

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Teori Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia adalah bagian integral dari hukum konsumen secara keseluruhan. Az. Nasution memandang bahwa hukum perlindungan konsumen dalam hubungan mereka dengan penyedia barang dan atau jasa. Secara lebih luas, hukum konsumen mengatur semua hubungan dan masalah yang timbul antara berbagai pihak yang terlibat transaksi barang dan atau jasa konsumen. Dasar perlindungan konsumen di Indonesia telah ditetapkan oleh pemerintah, terutama diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menetapkan hak-hak dasar konsumen, serta tindakan hukum yang dapat diambil dalam kasus pelanggaran hak konsumen. Perlindungan konsumen dalam konteks ini meliputi berbagai aspek seperti hak atas informasi yang jelas, hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas layanan yang baik, dan hak untuk menciptakan hubungan yang seimbang dan adil antara konsumen sebagai pihak yang lebih lemah dengan penyedia barang dan atau jasa (Ratag, 2021).

“Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan kerangka kerja legislatif untuk perlindungan hak-hak konsumen. Pasal 1 Angka 1 UUPK menyatakan bahwa” *“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi*

perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Konsumen mengharapkan perlindungan yang efektif atas hak-hak mereka, dan kepastian hukum sangat penting untuk menjaga keadilan dan keseimbangan dalam peraturan perlindungan konsumen seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Menjamin hak-hak konsumen adalah salah satu contoh bagaimana kepastian hukum melindungi konsumen, mencegah tindakan sewenang-wenang, penegakan hukum yang efektif, peningkatan kepercayaan konsumen, pengaturan hubungan yang seimbang (Mitchell, 2000).

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menetapkan perlindungan konsumen yang menjamin kejelasan hukum, akses, dan informasi.
2. Menjaga kepentingan semua pihak yang terlibat dalam bisnis, termasuk pelanggan pada khususnya.
3. Meningkatkan standar produk dan layanan
4. Melindungi dari praktik-praktik perusahaan yang tidak jujur dan menyesatkan dan menawarkan perlindungan konsumen.

5. Mengintegrasikan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya dalam hal struktur, pengembangan, dan regulasi.

Hukum perlindungan konsumen memegang peranan penting dalam konteks hukum ekonomi, baik dari sudut pandang hukum privat (perdata) maupun hukum publik (hukum pidana dan administrasi negara). Berikut adalah beberapa poin yang menjelaskan kedudukan hukum perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan hukum ekonomi yaitu perlindungan terhadap konsumen, ketidakpastian hukum, peran hukum privat dan hukum publik, keterlibatan disiplin ilmu, hubungan dengan hukum ekonomi.

2.1.2. Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Perlindungan Konsumen

Peran yang dimainkan oleh konsumen dan pelaku bisnis dalam definisi kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi tidak dapat dipisahkan. Pelanggan adalah komponen paling penting dalam setiap usaha komersial karena tanpa mereka, perusahaan tidak akan bisa berkembang. Di sisi lain, dengan mengabaikan hak dan kepentingan mereka, banyak pelaku usaha yang meremehkan keberadaan konsumen. Istilah-istilah berikut ini terkait dengan perlindungan konsumen.

1. Konsumen umumnya menggunakan produk. “Konsumen berasal dari bahasa Inggris *consumer* dan bahasa Belanda *consummten*. Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan atau jasa, baik kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.” Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka 2

UUPK adalah “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain” (Maharani & Dzikra, 2021).

2. Pelaku usaha, sering diartikan sebagai pengusaha barang dan jasa, dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, dan pengecer. Pasal 1 ayat 3 UUPK, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republic Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi (Apandy & Adam, 2021).

2.1.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen

Telah ditetapkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban tertentu, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19.

1. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas

kerugian, pencemaran, dan kerusakan yang diakibatkan oleh barang dan/atau jasa.

