi Movie Card juga dapat merugikan konsumen karena Movie Card ini tidak memiliki kode akses yang mungkin dapat digunakan oleh orang lain tanpa sepegetahuan pemilik, dan system Movie Card ini menggunakan system Applikasi jadi, jika kartu tersebut mengalamami kerusakan, hilang, atau hal lain kartu tersebut data kartu tidak dapat di akses karena dalam pembuatan kartu tidak ada data yang di input, jadi dalam pertanggung jawaban ganti rugi terhadap pengguna/konsumen lemah, atau bisa jadi tidak ada penggantian ganti rugi.

Dalam ketentuan pasal 19 ayat 1 sudah jelas di terangkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan, tapi pengelola Bioskop XXI tetap tidak memberikan ganti rugi, jadi pelaku usaha bioskop melakukan pembatasan tanggung jawab atau Klausula Eksonerasi merupakan bentuk dari klausula Baku yang dimana kalusula ini dilarang oleh UU.

Kata Kunci :

Bioskop XXI, Dinas Pariwisata

ABSTRACT

Movie Card is an electronic payment tool obtained by first depositing money to the publisher, XXI Cinema, and the value of the money is entered into money value in the Movie Card. The problem in this study is about the Movie Card as a payment instrument in a movie ticket purchase transaction xxi. Legal aspects of the use of Movie Card in the use of ticket purchasing services based on the Law on Currency. The research is descriptive and uses a normative juridical approach.

Data is obtained through library research with qualitative data analysis. Based on the analysis of the data and the fact the writer concluded that the Movie Card in its terms and conditions provides benefits in terms of waiting in a ticket purchase transaction, but the Movie Card can also harm consumers because this Movie Card does not have an access code that may be used by others without knowledge the owner, and this Movie Card system uses the finished Application system, if the card experiences damage, loss, or other things the card data cannot be accessed because in making the card there is no data inputted, so in the event of compensation for the user / consumers are weak, or there may be no compensation compensation.

In the provisions of article 19 paragraph 1 it is clear that business actors are responsible for compensating consumers for damages, and / or losses due to consuming goods and / or services produced or traded, but XXI Cinema managers still do not provide compensation, so the cinema businessman restricts the responsibility or the Exoneration Clause is a form of the Standard clause which is prohibited by the Law.

Keywords : XXI Cinema, Tourism Office

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Halaman Persetujuan Pembimbing ii

Halaman Persetujuan Ujian Skripsih iii

Halaman Pengesahan iv

Kata Pengantar v

Astrak x

Daftar Isi ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 10

1.3 Tujuan dan Manfaat..... 10

1.4 Metode Penelitian 11

BAB 2 TINUJAUN PUSTAKA

2.1 Beberapa Pengertian-Pengertian 13

2.1.1 Pengertian *Movie Card* 13

2.1.2 Bioskop XXI 15

2.1.3 Konsumen 19

2.1.4 Pelaku Usaha 21

2.1.5 Perlindungan Konsumen 22

2.1.6 Perjanjian atau Kontrak 25

2.1.7 Wanprestasi 37

2.1.8 Ganti Rugi 44
2.1.9 Kalausula Eskonerasi 45
2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha 48
2.2.1 Hak Konsumen 48
2.2.2 Kewajiban Konsumen 52
2.2.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha 54
2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 59
2.3.1 Asas Perlindungan Konsumen 59
2.3.2 Tujuan Perlindungan Konsumen 60
2.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen 62

BAB 3 PEMBAHASAN

3.1 Pengguna *Movie Card* dan Respon Konsumen terhadap *Movie Card* 63
3.1.1 Perjanjian Pengelola Bioskop XXI dengan konsumen Pengguna *Movie Card* 63
3.1.2 Respon Konsumen Terhadap *Movie Card* 68
3.2 Tanggung Jawab Pengelola Bioskop XXI Terhadap Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Kartu *Movie Card* 73
3.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Bioskop XXI 73
3.2.2 Pembatasan Tanggung Jawab 78

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan 80

4.2 Saran 80

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia merupakan salah satu Negara yang sedang berkembang. Perkembangan perekonomian di Indonesia ini pun tidak lepas dari peran serta badan usaha–badan usaha yang ada di Indonesia, baik badan usaha milik Negara maupun badan usaha milik swasta. Salah satu badan usaha yang turut membantu perkembangan prekonomian Indonesia adalah adanya pusat perbelanjaan di era modern yang lebih dikenal dengan istilah Mall. Mall adalah jenis dari pusat perbelanjaan yang secara arsitektur berupa bangunan tertutup dengan suhu yang diatur dan memiliki jalur untuk berjalan-jalan yang teratur sehingga berada di antara toko-toko kecil yang saling berhadapan.

Dalam kesehariannya, begitu banyak interaksi ekonomi yang dapat terjadi di dalam mall antara individu-individu dan para pelaku usaha. Hubungan interaksi antara individu-individu dan para pelaku usaha tersebut merupakan hasil dari interaksi manusia yang terus berkembang. Individu atau dikenal dengan istilah konsumen perlu mendapatkan perhatian khusus di dalam hal perlindungan hak-haknya sebagai konsumen di dalam melakukan interaksi ekonomi dengan pelaku usaha. Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi, yaitu mendapat keuntungan semaksimal

mungkin dengan Pengeluaran seminimal mungkin. Prinsip inilah yang kemudian mendorong para pelaku usaha untuk melakukan tindakan merugikan konsumen, berkaitan dengan produk yang diedarkannya di dalam masyarakat. Kondisi tersebut menggambarkan adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen sebagai pihak yang lemah, baik dari segi pendidikan, ekonomi maupun daya tawar.

Kedudukan konsumen yang berada pada kedudukan yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang terus berkembang membutuhkan suatu aturan yang memberikan kepastian terhadap tanggung jawab, hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Di dunia, gerakan perlindungan konsumen sudah berkembang sejak ratusan tahun yang lalu. Indonesia sendiri merupakan Negara yang telah berhasil membuat suatu aturan yang melindungi kepentingan konsumen. Aturan tersebut adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Undang-undang yang terdiri dari 15 bab dan 65 Pasal ini mengatur mengenai perlindungan konsumen dimana terdapat jaminan terhadap hak-hak konsumen. Undang-undang ini berlaku setelah setahun sejak disahkan, tepatnya pada tanggal 20 April 2000. Segala kepentingan konsumen berusaha diberi

perlindungan hukum oleh Undang-Undang ini agar kepentingan konsumen dapat terlindungi secara nyata dan pasti.

Dalam interaksi ekonomi dalam artian transaksi antara pelaku usaha barang dan/atau jasa dengan konsumen, sering terjadi perjanjian baik secara lisan maupun tertulis. Salah satunya adalah perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha secara tertulis yang sudah dalam bentuk baku (*Standardized Contract*/Klausula Baku). Perjanjian baku biasanya berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen, perjanjian tersebut tidak dapat ditawar atau dinegoisasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Isi atau ketentuan yang terdapat di dalam kontrak baku biasanya disebut klausula baku (*standardized clause*).

Klausula baku/perjanjian baku itu sendiri merupakan bagian dari suatu perjanjian sehingga menyebabkan pengaturan akan hal tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang terdapat pada Kitab UndangUndang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III tentang Perikatan secara umum. Selain itu dikarenakan klausula baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga klausula baku menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha maka pengaturan mengenai klausula baku yang dilarang juga terdapat dalam ketentuan

pencantuman klausula baku Pasal 18 UUPK. Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian.

Pada era saat ini, semakin lama semakin banyak orang berlomba-lomba untuk membuat inovasi untuk mempermudah aktifitas manusia dalam melakukan suatu hal seperti kebutuhan rumah tangga, kantor, transportasi, penjualan, pembelian, pembayaran dan lain sebagainya, salah satunya adalah mengenai pembayaran. Di era saat ini manusia melakukan berbagai cara untuk membuat inovasi agar mempermudah aktifitas manusia perihal pembayaran salah satunya inovasi yang ada saat ini ialah *e-Toll, ATM, Pulsa*, dan *Movie Card.*

Sebagai penyedia jasa layanan menonton film layar lebar, bioskop perlu menyadari bahwa pelayanan terhadap konsumen merupakan aspek yang harus diperhatikan karena melalui aspek inilah yang menuntukan tingkat kepuasan konsumen dan keberhasilan perusahaan dalam melayani konsumen. Dengan terus meningkatnya standart yang diajukan konsumen kepada penyedia layanan di Indonesia maka bioskop di Indonesia harus terus meningkatkan mutu layanannya, dengan cara meningkatkan inovasi dalam hal 2 pelayanan kepada konsumen secara tepat dan cepat.

Salah satu bentuk kualitas pelayanan kepada konsumen adalah bagian fasilitas layanan antriannya. Karena seringkali konsumen menghabiskan banyak waktu untuk menunggu antrian saat ingin membeli tiket di bioskop, apalagi ketika film yang diputar merupakan film yang sedang ramai diperbincangkan.

Semakin lamanya waktu antrian akan membuat perusahaan bioskop pun mengalami dampak negatif. Waktu antrian yang terlalu lama dapat menyebabkan konsumen membatalkan niatnya untuk melakukan transaksi atau keengganan untuk kembali berkunjung di masa mendatang. Sebaliknya jika waktu antrian semakin cepat maka jumlah konsumen yang dapat dilayani oleh perusahaan akan semakin banyak, hal tersebut berarti bahwa transaksi yang terjadi antara konsumen dan perusahaan akan meningkat.

Antrian merupakan sebuah sistem yang mencakup pelanggan yang datang dengan laju konstan atau bervariasi untuk mendapatkan pelayanan dari penyedia layanan. Jika pelanggan yang datang dapat memasuki fasilitas layanan, pelanggan dapat langsung dilayani. Jika calon konsumen harus menunggu dilayani, maka calon konsumen tersebut harus membentuk antrian, dan akan berada dalam antrian hingga calon konsumen mendapat giliran untuk dilayani. Calon konsumen akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem.

Antrian dalam sebuah pelayanan dapat terjadi karena adanya kebutuhan layanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kapasitas yang disediakan oleh penyedia layanan. Antrian dibutuhkan untuk memudahkan penyedia layanan dalam melayani konsumennya. Tanpa adanya antrian atau sistem antrian maka proses transaksi yang akan terjadi antara konsumen dan penyedia layanan akan menjadi terhambat.

Dalam kenyataannya, antrian tidak selalu berjalan dengan baik atau sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan maupun konsumen. Hal tersebut dapat terjadi karena ada hal-hal yang tidak diperkirakan akan terjadi baik oleh konsumen maupun penyedia layanan. Permasalahan dalam antrian menyebabkan waktu pelayanan terhadap seorang konsumen menjadi lebih lama dibandingkan dengan waktu pelayanan rata-rata terhadap konsumen lain. Contoh hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya masalah dalam antrian, antara lain : proses pembayaran yang terhambat karena tidak adanya uang kembalian, konsumen yang memilihi menu terlalu lama, dan masalah kerusakan mesin.

Pelayanan bisa dalam bentuk apa saja untuk membuat pelanggan puas, salah satunya dengan teknologi. Beberapa pengembangan teknologi telah dilakukan perusahaan dalam hal pelayanan. Contohnya pada bank, nasabah tidak perlu datang ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, tarik

tunai, pembayaran listrik, air ataupun cicilan karena mereka menciptakan layanan mobile banking dan internet banking untuk mempermudah transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Perusahaan tiket pesawat terbang juga menyediakan fasilitas online, sehingga pelanggan dapat memesan 4 tiket via internet kemudian membayar lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tanpa harus datang dan mengantri. Pada industri perfilman ada layanan khusus bagi para penonton yang ingin mendapat layanan khusus dimana penonton disediakan jalur khusus sehingga tidak perlu mengantri di tempat antrian pada umumnya dan sistem pembayaran hanya dengan melakukan penempelan kartu pada sebuah mesin.