2. Menurut peraturan perundang-undangan, ganti rugi pada ayat 1 dapat berupa penggantian, pengembalian uang, atau jasa.
3. Setelah transaksi, ganti rugi diberikan dalam waktu tujuh hari.
4. Janji ganti rugi pada ayat 1 dan 2 tidak menghalangi proses hukum jika ada bukti lain yang menunjukkan adanya kesalahan.
5. Apabila pelaku usaha dapat menunjukkan bahwa masalah berasal dari konsumen, maka persyaratan yang disebutkan pada ayat 1 dan 2 tidak berlaku.

2.1.4. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 1 Ayat 3 UUD 1945, Indonesia adalah negara hukum. Penting untuk dicatat bahwa ada empat komponen utama yang membentuk negara hukum:

1. Hukum atau peraturan harus menjadi dasar bagi pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
2. Adanya jaminan hak asasi manusia.
3. Negara dibagi dalam hal kewenangan.
4. Indonesia melindungi hak asasi manusia secara konstitusional dan mengakui batas-batas kewenangan administratif melalui pengawasan yudisial. Konsekuensinya, konstitusi menjadi alat untuk membatasi kewenangan pemerintah sekaligus menjadi standar untuk menentukan

apakah hak asasi manusia yang dijunjung tinggi telah diterjemahkan ke dalam realitas sosial yang sebenarnya (Paryadi, 2018).

Perdagangan bebas, dibantu oleh kemajuan teknologi yang pesat, merupakan katalisator yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan primer, sekunder, dan tersier yang semakin meningkat. Para pelaku bisnis menjadi lebih inventif serta memenuhi permintaan dalam jumlah yang lebih besar dan menyesuainya berdasarkan keinginan konsumen. Konsumen diuntungkan karena mereka dapat memilih produk dan/atau jasa yang mereka inginkan, tetapi konsumen juga dapat menderita jika mereka diperlakukan seperti benda mati oleh pelaku usaha yang ingin memaksimalkan keuntungan dengan mengorbankan kesejahteraan dan keselamatan konsumen (Musyafah et al., 2018).

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan hal-hal berikut sebagai hak-hak konsumen:

1. Kepemilikan, keselamatan, dan keamanan saat menggunakan produk dan layanan. Hak ini dimaksudkan untuk meyakinkan konsumen bahwa mereka aman saat menggunakannya.
2. Memilih dan membeli barang dan jasa dalam kondisi dan jaminan.
3. Akses terhadap informasi produk dan jasa yang jelas, mudah dimengerti, dan benar.
4. Kebebasan untuk mengkritik produk dan jasa tanpa diskriminasi.

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menguraikan kewajiban konsumen sebagai berikut:

1. Memeriksa atau mematuhi panduan penggunaan yang disediakan saat menggunakan produk dan/atau layanan. Pelanggan harus melakukan tindakan ini untuk memastikan bahwa tidak ada perselisihan di kemudian hari. Pelanggan menyadari bahaya yang terkait dengan penggunaan produk atau layanan ini dengan membaca dan mematuhi panduan penggunaan.
2. Memiliki kepercayaan yang baik saat melakukan pembelian produk dan/atau layanan. Konsumen harus beritikad baik dalam bertransaksi, seperti tidak ingin menipu, disamping pelaku usaha yang memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya.
3. Membayar dalam mata uang yang disepakati.
4. Mengikuti kegiatan penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dengan benar.

2.1.2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Diyakini bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban dan hak konsumen dan perusahaan. untuk memberikan perusahaan dan pelanggan lapangan bermain yang adil dan untuk melindungi mereka secara hukum dari pemerintah.

Produsen diklasifikasikan sebagai pelaku usaha di bawah hukum. Setiap orang atau badan usaha yang didirikan, berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam berbagai bidang ekonomi dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Perjanjian bisnis di banyak domain ekonomi memungkinkan mereka untuk melakukannya secara mandiri atau bekerja sama (Utomo, 2020).

Definisi pelaku usaha yang disebutkan sebelumnya cukup luas. Dengan definisi yang luas ini, konsumen menjadi lebih mudah untuk mengajukan klaim ganti rugi. Dalam hal ini, Subekti mengungkapkan perspektifnya, menyatakan bahwa kerugian yang dimintakan ganti rugi meliputi baik pengeluaran yang timbul akibat kerusakan barang milik debitur maupun pendapatan yang hilang yang seharusnya dapat direalisasikan seandainya debitur tidak melakukan wanprestasi.