Bioskop XXI merupakan perusahaan bioskop terbesar di Indonesia dengan melihat jumlah cabang-cabangnya yang tersebar begitu luas di Indonesia dan yang akan terus bertambah. Bisokop XXI juga melakukan 5 berbagai pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam hal antrian. Salah satu caranya adalah menggunakan *Movie Card*. Bila ditinjau, antrian dengan menggunakan *Movie Card* ini dapat memberikan keuntungan bagi penyedia layanan dan bagi konsumen. Keuntungan yang dirasakan oleh penyedia layanan adalah jumlah konsumen yang dapat dilayani oleh penyedia layanan akan semakin meningkat karena adanya pengurangan waktu pelayanan terhadap setiap konsumen. Dari sisi

konsumen keuntungan yang dapat dirasakan dari sistem antrian yang menggunakan *Movie Card* ini adalah adanya kecepatan dalam proses transaksi dan adanya jalur khusus bagi konsumen yang menggunakan layanan ini (Tentang *Movie Card*). Penulis melihat bahwa keputusan Bioskop XXI mengeluarkan layanan *Movie Card* merupakan langkah yang diambil untuk mengantisipasi panjangnya antrian dan lamanya waktu pelayanan ketika sedang diputar film-film yang ditunggu-tunggu oleh masyarakat.

Akan tetapi tak dipungkiri jika pengguna layanan *Movie Card* juga mempunyai keluhan dengan layanan *Movie Card* tersebut, *Movie Card* memang memberikan keuntungan dalam hal mengantri untuk pembelian tiket, akan tetapi movie card juga dapat merugikan konsumen atau pemakai jasa *Movie Card* tersebut, yang dimana movie card ini tidak mempunyai kode akses yang memungkinkan saldo yang ada didalam *Movie Card* tersebut dapat dipakai orang lain. Sehingga jika konsumen kehilangan *Movie Card* tersebut saldo yang ada didalamnya tidak dapat dikembalikan atau penggunanya tidak mengetahui kema arah saldo itu karena tidak mempunyai kode akses seperti password atau PIN, karena dalam pembuatan *Movie Card* pengguna atau konsumen tidak memasukkan data diri pribadi dalam pendaftaran untuk menggunakan layanan *Movie Card* tersebut.

Penyedia layanan *Movie Card* yang merupakan kartu betenologi nir sentuh Ini diterbitkan oleh CINEMA 21 yang dimana layanan *Movie Card* ini hanya boleh digunakan di bioskop Cinema XXI, THE Premier dan Cinemma 21.

Pengantrian pembelian tiket loketnya tersedia khusus untuk pengguna kartu, sedangkan tanpa kartu, harus rela mengantri panjang. Kadang membuang waktu dan juga kehabisan tiket serta jam pemutaran.

Syarat dan ketentuan yang berlaku pada kartu *Movie Card* tentu saja adalah perjanjian baku atau klausula baku. Pengertian klausula baku dapat dilihat pada Pasal 1 ayat 10 UUPK yaitu setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Tentu saja syarat dan ketentuan berlaku pada kartu *Movie Card* sudah ditentukan secara sepihak oleh pihak Bioskop **XXI**, tapi di sisi lain kekhawatiran seseorang pada suatu produk pun muncul.

Ketika kartu tersebut mengalami kerusakan atau kehilangan, menurut Syarat dan Ketentuan *Movie Card* dari Bioskop **XXI,** mengatakan bahwa “Kerusakan atau Kehilangan *Movie Card* tidak menjadi tanggung jawab pihak Bioskop XXI”.

Sedangkan menurut, Prinsip Tanggung Jawab inisangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dan mengkaji dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) dengan judul: **"Perlindungan Konsumen Pengguna *Movie Card* Bioskop XXI di kota Makassar terhadap Kerusakan dan Kehilangan Kartu".**

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Perjanjian antara Pengelola Bioskop XXI dengan Konsumen pengguna Kartu *Movie Card*?
2. Bagaimana tanggung jawab Pengelola Bioskop XXI terhadap akibat kerusakan atau kehilangan kartu *Movie Card*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengatahui perjanjian antara Pengelola Bioskop XXI dengan Konsumen pengguna Kartu *Movie Card*.
2. Untuk mengatahui tentang tanggung jawab Pengelola Bioskop XXI terhadap akibat kerusakan atau kehilangan *Movie Card*.
3. Sebagai Refrensi ilmiah para peneliti untuk diteliti lebih lanjut.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah sebagai berikut :

1) Dinas Pariwisata kota Makassar
2) Kantor Bioskop XXI Kota Makassar,

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ada dua, yaitu:

1) Data Primer, yaitu data yang bersumber dari lapangan dengan masyarakat
2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara melihat dari sumber refrensi buku-buku dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek yang diteliti.

b. Sumber Datadari penulis, yaitu:

1) Sumber Penelitian Lapangan (*Field Research)*, yaitu sumber data yang diambil dari pihak Dinas Pariwisata Kota Makassar, pengunjung dan pengelola Bioskop XXI Kota Makassar.
2) Sumber Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), hasil yang diambil dari beberapa literature dan sumber-sumber pendukung dari pada penulisan skripsi ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara Mendalam (*Indeph Interview)* yaitu wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang didapat kepada Dinas Pariwisata, Pengelola Bioskop XXI, dan Konsumen atau pengunjung Bioskop XXI

b. Pembagian Kusioner yaitu pembagian data-data pilihan kepada pihak-pihak pengunjung dalam rangka mengsurvei untuk melihat yang mana pengunjung yang lebih banyak atau cenderung dalam data-data pilihan tersebut.

4. Analisis Data

Analisis data yang diperoleh dan dikumpulkan baik dalam data primer maupun data sekunder dianalisa secara kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang yang dilakukan guna mencari kebenaran kualitatif, kemudian data dipaparkan secara deskriptif yaitu dengan cara menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan serta menyelesaikan permasalahan yang berkaitan erat dengan penulisan ini

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beberapa Pengertian Pengertian

2.1.1 Pengertian *Movie Card*

Bioskop XXI memperkenalkan sebuah produk barunya yaitu sebuah *Movie Card. Movie Card* adalah sebuah kartu yang dikeluarkan oleh Bioskop XXI yang bertujuan memudahkan pengunjung untuk bertransaksi seperti membeli tiket, membeli makanan dan minuman di Bioskop tersebut, adapun cara melakukan transaksi ialah dengan mengisi kartu dengan sejumlah nominal sesuai dengan uang yang ingin dimasukkan dan jumlah nominal tersebut nantinya bisa dipakai untuk bertransaksi di Bioskop XXI tanpa harus lagi mengeluarkan uang. Efisiensi dari produk tersebut selain mempermudah transaksi juga mempermudah antrian dalam membeli sesuatu, dan untuk memiliki kartu tersebut pihak Bioskop XXI memiliki syarat dan ketentuan tersendiri.

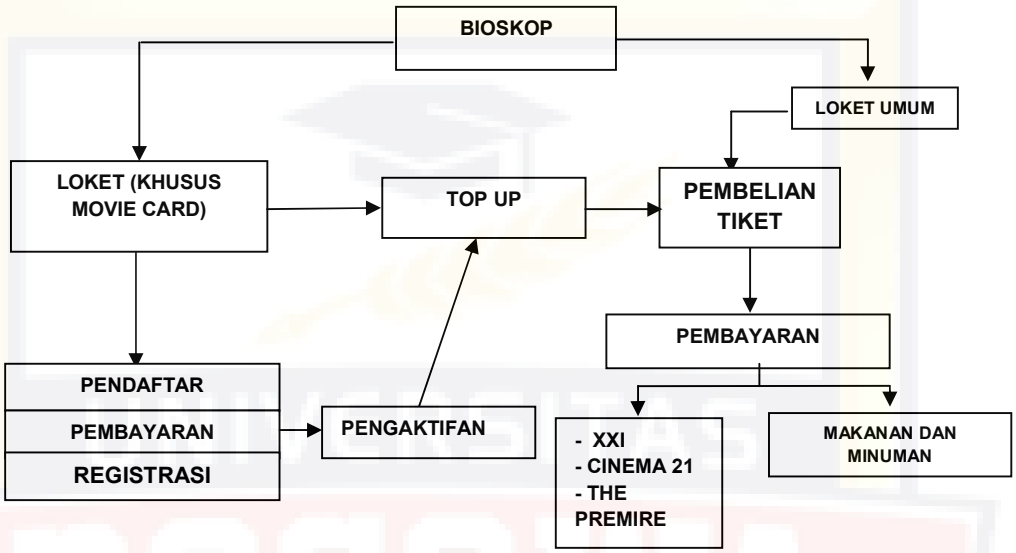
1) **Keunggulan dari *The Movie Card*:**
- Pelanggan tidak perlu mengantre untuk pembelian tiket dikarenakan sudah disediakan jalur antrean khusus.
- Pelanggan hanya cukup men-*tap* kartu *Movie Card* di loket yang tersedia tanpa perlu PIN ataupun tanda tangan. (seperti kartu e-money saja)
- Kartu *Movie Card* dapat di isi ulang dan dapat cek saldo.
- Pelanggan dapat membeli makanan dan minuman di XXI Cafe menggunakan *Movie Card*.

2) **Syarat dan ketentuan mendapatkan The Movie Card**

- Isi ulang perdana Rp 100.000 (belum termasuk kartu)
- Tidak dapat di uangkan.
- Kerusakan dan kehilangan *The Movie Card* tanggung jawab pemilik.
- Pastikan saldo anda masih sebelum untuk bertransaksi membeli tiket Bioskop XXI.
- Masa berlaku *The Movie Card* selama 1tahun terhitung dari transaksi terakhir.
- Syarat dan ketentuan *The Movie Card* stiap saat dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Syarat dan ketentuan terbaru dapat dilihat di*www.21cineplex.com/movie card.*
- Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Custumer Service 021 - 3983- 5030 atau kunjungi website *www. 21 cineplex. com/ moviecard*.

Cara Mendapatkan The Movie Card ini sementara hanya ada di bioskop-bioskop Cinema XXI berikut ini: Jakarta: Anggrek XXI , Baywalk Pluit XXI, Emporium Pluit XXI , Gading XXI, Gandaria XXI, Kota Kasablanka XXI, Kemang Village XXI, Pejaten Village XXI, Plaza Indonesia XXI, Plaza Senayan XXI,Pondok Indah 1 XXI, Pondok Indah 2 XXI, Puri XXI, Lotte Shopping Avenue XXI, Senayan City XXI Tangerang : Summarecon Mal Serpong XXI Bekasi: Summarecon Mal Bekasi XXI, Ciputra Cibubur XXI. Untuk lebih jelas dan detail anda dapat membuka di FAQ *The Movie Card*.

Adapun tata cara untuk mendapatkan movie card dan metode pembelian tiket menggunakan kartu dan tidak menggunakan kartu sebagai berikut:



2.1.2 Bioskop XXI

Pengertian bioskop pada dasarnya merupakan tempat pertunjukan film. Kata bioskop berasal dari Bahasa Belanda “bioscoop” dan Bahasa Yunani “bios” dan skopos yang masing- masing berarti hidup dan melihat. Layar lebar pada bioskop bukanlah layar elektronik sebenarnya seperti TV melainkan pantulan yang berasal dari proyektor.

1) Syarat Mendirikan Usaha Bioskop

Menonton adalah budaya anak muda zaman sekarang yang sulit untuk dihilangkan. Melihat fenomena ini, tentu mendirikan bioskop merupakan bisnis yang menjanjikan di masa yang akan datang.

Terlebih lagi jika film-filmya ter-up to date dan sedang diburu oleh masyarakat, pasti bioskop Anda akan selalu ramai pengunjung. Belum lagi jika Anda menawarkan harga spesial atau lebih murah dibandingkan dengan tempat lain. Dalam sekejap pasti tiketnya laris manis diserbu oleh penikmat film.

Bisnis yang satu ini memang tidak akan pernah lekang oleh waktu, karena para produsen film tiada hentinya menciptakan sebuah karya yang memang layak untuk ditonton oleh masyarakat sebagai hiburan ataupun memberi motivasi. Banyak sekali alternatif film menarik untuk ditonton baik itu film karya anak bangsa ataupun film luar negeri.

Bioskop dapat dibuka atau dijalankan oleh siapa saja, asalkan calon pengelola bioskop tersebut memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dan diatur oleh pariwisata dan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), untuk mendirikan bisnis yang satu ini, maka anda harus mempersiapkan beberapa dokumen untuk membuat ISUP (Izin Sementara Usaha Pariwisata) yang dimana, menjadi salah satu syarat untuk mendirikan usaha ini dan harus memenuhi syarat yang diatur didalam peraturan daerah nomor 5 tahun 2012 dan tata cara perizinan diperwali 27 tahun 2018.

2) Pengawasan Terhadap Bioskop

Dinas pariwisata selain menerbitkan tanda daftar pariwisata juga mengatur Pengawasan pelaku usaha diatur didalam pasal 35, 37, dan 38

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 tahun 2011 tentang tanda daftar usaha pariwisata, beberapa pasal tersebut mengatur tentang pengawasan atau monitoring, ketentuan penyidikan, dan ketentuan pidana. Ketentuang pasal pasal tersebut antara lain :

Pasal 35

Pengawasa dan Monitoring

(1) Walikota melakukan pengawasan dan monitoring penyelenggaraan usaha pariwisata;
(2) Pengawasan dan monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), walikota membuat tim terpadu yang ditetapkan keputusan walikota;
(3) Tim terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sewaktu-waktu dapat melakukan pemeriksaan dilapangan untuk memastikan kesesuaian kegiatan usaha dengan daftar usaha pariwisata;

Pasal 37

Ketentuan Penyidikan

(1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Kota diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang Tanda Daftar usaha, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku;
(2) Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini adalah:
    a. menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana dibidang Tanda Daftar usaha agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lengkap dan jelas;
    b. meneliti, mencari, dan mengumpulkan, keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana Tanda Daftar usaha;

c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana dibidang Tanda Daftar usaha;
d. memeriksa buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang Tanda Daftar usaha;
e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan, dan dokumen-dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;
f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak Pidana di bidang Tanda Daftar usaha;
g. menyuruh berhenti dan atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan atau dokumen yang dibawa ;
h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana Tanda Daftar usaha;
i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
j. menghentikan Penyidikan;
k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana di bidang Tanda Daftar usaha menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

(3) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada penuntut umum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP).

Pasal 38

Ketentuan Pidana

(1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (1), pasal 31, pasal 32, pasal 33 dan pasal 34 diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah);
(2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran

2.1.3 Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian konsumen menurut Abd Halim Barkatulah (2008:7) secara harfiah adalahsebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakanjasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.

Konsumen berasal dari kata *consumer* yang berartikan ”pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008 : 23)

Pengertian Konsumen Menurut UUPK No. 8 tahun 1999 sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian, terdiri atas:

a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang /jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha; dan
c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangka kembali.

Sedangkan pengertian Konsumen Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 UU PK, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.dan.tidak.untuk.diperdagangkan.” Jadi, Konsumen ialah orang yang memakai barang atau jasa guna untuk memenuhi keperluan dan kebutuhannya. Dalam ilmu ekonomi dapat dikelompokkan pada golongan besar suatu rumah tangga yaitu golongan Rumah Tangga Konsumsi (RTK), dan golongan Rumah Tangga Produksi (RTP) (http://arikathemousleemah.blogspot.co.id/2014/04/makalah-perlindungan-konsumen.html)

Az. Nasution (2001:13) menjelaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

- Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam UUPK.

2.1.4 Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang menentukan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Menurut UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian”. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.

Pada penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain. Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan darihak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *Directive,* pengertian “produsen” meliputi : (Celina Tri Siwi Kristiyanti (2008 : 41-42))

(1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barangmanufaktur mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian

yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnyabarang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
(2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
(3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen darisuatu barang.

2.1.5 Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni sebagai berikut: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut di atas cukup memadai. “Kalimat yang menyatakan ‘segala yang menjamin adanya kepastian hukum’, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.”(Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2004 :1))

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, apalagi karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi

perdagangan pada zaman moderen saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Tujuan perlindungan konsumen dalam UUPK Pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut.

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan menuntut hak- haknya sebagai konsumen.
d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
f. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam pertimbangan M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi (2012:1) tentang perlindungan konsumen mengatakan bahwa:

a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
b. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatka kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
c. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang/jasa yang diperolehnya di pasar;

d. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
e. Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
f. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
g. Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang -wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Menurut Janus Sidabolok (2010:45) bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan

konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.

Dalam berbagai litelatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Az. Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari konsumen. Hukum Konsumen menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo adalah "Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup". Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen"

2.1.6 Perjanjian atau Kontrak

1) Pengertian Perjanjian atau Kontrak

Perjanjian atau kontrak adalah suatu peristiwa di mana seorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau di mana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia). Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa:

> "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Berdasarkan rumusan tersebut dapat diketahui bahwa suatu perjanjian adalah:

- Suatu perbuatan.
- Antara sekurangnya dua orang
- Perbuatan tersebut melahirkan perikatan di antara pihak-pihak yang berjanji tersebut.

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan awal ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata menjelaskan kepada kita semua bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik, dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata-mata.

Menurut Abdulkadir Muhammad, ketentuan Pasal 1313 sebenarnya kurang tepat karena ada beberapa kelemahan yang perlu dikoreksi, yaitu sebagai berikut:

- Hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja “mengikatkan diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu ialah “saling mengikatkan diri”, jadi ada konsensus antara dua pihak.
- Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus. Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (zaakwaarneming), tindakan melawan hukum (onrechtmatigedaad) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya dipakai istilah “persetujuan”.
- Pengertian perjanjian terlalu luas. Perngertian perjanjian mencakup juga perjanjian kawin yang diatur dalam bidang hukum keluarga. Padahal yang dimaksud adalah hubungan antara debitur dan kreditur mengenai harta kekayaan. Perjanjian yang diatur dalam buku III KUHPerdata sebenarnya hanya meliputi perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan bersifat kepribadian (personal).
- Tanpa menyebut tujuan. Dalam rumusan Pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

Berdasarkan alasan-alasan di atas, maka dapat dirumuskan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal yang bersifat kebendaan yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan. Dari definisi tersebut jelas terdapat konsensus antara pihak-pihak, untuk melaksanakan sesuatu hal, mengenai harta kekayaan, yang dapat dinilai dengan uang.

Secara sederhana, pengertian perjanjian adalah apabila dua pihak saling berjanji untuk melakukan atau memberikan sesuatu yang mereka perjanjikan mengenai harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang.

2) Unsur-Unsur Perjanjian

Apabila dirinci, perjanjian mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- *Essentialia*, ialah unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian.
  Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian. Unsur essentialia dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakankannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur essentialia ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi, atau pengertian dari suatu perjanjian.
- *Naturalia*, yaitu unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian.
  Unsur naturalia pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur essentialia diketahui secara pasti. Misalnya dalam perjanjian yang mengandung unsur essentialia jual-beli, pasti akan terdapat unsur naturalia berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi.

Sehubungan dengan hal itu, maka berlakulah ketentuan Pasal 1339 KUHPer yang menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang."

- *Accidentalia*, yaitu unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak, merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Dengan demikian, maka unsur ini pada hakekatnya bukan merupakan suatu bentuk prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak.

3) Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting, yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut adalah sebagai berikut:

- Asas Kebebasan Berkontrak
  Setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur atau belum dalam undang-undang. Tetapi kebebasan tersebut dibatasi oleh tiga hal, yaitu: tidak terlarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kepentingan umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.
- Asas Pelengkap
  Asas ini mengandung arti bahwa ketentuan undang-undang boleh tidak diikuti apabila pihak-pihak menghendaki dan membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang menyimpang dari ketentuan undang-undang. Tetapi apabila dalam perjanjian yang mereka buat tidak ditentukan lain, maka berlakulah ketentuan undang-undang. Asas ini hanya mengenai hak dan kewajiban pihak-pihak saja.
- Asas Konsensual
  Perjanjian itu terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (konsensus) antara pihak- pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum.
- Asas Obligator
  Asas ini mengandung arti bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja, belum memindahkan hak milik. Hak milik baru berpindah apabila dilakukan dengan perjanjian yang bersifat kebendaan (zakelijke overeenkomst), yaitu melalui penyerahan (levering).

4) Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

Pasal 1320 Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;

- kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- suatu pokok persoalan tertentu;
- suatu sebab yang tidak terlarang.

Syarat-syarat sahnya perjanjian dapat kita temukan pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata yang menyatakan bahwa: “Untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan 4 (empat) syarat:

- Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
  Kesepakatan artinya persetujuan kehendak pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sebelum ada persetujuan, biasanya pihak-pihak mengadakan perundingan sehingga tercapai persetujuan antara kedua belah pihak.
- Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
  Pada umumnya orang dikatakan cakap melakukan perbuatan hukum apabila sudah berumur 21 tahun atau sudah kawin meskipun belum berumur 21 tahun dan tidak di bawah pengampuan.
- Suatu pokok persoalan tertentu
  Perjanjian yang tidak memenuhi syarat-syarat tersebut tidak akan diakui oleh hukum, walaupun diakui oleh pihak-pihak yang membuatnya. Selagi pihak mengakui dan mematuhi perjanjian yang mereka buat, meskipun tidak memenuhi syarat-syarat, perjanjian itu berlaku antara mereka.
- Suatu sebab yang tidak terlarang (Causa yang Halal).
  Sebab adalah suatu yang menyebabkan atau mendorong seseorang membuat perjanjian. Undang-undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan perjanjian, melainkan memperhatikan isi perjanjian yang menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh pihak-pihak, apakah dilarang undang-undang atau tidak, bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan atau tidak.

Syarat pertama dan kedua Pasal 1320 KUHPerdata disebut syarat subjektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian dapat dibatalkan. Syarat ketiga

dan keempat disebut syarat objektif, karena mengenai sesuatu yang menjadi objek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian batal demi hukum.

Perjanjian, didalam hukum Indonesia, dirumuskan dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Istilah perjanjian disebut juga dengan persetujuan, yang berasal dari bahasa Belanda yakni *overeenkomst* dan bahasa inggris *contract*.