Tak perlu dikatakan bahwa pelaku usaha biasanya ingin meminimalkan kerugian dan memaksimalkan keuntungan, bahkan ketika pendekatan ini berdampak buruk bagi pelanggan. Oleh karena itu, konsumen harus sangat sadar akan hak-haknya agar dapat memperkirakan hal ini dan memungkinkan pelaku usaha untuk menggunakannya sebagai alat kontrol untuk menumbuhkan lingkungan bisnis yang positif.

Untuk memberikan kepastian hukum kepada para pihak, Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi hak dan kewajiban. Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak tertentu:

1. Berhak mendapatkan pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang ditukar.
2. Mampu membela diri secara hukum terhadap pelanggan yang menipu.

3. Kemampuan untuk membela diri secara jujur di pengadilan konsumen.
4. Jika secara hukum tidak memungkinkan untuk menunjukkan bahwa produk dan layanan konsumen aman, pulihkan reputasi yang sangat baik.
5. Hukum dan peraturan menetapkan hak-hak.

Pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar produk dan jasa, sebagaimana dinyatakan dalam poin 1. Apabila produk dan/atau jasa yang dipertukarkan tidak sesuai dengan nilai tukar yang berlaku secara luas, pelaku usaha tidak berhak menuntut lebih. Hak pelaku usaha pada angka 2, 3, dan 4 sebagian besar terkait dengan delegasi pemerintah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan/atau pengadilan yang mengadili. Kami berharap perlindungan konsumen dapat mempertimbangkan kepentingan pelaku usaha melalui hak-hak tersebut (Whilantio & Olivia, 2020).

Terlepas dari hak dan tanggung jawab pelanggan yang tidak dapat dicabut, perusahaan diwajibkan untuk mematuhi Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Bertindak dengan tulus saat melakukan pekerjaannya.
2. Memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan benar tentang jaminan dan layanan, bersama dengan panduan penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikan.
3. Menangani klien dengan tidak memihak, jujur, dan adil.

4. Memenuhi standar kualitas yang penting untuk produk dan layanan yang dibuat dan/atau dikirimkan.
5. Menyediakan contoh produk dan layanan, bersama dengan jaminan dan garansi untuk barang yang diperdagangkan atau diproduksi.
6. Memberikan penggantian, pembayaran, atau pengembalian uang jika barang dan/atau jasa yang digunakan atau diterima tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.

Hukum perjanjian mewajibkan para pelaku bisnis untuk berperilaku dengan itikad baik. Pasal 1388 KUHPerdara mengatur tentang itikad baik. Harapannya, pelaku usaha yang tidak jujur dan ceroboh akan lebih sedikit merugikan konsumen.

Kesadaran yang dimiliki oleh setiap individu manusia sebagai akibat dari perilaku mereka baik yang disengaja maupun tidak dan tindakan baik mereka dikenal sebagai tanggung jawab. Kesadaran akan kewajiban seseorang untuk hidup dengan konsekuensi dari tindakannya adalah aspek lain dari tanggung jawab. Karena kewajiban ini bersifat alamiah, maka setiap manusia memikul tanggung jawab pribadi untuk itu. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab sudah tertanam dalam setiap kehidupan manusia.

Pelaku bisnis memiliki peran penting dalam kegiatan ekonomi yang melampaui produksi dan distribusi produk dan jasa. Mereka juga memiliki kewajiban terhadap konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hal ini dan mempertimbangkan dua prinsip tanggung jawab ialah

tanggung jawab profesional, yang mengharuskan pelaku usaha yang menawarkan jasa profesional untuk memastikan penawaran mereka sesuai dengan harapan, dan tanggung jawab produk, yang membuat pelaku usaha bertanggung jawab atas kekurangan atau ketidaksesuaian dalam produk yang mereka distribusikan atau pasarkan. Dengan adanya dua prinsip pertanggungjawaban ini, konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang lebih baik. Konsumen dapat menuntut atas cacat produk atau layanan. Namun, perusahaan harus ekstra hati-hati dan menjamin produk dan layanan mereka memenuhi standar kualitas dan keamanan yang tinggi. Pelaku usaha harus menjalankan bisnis dengan etika yang baik, menjaga kualitas produk dan jasa, serta memperhatikan kepentingan dan hak konsumen (Abduh, 2021).

Pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban berikut ini ketika konsumen meminta ganti rugi berdasarkan Pasal 19 ayat 1, 2, 3, 4, dan 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

1. Perusahaan harus mengganti barang dan jasa yang hilang, polusi, dan kerugian bagi pelanggan.
2. Kondisi hukum dan peraturan yang relevan dapat dipenuhi, perawatan medis dapat diberikan, atau barang dan/atau jasa yang hilang atau rusak dapat diganti sebagai bentuk kompensasi dalam ayat 1.
3. Jika ada bukti lebih lanjut bahwa pelaku korporasi bertindak tidak semestinya, proses pidana masih dapat diajukan terhadap mereka terlepas dari janji kompensasi pada ayat 2.

4. Pelaku usaha dikecualikan dari ayat 1 dan 2.

Oleh karena itu, jika kita fokus pada tugas utama pelaku usaha sebagaimana diuraikan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka tugas-tugas tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini:

1. Tanggung jawab atas bahaya
2. Kerugian yang harus dibayarkan untuk polusi yang disebabkan oleh konsumen
3. Ganti rugi yang harus dibayarkan untuk cedera pada konsumen

Oleh karena itu, pelaku usaha bertanggung jawab atas semua kerugian konsumen.

2.1.5. Teori Perlindungan Hukum

Teori yang digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan teori perlindungan hukum, dalam suatu negara, pasti terjadi hubungan antara negara dengan warga negaranya. Hubungan inilah yang melahirkan hak dan kewajiban. Perlindungan hukum akan menjadi hak bagi warga negara. Di sisi lain perlindungan hukum menjadi kewajiban bagi negara. Negara wajib memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Indonesia mengukuhkan dirinya sebagai negara hukum yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 Ayat 3 yang berbunyi “Indonesia adalah negara hukum” yang berarti bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum

merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia.

2.2. Kerangka Yuridis

2.2.1. Tinjauan Yuridis Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang dibeli. Dengan memperhatikan penjelasan tersebut, pelaku usaha harus membayar ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang cacat dengan membayar semua pengeluaran konsumen (GURNING, 2022).

Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “bahwa ganti rugi ayat 1 dapat berupa perawatan kesehatan, penggantian biaya perawatan, atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Pasal 19 ayat 2, undang-undang tersebut memiliki beberapa celah yang merugikan konsumen, terutama konsumen yang sakit”. Bahkan ketika konsumen telah mengalami kerugian yang berkaitan dengan harga barang dan biaya perawatan medis, mereka hanya berhak atas satu jenis ganti rugi di bawah pasal ini: penggantian harga barang dalam bentuk perawatan kesehatan. Untuk alasan ini, Pasal 19 ayat 2 seharusnya menetapkan bahwa konsumen dapat diberikan kompensasi

langsung atau kompensasi dalam bentuk pengembalian uang. Hal ini menyiratkan bahwa dan/atau dan bukannya atau yang sekarang digunakan dalam kata-kata antara istilah yang setara dan perawatan kesehatan dalam Pasal 16 ayat 2 saat ini. Dengan melakukan penyesuaian seperti ini, jika konsumen jatuh sakit sebagai akibat dari kerugian tersebut, mereka tidak hanya akan mendapatkan kompensasi atas biaya produk dan layanan tetapi juga akan mendapatkan perawatan medis.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "pemberian ganti rugi dilakukan dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi," Pasal 19 ayat 3. Pasal 19 ayat 3 "merupakan kelemahan yang merugikan konsumen dan sulit untuk diterima. Meskipun mengalami kerugian, konsumen yang mengkonsumsi barang delapan hari setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian dari pelaku usaha jika hal ini diberlakukan. Oleh karena itu, Pasal 19 ayat 3 seharusnya menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti rugi konsumen adalah 7 hari setelah kerugian, bukan setelah transaksi, sehingga UU Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha".

"Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan," Ini adalah UU Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat 4. Pasal 19 ayat 5 UU Perlindungan

Konsumen mengecualikan pelaku usaha dari ayat 1 dan 2 asalkan mereka dapat membuktikan bahwa konsumenlah yang melakukan kesalahan.

2.2.2. Tinjauan Yuridis Syarat Sah Perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Hukum privat mencakup hukum kontrak. Kebutuhan untuk memenuhi komitmen sendiri adalah topik utama dari aturan ini (Self Imposed Obligation). Para pihak dalam kontrak terikat oleh kontrak tersebut. Pasal 1320 KUH Perdata mengatur keabsahan kontrak. Pasal tersebut mencantumkan empat syarat sahnya perjanjian:

1. Adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan (*bekwaamheid*).
2. Adanya perizinan sebagai kata sepakat secara sukarela dari mereka yang membuat perjanjian (*toestemming*).
3. Mengenai suatu hal atau objek tertentu (*bepaalde onderwerp*).
4. Adanya sebab (kausa) yang dibenarkan (*geoorloofde oorzaak*).

Setiap badan hukum adalah subjek hukum, namun KUH Perdata membatasi siapa saja yang dapat menandatangani kontrak. Pihak-pihak berikut ini tidak dapat membuat kontrak secara sah:

1. Seseorang yang berusia di bawah 21 tahun.
2. Orang yang diampuni, seperti anak kecil dan mereka yang menderita penyakit mental.
3. Persetujuan suami diperlukan bagi pihak yang tidak dapat membuat perjanjian, seperti istri, untuk transaksi tertentu.

Orang dewasa berusia 21 tahun atau lebih dan sudah menikah. “Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata melarang pasangan, anak di bawah umur, dan orang yang diampuni untuk melakukan perbuatan hukum. Istri dapat melakukan perbuatan hukum dalam pertumbuhannya, sesuai dengan UU No. 1 Tahun 1974 jo. SEMA No. 3 Tahun 1963, Pasal 31” (Triantika et al., 2020).

Persetujuan kedua belah pihak merupakan hal yang sangat penting dalam pembentukan kontrak atau perjanjian. Kata setuju atau sepakat biasanya diikuti dengan tanda tangan sebagai bukti persetujuan atas semua hal yang tercantum dalam kontrak atau perjanjian. Lima metode kesesuaian pernyataan kehendak adalah:

1. Bahasa yang ditulis dengan baik dan sempurna
2. Penggunaan bahasa yang sempurna.
3. Bahasa yang buruk tidak masalah selama orang lain menerimanya.
4. Bahasa isyarat kausal yang dianggap tepat oleh lawan bicara.
5. Diam atau tidak, selama orang lain mengerti atau menerimanya.

Para pihak biasanya berkomunikasi secara lisan dan tertulis dalam bahasa Inggris yang sempurna. Perjanjian tertulis memberikan stabilitas hukum dan merupakan bukti yang baik dalam sengketa di masa depan. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mewajibkan para pihak untuk mengungkapkan maksud mereka secara tertulis atau lisan.

Keberadaan objek perjanjian didukung oleh berbagai literatur yang menyatakan bahwa prestasi (topik perjanjian) adalah tujuan perjanjian

dengan mengacu pada KUHPerduta. Pencapaian ini melibatkan pemahaman akan kewajiban debitur dan hak-hak kreditur. Prestasi ini adalah hasil dari pembuatan yang baik dan buruk. Di antara pencapaian tersebut adalah:

1. Memberikan sesuatu.
2. Berbuat sesuatu, dan
3. Tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).

Pencapaian tersebut harus dapat diukur, dapat diterima, dapat dilaksanakan, dan bersifat moneter. Dapat ditentukan mengacu pada kebutuhan bahwa syarat-syarat perjanjian harus dipastikan dengan benar sebelum melakukan perjanjian.