Ada beberapa pengertian perjanjian menurut para ahli hukum maupun menurut doktrin baik itu teori lama maupun teori baru. Muhammad Syaifuddin menyatakan bahwa pengertian perjanjian yaitu:

> *"antara perjanjian dan kontrak merupakan sama saja, artinya tidak dapat perbedaan antara kontrak dan perjanjian."*

Menurut Prof. Abdul Kadir Muhammad:

> *"Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal."*

Menurut pendapat Ricardo Simanjutak, dia menyatakan bahwa:

> *"Adapun pengertian kontrak secara tegas dimaksudkan sebagai kesepakatan para pihak yang mempunyai konsekuensi hukum yang mengikat, walaupun istilah kontrak merupakan istilah yang telah lama diserap kedalam bahasa Indonesia, karena secara tegas digunakan dalam KUHPerdata, pengertian kontrak tidak dimaksudkan seluas dari pengertian perjanjian sepeti yang dimaksdukan dalam Pasal 1313 KUHPerdata. Pengertian kontrak lebih dipersamakan dengan pengertian dari perikatan ataupun hukum perikatan yang digambarkan dalam Pasal 1233 KUHPerdata".*

Berdasarkan pendapat Ricardo Simanjuntak, dapat dilihat bahwa kontrak juga merupakan perjanjian yang memiliki konsekuensi hukum apabila tidak dilaksanakan, tidak dilaksanakan disini bisa saja karena waprestasi maupun karena keadaan memaksa.

Menurut doktrin (teori lama), yang disebut perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dari definisi di atas, telah tampak adanya asas konsensualisme dan timbulnya akibat hukum. (tumbuh/lenyapnya hak dan kewajiban).

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah:

> *"suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum."*

Teori tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata–mata. Tetapi juga harus dilihat perbuatan–perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya. Ada tiga tahap dalam membuat perjanjian menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne, yaitu :

- *Tahap Pracontractual*, yaitu adanya penerimaan dan penawaran dalam perjanjian.
- *Tahap contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak dalam perjanjian.
- *Tahap postcontratual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.

Unsur–unsur perjanjian menurut teori lama, yaitu :

- Adanya perbuatan hukum
- Persesuaian pernyataan kehendak dari beberapa orang
- Persesuaian kehendak ini harus dipublikasikan dinyatakan
- Perbuatan hukum itu terjadi karena kerja sama antara dua orang atau lebih
- Pernyataan kehendak (wilsverklaring) yang sesuatu itu harus bergantung satu sama lain

- Kehendak itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum
- Akibat hukum itu untuk kepentingan yang satu atas beban yang lain atau timbal balik
- Persesuaian kehendak itu harus dengan mengingat peraturan perundang- undangan.

Rumusan mengenai perjanjian mengandung lima unsur yang sama, kelima unsur tersebut adalah:

- Ada pihak–pihak atau sering disebut dengan subyek perjanjian, yang dimaksud pihak-pihak disini adalah subyek perjanjian dimana sedikitnya dari dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang atau cakap melakukan perbuatan hukum sesuai ketetapan undang–undang yang berlak
- Ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak-pihak yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan
- Ada tujuan yang akan dicapai, hal ini dimaksudkan bahwa tujuan dari pihak hendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang.
- Ada prestasi atau lebih dikenal dengan obyek perjanjianyang akan dilaksanakan, hal ini dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.
- Ada bentuk tertentu, bentuk lisan ataupun bentuk tulisan, hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis, hal ini sesuai ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

5) Dasar Hukum Perjanjian

Beberapa dasar hukum mengenai hukum perjanjian, yaitu:

a. Pasal 1313 KUHPerdata mengatur tentang Perjanjian yang berbunyi :

“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.”

b. Pasal 1320 KUHPerdata mengatur tentang sahnya suatu perjanjian

yang berbunyi :

“Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;
1) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2) *kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*

3) *suatu pokok persoalan tertentu;*
4) *suatu sebab yang tidak terlarang."*

c. Pasal 1320 KUHPerdata mengatur tentang azas konsensualisme ayat (1) menentukan bahwa perjanjian atau, kontrak tidak sah apabila dibuat tanpa adanya konsensus atau sepakat dari para pihak yang membuatnya. Ketentuan tersebut mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi perjanjian dibatasi oleh sepakat pihak lainnya, dengan kata lain asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh kesepakatan para pihak.

d. Pasal 1338 KUHPerdata mengatur tentang azas kebebasan berkontrak, ayat (3) yang menyatakan bahwa suatu perjanjian hanya dilaksanakan dengan itikad baik, oleh karena itu para pihak tidak dapat menentukan sekehendak hatinya klausul–klausulyang terdapat dalam perjanjiian tetapi harus didasarkan dan dilaksanakan dengan itikad baik

e. Pasal 1329 KUHPerdata mengatur tentang kecakapan yang berbunyi

"tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali jika ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu."

f. Pasal 1330 KUHPerdata mengatur tentang orang yang tidak cakap yang berbunyi :

"yang tak cakap untuk membuat persetujuan adalah;
1) Anak yang belum dewasa;
2) orang yang ditaruh di bawah pengampuan;
3) perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu"

g. Pasal 1946 KUHPerdata mengatur tentang daluwarsa atau lewat waktu yang berbunyi

"lewat waktu ialah suatu sarana hukum untuk memperoleh sesuatu atau suatu alasan untuk dibebaskan dari suatu perikatan dengan lewatnya waktu tertentu dan dengan terpenuhinya syarat – syarat yang ditentukan dalam undang – undang."

h. Undang-Undang No. 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa dan Lambang Negara, Serta Lagu Kebangsaan, dalam pasal 31 yang berbunyi :

(1).Bahasa Indonesia wajib digunakan dalam nota kesepahaman atau perjanjian yang melibatkan lembaga negara, instansi pemerintah Republik Indonesia, lembaga swasta Indonesia atau perseorangan warga negara Indonesia.
(2). Nota kesepahaman atau perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melibatkan pihak asing ditulis juga dalam bahasa nasional pihak asing tersebut dan/atau bahasa Inggris"

6) Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat–syarat yang ditetapkan oleh undang–undang. Perjanjian yang sah diakui dan diberi akibat hukum. Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, syarat–syarat sahnya perjanjian:

- Ada persetujuan kehendak antar pihak – pihakyang membuat perjanjian
- Ada kecakapan pihak – pihakuntuk membuat perjanjian
- Ada suatu hal tertentu (objek)
- Ada suatu sebab yang halal (causa)

Perjanjian yang tidak memenuhi syarat–syarat tersebut tidak akan diakui oleh hukum, walaupun diakui oleh pihak–pihak yang membuatnya. Apabila sampai suatu ketika ada pihak yang tidak mengakuinya, sehingga

menimbulkan sengketa, maka Hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal.

7) Asas – asasPerjanjian

Hukum perjanjian mengandung empat asas penting yaitu asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas kepastian hukum atau dalam bahasa asingnya yang sering disebut dengan *asas pacta sun servanda*dan yang terakhir adalah asas iktikad baik. Keempat asas ini merupakan asas yang biasanya digunakan dalam perjanjian. Keempat asas diatas akan dijelaskan sebagai berikut, yaitu adalah:

- Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian/pelaksanaan dan persyaratannya, menentukan bentuknya perjanjian yaitu tertulis atau lisan. Asas kebebasan berkontrak merupakan sifat atau ciri khas dari Buku III BW, yang hanya mengatur para pihak, sehingga para pihak dapat saja mengenyampingkannya, kecuali terhadap pasal – pasaltertentu yang sifatnya memaksa.
- Asas konsensualisme dapat disimpulkan melalui Pasal 1320 ayat (1) BW. Bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kesepakatan kedua belah pihak, dengan adanya kesepakatan oleh para pihak, jelas melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka atau biasa juga disebut bahwa kontrak tersebut telah bersifat obligatoir yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi kontrak tersebut.
- *Asas pacta sunt servanda* atau disebut juga sebagai asas kepastian hukum, berkaitan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt servanda merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang – undang, mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas pacta sunt servanda didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) BW yang menegaskan “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang.”
- Asas iktikad baik. Ketentuan tentang asas iktikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW yang menegaskan “perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik”. Asas iktikad baik merupakan

asas bahwa para pihak, harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas iktikad baik terbagi menjadi dua macam, yakni iktikad baik nisbi dan iktikad baik mutlak. Iktikad baik nisbi adalah orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Sedangkan iktikad mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma – normayang objektif

- Asas kepribadian (Personalitas) Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdata.

Pasal 1315 KUHPerdata berbunyi

> *"pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri".*

Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri.

Pasal 1340 KUHPerdata berbunyi

> *"perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya".*

Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun, ketentuan itu ada pengecualiannya, sebagaimana yang diintrodusir dalam Pasal 1317 KUHPerdata, yang menentukan bahwa "*dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu*".

Pasal ini mengkonstruksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga dengan suatu syarat yang

ditentukan. Sedangkan dalam Pasal 1318 KUHPerdata tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, tetapi juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak dari padanya.

2.1.7 Wanprestasi

1) Prestasi

Prestasi adalah sesuatu yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Dengan kata lain, prestasi adalah objek perikatan. Dalam hukum perdata, kewajiban memenuhi prestasi selalu disertai jaminan harta kekayaan debitor. Dalam pasal 1131 dan 1132 KUHPdt, dinyatakan bahwa semua harta kekayaan debitor, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang aka nada, menjadi jaminan pemenuhan utang terhadap kreditor. Menurut ketentuan pasal 1234 KUHPdt ada tiga kemungkinan wujud prestasi, yaitu (a) memberikan sesuatu, (b) berbuat sesuatu, (c) tidak berbuat sesuatu. Pengertian memberikan sesuatu adalah menyerahkan suatu kekuasaan nyata atas suatu benda dari debitur kepada kreditur, misalnya dalam jual-beli, sewa-menyewa, hibah.

Pasal 1235 ayat (1) KUHPdt, peringatan pemberian sesuatu adalah menyerah kekuasaan yang real atau suatu jual beli, perjanjian sewa menyewa, perjanjian hibah, perjanjian gadai dan perjanjian utang piutang. Dalam perikatan yang objeknya tertentu yang telah ditetapkan dalam perikatan, misalnya melakukan perbuatan tertentu yang telah ditetapkan

dalam perikatan, misalnya melakukan perbuatan menyita jaminan, membongkar bangunan, mendirikan, melelang jaminan dan sebagainya

Dalam perikatan yang objeknya “berbuat sesuatu”, debitur wajib melakukan perbuatan tertentu yang telah ditetapkan dalam perikatan, misalnya melakukan perbuatan berupa membangun gedung. Kemudian dalam perikatan yang objeknya “tidak berbuat sesuatu”,debitur tidak melakukan perbuatan yang telah ditetapkan dalam perikatan, misalnya debitur tidak boleh melakukan aktivitas berjualan selama perikatan berlangsung, jika perbuatan debitur berlawanan maka ia bertanggung jawab karena telah melanggar ketetapan.

Prestasi adalah objek perikatan. Supaya objek itu dapat dicapai, dalam arti dipenuhi oleh debitur, maka perlu diketahui sifat-sifatnya sebagaimana tercantum dalam pasal 1320 KUHPdt ayat (3), yaitu:

a. Barang atau perbuatannya harus sudah ditentukan
b. Harus mungkin, artinya prestasi itu mungkin dipenuhi oleh debitur secara wajar dengan segala usahanya
c. Harus diperbolehkan (halal), artinya tidak bertentangan dengan agama dan undang-undangHarus ada manfaat bagi kreditur, artinya kreditur dapat menggunakan dan memanfaatkannya.

2) Wanprestasi

Menurut Firman Floranta Adonara (2014: 62-66). Wanprestasi mempunyai hubungan yang sangat erat dengan somasi. Wanprestasi adalah tidak terpenuhinya suatu kewajiban oleh debitur seperti yang telah

ditetapkan dalam perikatan. Tidak terpenuhinya kewajiban disebabkan oleh dua kemungkinan, yaitu:

a) Kesalahan debitur, baik dengan sengaja maupun karena kelalaian. Menurut ketentuan pasal 1238 KUHPdt debitur dianggap lalai dengan lewatnya tenggang waktu yang telah ditetapkan dalam perikatan. Jika debitur lalai dalam melaksanakan kewajibannya, maka cara untuk memperingatkan debitur supaya memenuhi prestasinya yaitu, debitur perlu diberi peringatan tertulis yang isinya menyatakan bahwa debitur wajib memenuhi prestasi.