Pengertian kausa yang halal tidak dijelaskan dengan adanya frasa yang halal, seperti yang didefinisikan oleh KUH Perdata, khususnya sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1320. Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata hanya mencakup tujuan-tujuan yang dilarang. Tujuan yang melanggar hukum, kesusilaan, atau ketertiban adalah ilegal. Sejak tahun 1927, Hoge Raad telah mendefinisikan kausa yang sebenarnya sebagai maksud para pihak. Karena mencakup para pihak dalam perjanjian, unsur pertama dan kedua adalah syarat subjektif. Sehubungan dengan tujuan perjanjian, bagian ketiga dan keempat adalah syarat objektif. Perjanjian dapat dibatalkan tanpa persyaratan pertama dan kedua. Hal ini menyiratkan bahwa pihak mana pun dapat meminta agar perjanjian yang telah dinegosiasikan dibatalkan oleh pengadilan. Perjanjian dapat dilaksanakan jika tidak ada pihak yang tidak setuju.

Subekti menyatakan bahwa agar suatu perjanjian sah secara hukum, harus ada suatu sebab, atau apa yang dikehendaki oleh kedua belah pihak pada saat mereka membuat perjanjian. Perjanjian ini tidak sah jika syarat-syarat dalam ayat tiga dan empat tidak terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian tersebut dianggap tidak ada sejak awal.

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan berbagai referensi dari penelitian-penelitian terdahulu dengan judul yang sama dengan penulis untuk membangun sebuah penelitian yang baik dan benar:

1. Jurnal Pembaharuan Hukum Sinta 2 yang diakui oleh Fakultas Hukum Universitas Swadaya Gunung Jati, Vol. 10 No.1, April 2023, P-ISSN: 2355-0481 mempublikasikan penelitian ini oleh Jaenudin Umar, Endang Sutrisno, Abdullah: “Penyelesaian Sengketa Untuk Perlindungan Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Jaminan Hukum”. Berdasarkan penelitian ini, penulis menarik kesimpulan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kejelasan hukum kepada konsumen, sehingga konsumen dapat menuntut atau mencari hak-haknya dalam memilih barang dan/atau jasa serta memperjuangkan hak-haknya tersebut apabila ada pelanggaran yang dilakukan oleh produsen. Hukum perlindungan konsumen adalah badan legislasi yang melindungi kepentingan konsumen yang tidak mendapatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, diperlukan

kerangka kerja legislatif yang jelas untuk mencapai keseimbangan antara melindungi kepentingan konsumen dan entitas perusahaan.= (Umar & Sutrisno, 2023).

2. Penelitian ini dilakukan oleh Irsan Rahman, Sahrul, Riezka Eka Mayasari, Tia Nurapriyanti, Yuliana yang dimuat jurnal dengan judul “Hukum Perlindungan Konsumen di Era *E-commerce*: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital”, Vol. 2 No.8, Agustus 2023. Dari penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini membahas tantangan perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia. Pertumbuhan perdagangan elektronik yang pesat telah membawa peluang sekaligus kompleksitas dalam melindungi hak-hak konsumen. Dengan cara mengidentifikasi tantangan-tantangan konsumen menilai efektivitas undang-undang perlindungan yang ada dan mengajukan rekomendasi untuk kerangka kerja perlindungan konsumen yang tangguh di era digital. Dengan menavigasi lanskap perlindungan konsumen yang rumit, penelitian ini berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan konsumen di lingkungan *e-commerce* di Indonesia yang terus berkembang (Rahman et al., 2023).
3. Penelitian ini dilakukan oleh Dwi Afni Maileni, yang dimuat jurnal dalam judul “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Produk Terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Dari penelitian ini penulis menyimpulkan perlindungan konsumen

adalah bentuk dari tanggung jawab produk terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya adanya tanggung jawab public yang berbentuk pertanggung jawaban administrative dan pertanggungjawaban pidana, dan adanya tanggung jawab perdata bagi pelaku usaha yang terdapat pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal tersebut berarti segala bentuk tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen (Maileni, 2023).