   Peringatan tertulis dapat dilakukan secara resmi dan tidak resmi. Peringatan tertulis secara resmi dilakukan melalui Pengadilan yang berwenang, yang disebut sommatie. Peringatan tertulis tidak resmi misalnya melalui surat tercatat, surat peringatan ini disebut *ingebreke stelling*.

b) Keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), artinya diluar kemampuan debitur. Unsur-unsur keadaan memaksa adalah sebagai berikut:

   - Terjadi peristiwa yang membinasakan/memusnahkan benda objek perikatan
   - Terjadi peristiwa yang menghalangi perbuatan debitur untuk berprestasi
   - Peristiwa itu tidak dapat diketahui atau diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan

Dalam hal keadaan memaksa yang memenuhi unsur satu dan tiga, maka keadaan memaksa ini disebut “keadaan memaksa objektif”. Dasarnya adalah ketidakmungkinan memenuhi prestasi, karena bendanya

lenyap atau musnah. Misalnya seorang pelukis tidak bisa menyerahkan lukisan yang telah dipesan kepada si pemesan karena tiba-tiba ada musibah berupa kebakaran, sehingga melenyapkan seluruh lukisannya. Dengan peristiwa ini, maka perikatan diyatakan “batal”.

Dalam hal keadaan memaksa yang memenuhi unsur dua dan tiga, keadaan memaksa ini disebut keadaan memaksa yang subjektif. Dasarnya ialah debitur kesulitan memenuhi prestasi karena ada peristiwa yang menghalanginya. Misalnya seseorang membeli barang dari seorang pedagang yang disanggupi untuk dikirimkan dalam waktu satu minggu. Namun kapal yang mengangkut barang itu membentur karang sehingga harus masuk dok untuk perbaikan. Di sini debitur mengalami kesulitan memenuhi prestasi. jika prestasi itu sudah tidak berarti lagi bagi debitur karena lamanya waktu pengiriman, maka perikatan “gugur”.

Perbedaan antara perikatan “batal” dan “gugur” teretak pada ada dan tidaknya objek perikatan dan kemungkinan pemenuhan objek. Pada perikatan batal, objek perikatan tidak ada karena musnah, sehingga tidak mungkin dipenuhi oleh debitur. Sedangkan pada perikatan “gugur”, objek perikatan ada, sehingga mungkin dipenuhi dengan segala macam.

Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu sebagai berikut :

a. Penuntutan pelaksanaan prestasi oleh kreditor;
b. Pembayaran ganti rugi oleh debitor kepada kreditor (pasal 1243 KUHPdt);
c. Beban risiko beralih untuk kerugian debitor, apabila halangan tersebut timbul setelah debitor wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak kreditor. Oleh karena itu, debitor tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa;

d. Kreditor dapat membebaskan diri dari kewajiban memberikan kontra prestasi dalam perjanjian timbale balik dengan dasar pasal 1266 KUHPdt.

Beberapa hal yang dapat dituntut kreditor terhadap debitor atas dasar wanprestasi, yaitu:

a. Meminta pemenuhan prestasi saja dari debitor;
b. Menuntut prestasi disertai ganti rugi kepada debitor (pasal 1267 KUHPdt);
c. Menuntut dan meminta ganti rugi, hanya mungkin jika kerugian karena keterlambatan;
d. Menuntut pembatalan perjanjian;
e. Menuntut pembatalan perjanjian disertai ganti rugi kepada debitor. Ganti rugi harus berupa pembayaran denda.

Wanprestasi dapat terjadi karena kesengajaan debitor maupun karena kelalaian debitor untuk melaksanakan prestasinya, hal ini diatur dalam ketentuan pasal 1236 KUHPdt yang menyatakan “debitor adalah berwajib memberikan ganti biaya, rugi dan bunga kepada kreditor, apabila ia telah membawa dirinya dalam keadaan tidak mampu untuk menyerahkan kebendaannya atau telah tidak merawatnya sepatutnya guna menyelamatkannya” dan 1239 KUHPdt yang menyatakan “tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila kreditor tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga”.

Pembatasan atas penggantian biaya, rugi, dan bunga dapat mengacu pada pasal 1246 KUHPer yang menyatakan “Biaya, ganti rugi, dan bunga, yang oleh kreditor boleh dituntut akan penggantiannya, terdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang

sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tidak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang disebut dibawah ini" dan pasal 1247 KUHPer yang menyatakan "Debitor hanya diwajibkan mengganti biaya, rugi, dan bunga, yang nyata telah, atau sedianya harus dapat diduganya sewaktu perikatan dilahirkan, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan karena sesuatu tipu daya yang dilakukan olehnya". Ketentuan Pasal 1247 KUHPdt seolah-olah membuka peluang dilakukannya penyimpangan terhadap penggantian biaya, kerugian, dan bunga, dengan ketentuan bahwa tidak dipenuhinya perikatan adalah sebagai akibat dari tipu daya oleh debitor.

3) Somasi

Somasi adalah sesuatu kreditor sehingga sampai ada keputusan dan ketetapan bahwa debitor telah lalai. Somasi berupa surat teguran dari pengadilan Negeri atau *ingebreke stelling*, yaitu surat teguran dari kreditor tidak melalui pengadilan. Somasi diberikan sebagai akibat adanya wanprestasi yang dilakukan oleh debitor karena tidak memenuhi prestasi. Berdasarkan Pasal 1238 KUHPdt, debitor atau yang berutang dinyatakan lalai apabila:

- Dengan surat perintah (*bevel*);
- Dengan kata sejenis (*soortgelike akte*) telah dinyatakan lalai;
- Demi perikatannya sendiri yang menetatapkan bahwa debitor lalai dengan terlaluinya waktu yang ditentukan.

Karena debitor telah ditetapkan lalai maka hal tersebut membawa akibat hukum, yaitu:

- Debitor wajib memabayar penggantian biaya kerugian dan bunga atau harus membanyar bunga berikut dendanya;
- Penggangtian biaya kerugian dan bunga didasarkan pada surat yang ditetapkan oleh pengadilan atau oleh pihak kreditor secara langsung;
- Pembayaran kerugian diutamakan memilih yang paling ringan karena biasanya pihak kreditor memberikan pilihan untuk debitor, misalnya pihak kreditor telah dua kali melayangkan somasi kepada debitor, debitor dapat memilih somasi yang menurutnya sangat memungkinkan untuk dilaksanakan.

4) *Overmacht* (Keadaan Memaksa)

Overmacht atau keadaan memaksa, yaitu suatu keadaan yang dialami oleh debitor yang berada di luar kekuasaan dan kekuatannya sehingga ia tidak mampu melaksanakan prestasinya, misalnya karena terjadinya gempa, banjir, kebakaran dahsyat. Karena pristiwa yang dialami oleh debitor, prestasinya tidak dapat dipenuhi.

Ada tiga unsur untuk dapat dikatan bahwa debitor berada dalam keadaan memaksa, yaitu:

- Tidak memenuhi prestasi;
- Ada sebab yang terletak di luar kesalahan debitor;
- Factor penyebab itu tidak diduga sebelumnya dan tidak dipertanggungjawabkan kepada debitor.

Overmacht atau keadaan memaksa merupakan alasan pembenar dan pemaaf bagi debitor yang tidak dapat melaksanakan prestasinya sesuai dengan kewajiban yang telah ditentukan dan pada saat yang telah ditetapkan. *Overmacht* atau keadaan memaksa diatur di dalam Pasal 1244 KUHPer dan Pasal 1245 KHUPer. Ketentuan Pasal 1244 KUHPer

menyatakan “jika ada alasan untuk itu, debitor harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga, apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan karena suatu hal yang tidak terduga pun tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya”.

2.1.8 Pengertian Ganti Rugi

Menurut ketentuan pasal 1243 KUHPdt, ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur telah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya. Yang dimaksud dengan “kerugian” dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitur melakukan wanprestasi. Kerugian tersebut waib dipenuhi oleh debitur terhitung sejak ia dinyatakan lalai.

Ganti kerugian terdiri dari tiga unsur, yaitu:

1) Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan;
2) Kerugian sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat kelalaian debitur. Misalnya busuknya buah-buahan karena pengirirmannya telat;
3) Bunga atau keuntungan yang diharapkan, misalnya bunga yang berjalan selama piutang terlambat diserahkan (dilunasi).

Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi hukum berikut ini:

- Debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (pasal 1243 KUHPdt)
- Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan melalui Hakim (pasal 1266 KUHPdt)
- Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat diakukan, atau pembatalan disertai pembayaran ganati kerugian (pasal 1267 KUHPdt)

- Debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkarakan di muka Pengadilan, dan debitur dinyatakan bersalah.

2.1.9 Kalausula Eksonerasi

Eksonerasi (*exoneration*) adalah membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab hukum. Berarti klausula ini mengecualikan kewajiban atau tanggung jawab di dalam perjanjian. Klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam perjanjian bilamana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum, sehingga dapat membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.

Memperhatikan pengertiannya saja sudah jelas-jelas secara hukum tidak memenuhi rasa keadilan dan tidak memenuhi asas proporsionalitas (asas keseimbangan) serta bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak sesuai Pasal 1338 KUH Perdata. Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak, bukan justru dibuat pembatasan-pembatasan tanggung jawab oleh salah satu pihak yang seharusnya dilaksanakan oleh pihak tersebut.

Keseimbangan merupakan asas hukum yang menyatakan suatu kondisi dalam keadaan seimbang (*evenwicht*) yang menunjuk pada makna suatu keadaan pembagian beban di kedua sisi berada dalam keadaan seimbang. Keadaan hening atau keselarasan dari berbagai hak

dan kewajiban tidak satupun mendominasi yang lainnya, atau tidak satupun elemen yang menguasai elemen lainnya, berarti kondisi yang tidak seimbang dalam pembagian hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian merupakan larangan dan bertentangan dengan asas ini.

Larangan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dapat ditemui dalam Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Klausula baku mengandung syarat-syarat baku sekaligus merupakan aturan bagi para pihak yang terikat didalamnya dan telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk dipergunakan oleh salah satu pihak tanpa negosiasi dengan pihak yang lain. Tujuan larangan pencantuman klausula baku sesuai Pasal 18 UUPK untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Tujuan larangan pencantuman klausula eksonerasi karena berupaya membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lain dalam hal yang bersangkutan tidak melaksanakan kewajibannya. Bila kondisi ini terjadi maka posisi kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak lagi setara sesuai asas kebebasan berkontrak, seharusnya para pihak bebas menentukan klausula dalam perjanjian, pihak yang satu tidak boleh menekan pihak lain, harus sama-sama merasa puas dengan perjanjian yang dibuat. Menurut asas kebebasan berkontrak idealnya para pihak yang terikat

dalam perjanjian berada dalam posisi tawar yang seimbang antara satu sama lain.

Pencantuman klausula eksonerasi dalam praktik ramai terjadi, bukan saja terjadi bagi para pihak yang melakukan perjanjian, namun dalam kehidupan sehari-hari yakni dalam kegiatan perdagangan, perjanjian baku sering mengandung klausula eksonerasi itu dicantumkan misalnya di dalam *form* perjanjian yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan kepada masyarakat, seperti dalam penjualan tiket-tiket pesawat angkutan penumpang udara, perusahaan pengangkutan laut maupun transportasi darat, perusahaan lising (*leasing corporate*), perusahaan perbankan, perusahaan asuransi, kegiatan pinjam-meminjam uang, dan lain-lain, semua kesepakatan dicantumkan dalam bentuk klausula baku, ada yang sudah terlebih dahulu dibuat dalam bentuk formulir dan adapula yang dibuat dengan cara bernegosiasi langsung di antara para pihak.

Secara hukum walaupun klausula eksonerasi dilarang, namun dalam praktik perdagangan dalam perjanjian/kontrak baku tidak jarang ditemukan pencantuman klausula eksonerasi yang bersifat baku yang ujung-ujungnya untuk menguntungkan bagi pihak yang memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang kuat di dalam perjanjian/kontrak.

Penyelesaian masalah ketidakseimbangan dalam perjanjian, hakim berwenang untuk memasuki/meneliti isi suatu perjanjian jika diperlukan karena isi dan pelaksanaan suatu perjanjian/kontrak bertentangan dengan

nilai-nilai dalam masyarakat. Hal ini dimaksudkan jika klausula-klausula di dalam perjanjian/kontrak tersebut tidak sesuai dengan nilai-nilai ketertiban umum, maka harus dibatalkan.

2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

2.2.1 Hak Konsumen

Menurut Hidarta (2004:19) Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fisik melainkan termasuk juga hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional. Hak-hak yang dimaksud adalah:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan *(The Right to safety)*
2. Hak untuk mendapatkan informasi *(The Right to be informed)*
3. Hak untuk memilih *(The Right to choose)*
4. Hak untuk didengar *(The Right to be Heard)*

Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan, hak mendapatkan ganti kerugian, hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik, dan untuk sehat.

Adapun dalam Pasal 4 UUPK diatur secara ekplisit delapan hak dari konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka, berikut pembahasannya:

1. Hak konsumen mendapatkan keamanan, kenyamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
   Hak untuk memperoleh keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa penting untuk ditempatkan pada kedudukan utama karena selama berabad-abad berkembang falsafah bahwa konsumen adalah pihak yang berwajib hati-hati, kemudian seiring dengan perkembangannya prinsip yang merugikan konsumen ini telah ditinggalkan. Barang dan/atau jasa harus diproduksi sedemikian rupa sehingga apabila digunakan pada kondisi normal atau kondisi yang dapat diduga sebelumnya tidak menimbulkan kerugian kesehatan dan keamanan bagi konsumen.
2. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
3. Hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
4. Hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
5. Hak konsumen untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya.
6. Mendapatkan Pendidikan
7. Hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
   Menurut Sudaryatmo (1999:23-24) hak konsumen sangat penting dalam hal ini agar konsumen mendapatkan keadilan. Sebab dengan adanya hak ini, konsumen akan mendapatkan perlindungan hukum yang efektif dalam rangka mengamankan implementasi ketentuan perlindunga konsumen dan menjamin keadilan sosial. Saran untuk mencapai hak ini dapat dilakukan dengan dua cara:

a. Melalui konsultasi hukum, baik yang dilakukan oleh organisasi konsumen atau instansi pemerintah yang mengurus perlindungan konsumen
b. Melalui mekanisme tuntutan hukum secara kolektif *(class action)*.

8. Hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam hukum perlindungan konsumen. Beragamnyapilihan barang dan/ atau jasa yang beredar di masyarakat memungkinkankonsumen untuk memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya serta memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Demi terlaksanakannya hak-hak tersebut, konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat tentang barang dan/ atau jasa yang digunakannya. Selanjutnya, apabila terjadi sengketa, konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa dapatditegakkan.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2011:41), secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.
   Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.
2. Hak untuk memperoleh informasi.
   Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk

yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

3. Hak untuk memilih.
   Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.
4. Hak untuk didengar.
   Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentuapabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
   Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang dan/atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya secara layak. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dan lain-lain.
6. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.
   Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat,bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
   Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis danteliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
   Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang

lingkungan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.
   Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi dari pada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.
    Hak ini tentu saja dimaksud untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

2.2.2 Kewajiban Konsumen

Kewajiban Konsumen Sesuai dengan Pasal 5 UUPK, Kewajiban Konsumen adalah :

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

Adaya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting untuk mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering

pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha, kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha atau produsen.

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK 1999 hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka atau terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau Kejaksaan. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK 1999 dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk

mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

2.2.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada pokoknya hak dan kewajiban satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian maupun undang-undang. Secara umum telah diketahui bahwa perjanjian tertulis antar konsumen dengan pelaku usaha tidak dapat dikemukakan, sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan dari konsumen yang mempergunakan, memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Untuk memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pelindungan Konsumen Pasal 6 (tentang hakpelaku usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha) adalah sebagai berikut:

1) Hak Pelaku Usaha
   a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

b. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
d. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2) Kewajiban Pelaku Usaha

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

3) Perbuatan yang dilarang Bagi Pelaku Usaha

Berbicara mengenai perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha berarti juga akan menguraikan mengenai berbagai bahasan ilmu pengetahuan. Oleh karena sifatnya yang lintas sektor ini, maka ada beberapa sub pokok bahasan menyangkut perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu dalam hal (1) Mutu produk, (2) Berat bersih produk, (3) Pelabelan, (4) Sertifikasi halal, (5) Iklan, (6) Undian dan lain sebagainya.

Beberapa pasal yang perlu diperhatikan dari ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 yang berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa tertentu.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 8 UUPK, yaitu:

a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
   (1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
   (2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut
   (3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlahdalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
   (4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, ataukemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atauketerangan barang dan/atau jasa tersebut
   (5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasa tersebut
   (6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
   (7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
   (8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label
   (9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat

(10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar.

Pasal 9 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap pelaku usaha dilarang untuk menawarkan, memproduksikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

(1) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
(2) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
(3) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
(4) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
(5) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
(6) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
(7) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
(8) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
(9) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
(10) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
(11) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Ayat (2): Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan. Ayat (3): Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10 UUPK, pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

a) Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
b) Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
c) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
d) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawakan
e) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11 UUPK mengatur pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan:

a) Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu.
b) Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi.
c) Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain
d) Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain.
e) Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain
f) Menaikkan harga atau tarif barang dan/jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12 UUPK pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13 UUPK yang terdiri dari 2 ayat, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadia berupa barang dan/atau jasa lain.

2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

2.3.1 Asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UUPK menentukan bahwa Perlindungan konsumen berasakan mamfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen di selenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relavan dalam pembangunan nasional, yaitu : (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014:25-35)

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar- besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan untukmemberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, danpemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang ikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukun.

2.3.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapaiatau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumenperlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuanperlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 3 UUPK telah dijelaskanmengenai tujuan konsumen, yaitu:

(http://nesyaulfa.blogspot.co.id/2012/10/tentang-asas-dan-tujuan-perlindungan.html)

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untukmelindungi diri;
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dariekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan danmenuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungankonsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalamberusaha;
6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usahaproduksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dankeselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulaidari penyadaran hingga pemberdayaaan. Padahal,

pencapaian tujuan perlindungankonsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang,tujuan nomor 6, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai, ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungankonsumen dilakukan secara simultan atau serempak.

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara,khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumenmengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar-menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan social ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1) Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2) Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang *responsive* terhadap kebutuhan konsumen;
3) Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4) Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5) Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6) Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7) Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumendengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;

2.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen

Pengertian tanggung jawab produk (pelaku usaha), sebagai berikut, ”Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.“

Di dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 terdapat 3 (tiga) pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan tanggung jawab produsen sebagai berikut:

(http://husen30.blogspot.com/2010/06/resume-bab-9-perlindungan-konsumen.html)

1) Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkomsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasrkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan.
5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

BAB 3

PEMBAHASAN

3.1 Perjanjian antara pengelola bioskop XXI dengan konsumen Pengguna *Movie Card* dan Respon Konsumen terhadap *Movie Card*

3.1.1 Perjanjian Pengelola Bioskiop XXI dengan Konsumen Pengguna *Movie Card*

Cinema xxi mengeluarkan produk yang digunakan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian tiket, terutama dalam hal mengantri, pihak Bioskop Cinema XXI ini mengeluarkan kartu canggih atau yang disebut dengan *Movie Card*, *Movie Card* dibuat dengan tujuan untuk membantu konsumen dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan uang cash, tanpa pin/password, dan tanpa tanda tangan. Tidak sedikit pengguna *Movie Card* menganggap bahwa kartu canggih itu sangat bermanfaat terutama jika ingin menonton dan mendapatkan antrian yang sangat panjang, karena kartu *Movie Card* ini tempat antriannya khusus, jadi tidak perluh lagi antri lama di loket umum sebab yang melakukan pembayaran uang tunai lebih banyak ketimbang antri menggunakan *Movie Card*.

Dalam hasil wawancara bersama **Ahmad Yani Basuki selaku Manager area Bioskop XXI** (senin, 14 agustus 2018), beliau mengatakan perjanjian pegelola dengan konsumen sudah diatur dalam ketentuan *Movie Card* dimana dengan digunakannya kartu ini maka pemegang kartu bertanggung jawab atas *property* beserta nilai kartu dan menyatakan tunduk, mengikatkan diri pada persyaratan *Movie Card,* berikut gambar *Movie Card* beserta syarat dan ketentuannya :

Gambar syarat dan ketentuan Movie Card

Keterangan Gambar :

The Movie Card Adalah kartu yang diterbitkan oleh CINEMA 21, berupa kartu berteknologi nir sentuh (contactless), yang dapat Anda gunakan untuk bertransaksi di bioskop Cinema XXI, The Premiere dan Cinema 21.

Berikut adalah fitur The Movie Card :
1. Jalur antrian khusus (hanya untuk deluxe).
2. Kemudahan pembayaran di Cinema XXI, The Premiere dan Cinema 21.
3. Tidak membutuhkan PIN atau tanda tangan.
4. Dapat diisi ulang.
5. Isi ulang dan cek saldo dapat dilakukan di bioskop Cinema XXI dan Cinema 21.

Syarat dan Ketentuan
1. Isi ulang perdana minimal Rp 100.000,- (tidak termasuk harga kartu).
2. Tidak dapat diuangkan kembali.
3. Untuk pembelian tiket nonton pastikan saldo The Movie Card anda cukup untuk minimal 1 tiket.
4. Kerusakan atau kehilangan The Movie Card tidak menjadi tanggung jawab CINEMA 21.
5. Masa berlaku The Movie Card adalah 1 tahun terhitung dari transaksi isi ulang (top up) terakhir.
6. Syarat dan ketentuan The Movie Card, termasuk jenis/bentuk layanan setiap saat dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu

Perjanjian pegelola dengan konsumen mengenai kartu sudah cukup jelas di terapkan pada kartu tersebut, maka perjanjian antara pegelola dengan konsumen dibuat secara sepihak karena ketentuan movie card dalam perjanjiannya membebankan prestasi hanya pada satu pihak saja, jadi ketika movie card konsumen rusak atau hilang, karena dalam ketentuan movie card pemegang yang bertanggung jawab jadi konsumen tidak dapat menuntut. Perjanjian Movie Card tidak diatur secara khusus di dalam UU, maka pihak pengelola bebas menentukan atau mengadakan perjanjiannya dengan konsumen

Menurut hasil wawancara dengan **A. Karunrung** (Jumat, 31 agustus 2018) staff Pariwisata dibidang pengawasan mengatakan bahwa:

> "Pihak Bioskop XXI tidak melakukan diskusi terlebih dahulu kepada pihak pariwisata untu mengadakan dan mengedarkan produk terbaru mreka yaitu *Movie Card*. Pihak Bioskop XXI melakukan diskusi kepada pihak pariwisataa tentang produk lain mereka seperti Mtix dan membuka cafe/minibar dibioskop".