4. Penelitian ini dilakukan oleh Wahyu Simon Tampubolon, yang dimuat dalam jurnal dengan judul “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. Dengan ini bahwa penulis dapat menyimpulkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya. Sehingga terhadap konsumen diperlukan adanya perlindungan hukum untuk mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formil semakin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Maka dari itu,

perlindungan konsumen merupakan suatu keharusan yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen, karena berkenaan dengan hak-hak konsumen yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha telah tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Tampubolon, 2020).

5. Penelitian ini dilakukan oleh Sri Lestari Poernomo, yang dimuat dalam Jurnal Penelitian Hukum De Jure, Universitas Muslim Indonesia, Vol. 19 No.1, Maret 2019, P-ISSN: 1410-5632 dengan judul penelitian: Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa standar kontrak atau perjanjian baku adalah penggunaan klausula eksonerasi dalam transaksi konsumen. Standar kontrak pada dasarnya lahir dari kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Standar kontrak yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan takibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen (Poernomo, 2023).
6. Penelitian ini dilakukan oleh Dedy Pariadi, yang dimuat dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 48 No.3, Mei 2018, ISSN: 0125-9687 dengan judul penelitian: “Pengawasan *E-Commerce* Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. Dalam penelitian ini disimpulkan *E-commerce* mulai berkembang secara signifikan Ketika internet mulai diperkenalkan sehingga

menimbulkan banyaknya kemudahan dalam mengakses internet membuat konsumen *e-commerce* meningkat, beberapa alasannya yaitu praktis, kemudahan system pembayaran, efisiensi waktu dan banyaknya harga promo yang menarik pelaku usaha online. Pelaksanaan transaksi *e-commerce* yang berkembang pesat harus diimbangi dengan adanya pengawasan yang tegas dari pemerintah dalam setiap implementasinya.

7. Penelitian ini dilakukan oleh Kusaimah, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum YPM, Vol. 3 No.1, Mei 2021, ISSN: 2747-2965 dengan judul penelitian: “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa konsumen seharusnya telah dilindungi oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Pada prakteknya konsumen tak jarang masih merasa dirugikan sehingga dampak persetujuan pengiriman barang pelaku bisnis menyampaikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dalam masalah hilang atau rusak selaras dengan nilai barang (Kusaimah, 2021).
8. Penelitian ini dilakukan oleh Liscka Elvera Ajiyaya, Ukas dalam jurnal penelitian berjudul “Tinjauan Hukum Mengenai Perlindungan Konsumen Pakaian Bekas Yang Di Impor Ke Indonesia”. Dalam Penelitian ini disimpulkan bahwa kegiatan perdagangan barang bekas sudah dilarang dengan tegas oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perdagangan yang menegaskan bahwasannya tiap importer wajib mengimpor barang pada kondisi baru. Sehingga dapat dikatakan

pakaian bekas impor tersebut sebagai barang ilegal. Sebagai upaya dalam melindungi konsumen haruslah didasari dengan kemampuan serta kemandirian konsumen, kesadaran serta dengan cara menumbuhkan rasa bertanggung jawab oleh pelaku usaha (Ajitya, Liscka Elvera, 2022).

9. Penelitian ini dilakukan oleh March Dora Merylistia Sabrina Silalahi dalam penelitian berjudul “Analisis Yuridis Perjanjian Pasok Barang Ke Galangan Kapal (Studi Kasus PT Anugerah Sahabat Marina Batam)”. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasok barang yang lebih dikenal dengan pengadaan barang dan atau jasa pada dasarnya memiliki perjanjian dalam bentuk kontrak yang mana perjanjian kontrak tersebut mengikuti aturan hukum pengadaan barang dan atau jasa yang berlaku. Secara umum, perjanjian kontrak kerap dalam pelaksanaannya tidak memperhatikan aturan yang berlaku dan berbentuk standar sehingga menimbulkan sebuah permasalahan dalam pelaksanaannya saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh para pihak (Silalahi & Ukas, 2022).

2.4. Kerangka Pemikiran