Bapak A. Karunrung juga menambahkan bahwa, pengedaran *Movie Card* dilakukan tanpa campur tangan dengan pihak kami (pariwisata).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak XXI tidak melakukan pembicaraan atau mebuat perjanjian terlebih dahulu kepada pihak pariwisata maupun konsumen, pihak XXI membuat syarat dan ketentuan pada *Movie Card* secara sepihak.

Pihak pariwiasata juga menyayangkan hal tersebut, karena Bioskop XXI merupakan salah satu perusahaan terbesar yang beroprasi di Indonesia, yang mempunyai konsumen yang jumblahnya tidak sedikit, jika semasa konsumen pengguna *Movie Card* mengalami kendala, pihak XXI tidak bisa memberikan pertanggung jawaban penuh dikarenakan pihak XXI mebuat syarat dan ketentuan *Movie Card* secara sepihak tanpa meminta saran atau tanpa melakukan diskusi terlebih dahulu kepada wakil konsumen maupun dengan orang yang bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh diatas dapat disimpulkan bahawa, pihak Bioskop XXI dalam membuat *Movie Card,*

tidak melakukan perbincangan terlebih dahulu kepada pihak pariwisata saat mengeluarkan dan mengedarkan *Movie Card*. ini membuat pengguna *Movie Card* tidak dapat melakukan keluhan atau apapun soal *Movie Card* ke pihak Pariwisata atas kehilangan, kerusakan atau ketidaknyamanan selama mengunakan *Movie Card* tersebut.

Di dalam perjanjian bioskop mengenai *Movie Card* ketentuannya mengacu dalam asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam ketentuan Pasal 1338 ayat 1 BW menegaskan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian/ pelaksanaan dan persyaratannya, menentukan bentuknya perjanjian yaitu tertulis atau lisan.

Asas kebebasan berkontrak merupakan sifat atau ciri khas dari Buku III BW, yang hanya mengatur para pihak, sehingga para pihak dapat saja mengenyampingkannya, kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa.

Jadi ketentuan Pasal 1338 juga mengatur kesepakatan kedua belah pihak yang membuat perjanjian setuju mengenai hal-hal yang pokok dalam kontrak. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Perikatan adalah suatu perhubungan hukum anatara dua

orang atau dua pihak, berdasarkan yang mana pihak yang satu berhak menunutut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Maka hubungan hukum antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan. Hal ini jelas, bahwa hukum perjanjian tidak boleh dibuat dengan adanya paksaan kepada salah satu atau kedua belah pihak.

3.1.2 Respon Konsumen Tentang *Movie Card*

Berikut adalah hasil tanggapan responden pengguna *Movie Card* berdasarkan Kuesioner yang dibuat dan diedarkan kepada pengguna maupun pengguna *Movie Card* dibioskop Kota Makassar

1. Rentang usia konsumen responden

   Hasil responden yang diperoleh diatas usia kebayakan pengguna *Movie Card* yaitu usia antara 19-22. Hasil ini diporelah dikarenakan pada rentan usia tersebut mereka lebih banyak memilih untuk menghabiaskan waktu dengan pergi menonton film dibanding pergi makan atau ketempat lainnya .

2. Pernakah anda mmendengar tentang layanan movie card dan dari mana anda negetahui tentang movie card

   Menurut hasil responden konsumen diatas bahwa ada 80% yang mengatakan pernah mendengar tentang layananan *Movie Card* dan ada 40% responden yang mengatakan bahwa mereka mengetahui informasi *Movie Card* dari staff bioskop itu sendiri, 30% dari jaringan

social 30% dari teman, berdasarkan hasil responden tersebut, salah satu dari empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional tentang hak untuk mendapatkan informasi telah sesuai atau terpenuhi.

3. Apa respon anda tentang *Movie Card*?

   Dari hasil kuesioner yang dibagikan ada 50% responden yang mengatakan bahwa layanan konsumen *Movie Card* yang dikeluarkan oleh pihak bioskop itu bagus dan 50% mengatakan biasa-biasa saja.

4. Hal apa yang membuat anda tertarik menggunakan movie card?

   Ada beragam jawaban yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan , ada yang mengatakan bahwa mereka menggunakan *Movie Card* karena mengikuti trend 34%, rasa penasaran 24%, dikarenakan tidak mengantri lama 30% dan lainnya ada 12%. Dari hasil responden diatas dapat dikatakan bahwa dominan pengguna layanan *Movie Card* yaitu karena ingin mengikuti trend dengan hasil tertinggi 34%.

5. Apa kesan anda menggunakan movie card?

   Kesan yang didapatkan oleh responden setelah menggunakan layanan *Movie Card* berbeda-beda, dari hasil kuesioner yang dibagikan diperoleh 50% dari mereka yang mengatakan bahwa layaman ini sangat membantu, 25% mengatakan biasa biasa saja karena responden ini jarang menggunakan *Movie Cardnya*, lebih memilih antrian umum dan ada 25% responden yang mengatakan

bahwa layanan Movie Card terkadang jaringannya error yang membuat terpaksa mengantri ulang di tempat antrian umum.

6. Apakah layanan *Movie Card* membuat pemesanan tiket lebih efektif ?

   Berdasarkan hasil yang diperoleh kuesioner yang dibagikan, ada 76% reponden yang mengatakan bahwa layanan *Movie Card* sangat efektif dan ada 24% redponden lainnya yang mengatakan bahwa layanan pengguna *Movie Card* hanya biasa saja.

7. Apa kelebihan dari *Movie Card*.?

   Ada beberapa hasil yang diperoleh dari quisioner yang dibagikan, ada 50% responden mengatakan bahwa konsumen tidak perlu mengantri lama, ada 25% responden yang mengatakan kelebihan layanan movie card itu tidak perlu menggunakan uang tunai dalam proses pembelian tiket, dan ada 25% juga yang memilih bahwa kelebihannya yaitu karena tidak perlu top up.

8. Apakah dengan menggunakan *Movie Card* dapat potongan harga/ diskon?

   Hasil yang diperoleh kali ini responden 100% mengatakan bahwa pengguna layanan *Movie Card* tidak mendapatkan diskon.

9. Apakah anda pernah ,mengalami kendala saat menggunakan movie card?

   Menurut pasal 4 UUPK ada 8 hak dari konsumen yaitu salah satunya mengatakan bahwa “ hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan” Dari hasil yang

diperoleh ada 89% responden mengatakan bahwa kendala yang dihadapi selama penggunaan, *Movie Card* yaitu dikarenakan jaringan yang eror dan ada 11% hasil responden yang mengatakan karena kekurangan saldo. Jadi mmenurut hasil yang diperoleh diatas pengguna layanan *Movie Card* menginginkan jika layanan jaringan yang sering eror dapat diperbaiki untuk meudahkan melakukan transaksi pembelian tiket .

10. Bagaimana Cara Anda Melakukan Pengisian Aldo / Top Up?

    Pengisian saldo atau top up responden 100% memilih membayar diloket khusus *Movie Card*

11. Dimana saja movie card berlaku?

    Ahasil responden yang diperoleh memilih Layanan *Movie Card* ini hanya berlaku di seluruh Bioskop XXI

12. Apakah debit saldo dapat diuangkan?

    Menurut hasil responden 100% mengatakan debit saldo yang ada pada movie card tidak dapat diuangkan

Dasil hasil responden di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *Movie Card* memiliki rentang umur 19-22 tahun. Responden juga menyatakan bahwa sumber informasi untuk mengetahui tentang *Movie Card* berasal dari staf Bioskop XXI, jejaring social dan dari teman ke teman. Hasil survey ini juga memberikan petunjuk bahwa responden sebagian melakukan transaksi pembelian tiket menggunakan *Movie Card*, dan sebagian lebih memilih membeli tiket dengan menggunakan uang

tunai. Banyak konsumen tertarik menggunakan *Movie Card* karena tidak perlu antri lama dalam transaksi pembelian tiket sebab loketnya khusus pengguna *Movie Card*, adanya *Movie Card* ini sangat membantu dalam transaksi pembelian tiket dan juga menghindari penumpukan antrian yang panjang. Meskipun *Movie Card* sangat membantu akan tetapi, *Movie Card* juga mmemiliki kekurangan di antaranya *Movie Card* tidak di lengkapi dengan kode akses dan sistemnya pun bukan registrasi jadi berhati hatila dalam menggunakan *Movie Card* sebab jangan sampai ada orang lain yang menggunakan tanpa sepengetahuan kita. Dalam dasar hukum Movie Card jika terjadi masalah terhadap kartu seperti hilang atau rusak atau hal lain, pihak pengelola tidak akan bertanggung jawab dalam hal tersebut, sebab itu terjadi karena kelalain atau kesalahan dari si pengguna kecuali dalam transaksi tiba tiba jaringan error saldo terpotong tapi kartu tidak bisa digunakan transaksi baru pihak pengelola bertanggung jawab.

Dari fakta terjadinya peningkatan jumlah konsumen dan penyedia layanan untuk bertransaksi menggunakan *Movie Card,* besarnya konsumen dengan rentang umur19-22, keunggulan yang dimiliki jika bertraksi, serta pengalaman buruk yang dialami konsumen selama melakukan transaksi menggunakan *Movie Card* maka diperlukan payung hukum yang jelas untuk menaungi kegiatan ini.

3.2 Tanggung Jawab Pengelola Bioskop XXI Terhadap Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Kartu *Movie Card*

3.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Bioskop XXI

Dalam permasalahan yang terjadi pada *Movie Card* Pihak bioskop xxi mengatakan jika ada kendala yang dihadapi selama menggunakan movie card, pihak nya tidak akan bertanggung jawab atas masalah yang dihadapai konsumen tersebut, contohnya yaitu, jika konsumen kehilangan *Movie Cardnya* yang dimana didalam *Movie Card* itu berisi saldo.

Pihak XXI mengatakan bahwa saldo yang ada didalam *Movie Card* yang hiang tidak dapat uangkan atau dikembalikan kepada pengguna *Movie Card* tersebut, ini menjadi salah satu kendala uyang dihadapi oleh pengguna *Movie Card* tersebut, tak hanya itu, *Movie Card* ini juga tidak menggunakan kode akses atau pin yang dimana *Movie Card* ini dapat digunakan oleh siapa saja tanpa sipe milik tahu apakah saldonya digunakan atau tidak. *Movie Card* tidak menyediakan layanan online yang dimana *Movie Card* ini saldonya tidak di cek sendiri dan ditempat manapun kecuali di Bioskop XXI baru bisa melakukan pengecekan saldo itupun yang harus cek saldo harus pegawai Bioskop XXI.

Menurut hasil wawancara dengan **Ahmad Yani Basuki** (senin, 14 agustus 2018) selaku manger Area Bioskop XXI Kota Makassar mengatakan bahwa:

> Pihak kami (XXI) tidak akan melakukan ganti rugi atau pengembalian saldo dari movie card yang hilang jika bukan dari kesalahan kami. Kami hanya melakukan ganti rugi kepada konsumen yang movie cardnya rusak oleh kesalahan kami.

> Kartu yang hilang atau rusak tidak mnjadi tanggung jawab kami, dikarenakan kartu yang hilang atau rusak merupakan kelalaian dari pengguna atau pemilik kartu tersebut.

Selanjutnya Ahmad Yani Basuki (14 Agustus 2018) menambahkan bahwa :

> "Kami memang tidak melakukan pendataan diri maupun menggunakan pin atau password pada produk kami karena kartu ini tidak menggunkan system registrasi dalam pendataan identitas melainkan menggunakan system applikasi, karena system kartu ini, datang keloket khusus *Movie Card* stor kartu, scant kartu pilih tiket nntn, bayar, tunggu waktu tayang filem yang mau di nonton.
> Tujuan dibuatnya *Movie Card* ini hanya untuk mengurangi antrian pembelian tiket agar tidak terjadi antrian panjang, jika kami memasukkan kode akses pada *Movie Card* maka dalam proses transaksi pembelian tiket itu, sama halnya membuat pembelian tiket menjadi tidak lancar karena perlunya pemasukan kode akses pada kasir".

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa, tujuan pembuatan *Movie Card* hanya semata-mata untuk memudahkan konsumen saat melakukan transaksi pembelian tiket bioskop, yang dimana kode asks atau pin tidak diperlukan karena hanya akan memperlambat pengantrian pembelian tiket. Dan dikarenakan tidak mempunyai kode akses semaca pin/password pengguna konsummen harus lebih teliti dalam menjaga *Movie Card* tersebut agra tidak hilang atau digunakan oleh orang lain, dikarenakan pihak yang membuat *Movie Card* tersebut tidak akan melakukan ganti rugi akibat kelalaian pribadi.

Dalam tanggapan Rusdi (14 Agustus 2018) selaku Sekertasris Manager Area Bioskop XXI beliau mengatakan

> Walaupun jika ada *Movie Card* yang akan di berikan ganti rugi, harus dari kesalahan staff atau kami dari pihak Bioskop XXI. Tetapi jika bukan dari kesalahan kami, kami pihak Bioskop tidak akan melakukan

penggantian dana atau ganti rugi terhadap kerusakan atau kehilangan kartu konsumen, karena disebabkan oleh kelalaian penggunanya.

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat 1 sampai 3 UUPK No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa:

(1) Menentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
(2) Menentukan lagi bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan /atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
(3) Menentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut kesalahan konsumen.

Dalam penjelasan pasal 19 diatas pegelola bioskop XXI syarat dan ketentuannya mengacu pada ayat (3) jadi ketika *Movie Card* konsumen hilang atau hilang pihak XXI tidak akan bertanggung jawab sesuai bunyi pasal 19 ayat (3) itu karena kelalaian/kesalahan pengguna atau konsumen.

Dalam hal tersebut, syarat dan ketentuan *Movie Card* cuman menerangkan hanya kartunya yang tidak dapat digangti, **Ahmad Yani Basuki** (14 Agustus 2018) Maneger Area Bioskop XXI menerangkan:

"*Movie Card* di ibarat kita beli air miniral, ketika kita membeli sebuah air mineral yang masih tersegel pada saat pembeli mau minum air tersebut terlebih dahulu harus membuka segelnya terlebih dahulu, belum sempat membuka tutup botolnya tiba tiba ada orang yang tidak sengaja menyenggol, airnya pun jatuh ketanah, karena merasa tidak sengajah menjatuhkan botol tersebut si pembeli berniat mau menukarnya dengan yang baru tetapi karena segelnya sudah terbuka si penjual tidak mau menukar atau mengganti yang baru karena kerusakan pada botol bukan dari kesalahan pelaku usaha melainkan itu kelalaian dari pengguna.

Jadi tanggung jawab XXI terhadap *Movie Card* ketika hilang atau rusak tidak akan menjadi tanggung jawab Bioskop XXI. Penjelasan dari Bapak Ahmad Yani Basuki memang benar barang yang sudah dibeli ketika rusak atau hilang tidak akan menjadi tanggung jawab bioskop, akan tetapi dalam *Movie Card* ada hak konsumen yang berupa saldo atau debit uang dalam bentuk elektronik yang ikut rusak atau hilang. Dalam wawancara bersama **Ahmad Yani Basuki** (14 Agustus 2014) mengatakan bahwa :

> "Dalam pembuatan kartu ini sistemnya bukan registrasi melainkan systemnya applikasi ketika kartu hilang atau rusak kartu tidak dapat di deteksi, dan tidak bisa diblokir beda halnya seperti ATM kalau hilang atau rusak saldo di dalam kartu tetap aman karena sistem pembuatannya melalui registrasi data"

Salah satu yang pernah mengalami hal tersebut yaitu kartu Movie Cardnya tidak bisa di akses adalah M. Rifli selaku konsumen, pada saat dia bertanya kepada pegawai atau yang melayani pembelian tiket khusu Movie Card menerangkan bahwa kartu mas tidak bisa digunakan untuk pembelian tiket, Rifli menjawab kenapa bisa tidak gunakan mbak didalam kartu itu saldonya masih banyak mbak coba di cek dulu saldonya. Mbaknya pun menjawab maaf mas saldonya juga tidak bisa juga di cek, jaringannya juga tidak ada masalah mas, atau mungkin kartu mas rusak pengguna movie car lain juga tidak ada masalah dengan jaringan ataupun jaringan. Rifli Jadi mbak bagaimana, apakah kartunya bisa di ganti dan saldonya bisa dipindahkan? Jawab mbaknya maaf mas berdasarkan syarat dan ketentuan Movie Card pihak pengelola tidak bertanggung

jawab dalam hal tersebut, dan saldonya tidak dapat dipindahkan sebab tidak ada data yang bisa diinput, jadi harus buat kartu baru lagi dengan isi saldo yang baru.

Berdasarkan uraian diatas dalam ketentuan Pasal 4 UUPK yaitu hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak konsumen untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya, dan hak konsumen untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskrimintif dalam hal tersebut syarat dan ketentuan *Movie Card* tidak memenuhi syarat hak konsumen.

Ketentuan Pasal 7 UUPK sudah jelas di terangkan bahwa pelaku usaha harus :

- Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisiv dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunanaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang dperdagangkan.
- Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak seseuai dengan perjanjian

Tetapi apa yang membuat Movie Card ini tetap di produksi, di pasarkan, di edarkan dan digunakan banyak orang, kenpa pemerintah setempat tidak menindaklanjuti hal tersebut, pada hal sudah jelas *Movie Card* ini ketentuannya menggunakan pembatasan tanggung jawab atau menganut klausula eksonerasi.

3.2.2 Pembatasan Tanggung Jawab

Dalam syarat dan ketentuan Movie Card Bioskop XXI mengenai ketika kartu rusak atau hilang pihak bioskop tidak akan bertanggung jawab, dalam artian bioskop XXI melakukan pembatasan tanggung jawab, Pembatasan tanggung jawab ini dapat ditemui dalam Pasal 18 UUPK Tahun 1999 tentang klausula Eksonerasi yang merupakan bentuk Klausula Baku yang dilarang Oleh UU tersebut. Klausula ini diatur dalam pasal 18 ayat (1) UUPK No. 8 Tahun 1999 yang dimana :

"Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat/mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang untuk dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang, dan jasa yang diberikan oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.

6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa atauran baru, tambahan, lanjutan dan/ atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dobeli oleh konsumen secara angsuran.“

Klausula eksonerasi dalam transaksi bisnis dengan memakai akta perjanjian baku, sangat terbuka kemungkinan bagi pihak pelaku usaha untuk melakukan pembatasan atau penghapusan tanggungjawab. Dalam arti, bahwa pelaku usaha dapat mentukan sendiri ketentuan-ketentuan tentang pengalihan tanggungjawab atau risiko dari pihak palaku usaha kepada pihak konsumen, dari sebagian syarat baku ditetapkan secara sepihak. Bioskop XXI melakukan syarat itu untuk membebaskan diri dari tanggung jawab.

Dengan kata lain Bioskop XXI menggunkan syarat eksonerasi pada produknya yaitu *Movie Card se*ketika mendapat masalah karena menggunakan klausula eksonerasi, secara khusus Bioskop XXI terbebas dari tanggungjawab terhadap akibat merugikan yang timbul dari perjanjian.

Mengenai perjanjian antara pengelola bioskop dengan konsumen, meskipun telah disepakati oleh kedua pihak, tidak dapat dianggap sah karena didalam syarat dan ketentuan *Movie Card* mengandung klausula eksenorasi. Akan tetapi *Movie Card* tetap di edarkan.

BAB 4

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban dalam perjanjian pegelola bioskop dengan konsumen dibuat secara sepihak, Bioskop XXI dalam produknya yaitu *Movie Card* menggunakan Klausula Eksonerasi untuk membebaskan dirinya dari beban tanggung jawab penggantian ganti rugi kepada konsumen, jadi hal ini merugikan konsumen
2. Tanggung jawab bioskop terhadap penggantian dana kerusakan atau kehilangan *Movie Card* pihak pengelola tidak akan bertanggungjawab, sebab karena itu bukan kesalahan yang ditimbulkan oleh pengelola, melainkan itu karena kesalahan atau kelalaian dari sipengguna, kecuali pada saat top up tiba tiba jaringan error dan saldo terpotong tanpa memunculkan struk bukti transaksi maka pihak pengelola bioskop akan bertanggung jawab.

4.2. Saran

Diharapkan untuk pemerintah kota Makassar agar mencari tahu atau menyelidiki kenapa bisa suatu produk Bioskop XXI yaitu *Movie Card* beredar tanpa ada dasar hukum yang mengikat pada kartu tersebut. Apalagi banyak konsumen yang tidak mengerti

hukum menggunakan kartu tersebut, jadi ketika kartu hilang atau rusak konsumen hanya bisa mengikhlaskan atau merelakan uang yang ada didalam kartu tersebut hilang.

1. Kepada pengelola supaya tidak terjadi penuntutan dari konsumen yang membuat kerugian pada pengelola ada baik jika Movie Card sistemnya dirubah tadinya system applikasi menjadi regestrasi agar tidak ada yang dirugikan, dan ada bagusnya juga movie card ini dibuat seperti atm atau e-toll agar tidak terjadi : ketika hilang bisa di blokir , rusak bisa di identifikasi datanya, dan tidak sembarang orang yang menggunakan.
2. Kepada konsumen supaya dalam menggunakan sebuah produk agar berhati hati dan membaca petunjuk dan aturan pada produk atau jasa yang mau digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran, Nusa Media, Bandung,

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung : PT Citra Aditya, 2000.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.1.

_____, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Cetakan ke-7, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2004

_____. *hukum perlindungan konsumen*, cetakan ke-8 penerbit : rajawali Pers, Jakarta. 2014

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit FH UI,Rajawali Pers, Jakarta, 2003.

Firman Floranta Adonara, *Aspek Aspek Hukum Perikatan*, cetakan ke-1, CV Mandar Maju, Bandung, 2014.

Hidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta,

Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, DiaditMedia, 2001.

Sofyan Lubis, M, *Mengenal Hak Hak Konsumen dan Pasien*, Cetakan Pertama, Yustisia, 2009.

Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, PT. *Citra Aditya Bakti*,Bandung, 1999.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta:Liberty, 2009.

Sumber Tambahan

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2011 tentang *Tanda Daftar Usaha Pariwisata*

RUUPK di mata pakar Jerman" *Warta konsumen* tahun XXIV Nomor 12 (Desember 1998),

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*, TLN Nomor 3821 Pasal 3.

Undang-Undang Hukum Perdata

http://nesyaulfa.blogspot.co.id/2012/10/tentang-asas-dan-tujuan-perlindungan.htmlDiakses tanggal 22 April 2018

http://husen30.blogspot.com/2010/06/resume-bab-9-perlindungan-konsumen.html, Diakses tanggal 25 April 2018

http://arikathemousleemah.blogspot.co.id/2014/04/makalah-perlindungan-konsumen.html Diakses tanggal 26 Mei 2018