

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Setiap manusia tanpa terkecuali, memiliki hak untuk memperoleh rasa aman (perlindungan). Hak ini merupakan bagian dari hak-hak asasi manusia (HAM) yang telah diakui dan disepakati secara universal. Secara konstitusional, pengakuan terhadap eksistensi hak atas perlindungan dapat ditemukan dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD NRI 1945) yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, **perlindungan**, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”.

Menurut **C.S.T Kansil**, perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum kepada subjek hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik

dari gangguan dan ancaman dari pihak mana pun.¹⁹ Menurut **Philipus M. Hadjon**, perlindungan hukum adalah pelindungan akan harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi yang dimilikinya sebagai subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum yang bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum.²⁰ Lebih lanjut, Hadjon membagi perlindungan hukum dalam 2 bentuk, yakni:²¹

- a. Preventif, yakni perlindungan hukum yang diberikan pemerintah atau aparat penegak hukum melalui peraturan perundang-undangan dalam upaya mencegah terjadinya tindakan atau perbuatan yang dilarang
- b. Represif, yakni perlindungan hukum yang diberikan pemerintah atau aparat penegak hukum melalui peraturan perundang-undangan dengan menetapkan sanksi berupa denda, kurungan, maupun penjara bagi pelaku pelanggaran

Menilik pada beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan hukum adalah upaya perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah atau aparat penegak hukum bagi setiap subjek hukum. Secara yuridis, komitmen pemerintah dalam memberikan dan menjamin perlindungan hukum bagi konsumen

¹⁹ Dian Dwi Jayanti, “Pengertian Perlindungan Hukum dan Penegakan Hukum”, hukumonline.com, Rabu, 11 Oktober 2023, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pengertian-perlindungan-hukum-dan-penegakan-hukum-lt65267b7a44d49/>, Diakses pada 13 oktober 2023 Pukul 14.09 WIB

²⁰ Philipus M. Hadjo, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 25.

²¹ Viena Maysa, “Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna SPayLater Shopee Indonesia (Studi Kasus Inisial Korban RAS dan SWS)”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (Maret 2022), 17.

diejawantahkan dengan membuat peraturan perundang-undangan, sehingga perlindungan tersebut memiliki kekuatan mengikat dan konsekuensi secara hukum bilamana terjadi pelanggaran oleh pihak lain.

2. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Unsur-unsur perlindungan hukum menurut **Rikha Y. Siagian** adalah sebagai berikut:²²

- 1) Perlindungan diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat
- 2) Pemberian jaminan kepastian hukum dari pemerintah
- 3) Berhubungan dengan hak-hak warga negara
- 4) Adanya sanksi atau hukuman bagi yang melanggarnya

3. Tujuan dan Manfaat Perlindungan Hukum

Setiap orang, baik dalam kedudukannya sebagai warga negara atau manusia, memiliki hak yang sama untuk memperoleh perlindungan hukum. Hal ini sebagaimana yang telah dijamin dalam UUD NRI 1945 yang menyatakan bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum dan berhak atas perlindungan tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus dilaksanakan sejalan dengan tujuan umum dari hukum, yakni untuk menegakkan keadilan dan menciptakan kepastian. Dengan

²² Tim Hukumonline, "Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya", hukumonline.com, 12 Agustus 2023, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-1t61a8a59ce8062/?page=3>, Diakses pada 24 Oktober 2023, Pukul 23.36

demikian, maka kehidupan yang tenteram dan tertib sebagaimana dicita-citakan dapat terwujud di tengah-tengah masyarakat. Di sinilah hukum memainkan perannya sebagai institusi sosial.

Hukum sebagai institusi sosial tidak sebatas dipandang sebagai suatu sistem peraturan perundang-undangan belaka, melainkan lebih dari pada itu, hukum bertindak sebagai entitas yang berperan dalam mewujudkan keadilan, terutama yang berkaitan dengan eksistensi dan pemenuhan hak-hak manusia.²³ Pasalnya, dalam hubungan kehidupan bermasyarakat, ada banyak sekali kasus pelanggaran dan pengabaian hak yang dilakukan oleh pihak yang satu terhadap pihak yang lain. Oleh karenanya, perlindungan hukum menjadi elemen yang amat penting guna menjamin masyarakat sebagai subjek hukum memperoleh setiap haknya²⁴, sehingga pada akhirnya perlindungan hukum dapat mewujudkan rasa aman yang seutuhnya bagi setiap orang tanpa terkecuali.

4. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum berhak diperoleh oleh setiap konsumen dalam kegiatan transaksi terhadap potensi risiko kerugian terkait

²³ Setyo Pamungkas, "Hukum Sebagai Institusi Sosial", setyopamungkas.wordpress.com, 20 Januari 2010, <https://setyopamungkas.wordpress.com/2010/01/20/hukum-sebagai-institusi-sosial/>, Diakses pada 24 November 2023 Pukul 11.21 WIB

²⁴ Setda Kabupaten Sukoharjo, "Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya", jdih.sukoharjokab.go.id, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya#:~:text=Mengapa%20perlindungan%20hukum%20penting%3F,subjek%20hukum%20yang%20menjadi%20korban>, Diakses Pada 24 November 2023, Pukul 11.29 WIB

penggunaan.²⁵ Pentingnya pemberian perlindungan ini tidak terlepas dari fakta bahwa dalam hubungan transaksi barang maupun layanan jasa, konsumen sering kali ditempatkan pada posisi tawar yang lemah. Terhadap posisi tawar yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen tersebut harus dimanifestasikan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.²⁶

Merujuk pada Business English Dictionary, perlindungan konsumen merupakan *protecting consumer against unfair or illegal traders*. Sementara Black Law Dictionary memberikan definisi perlindungan konsumen sebagai *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.²⁷ Adapun jika menilik pada definisi yang tercantum dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

AZ. Nasution, memandang perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan hukum dan masalahnya dengan para

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditnya Bakti, 2010), 45

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Bandung: Nusa Media, 2017), 4.

²⁷ Rasmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia, 2018), 6.

penyedia barang dan/atau jasa konsumen.²⁸ Menilik pada Pasal 2 UUPK disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. **Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo** berpendapat bahwa lima asas yang dijadikan pijakan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen adalah asas-asas yang sangat relevan dengan pembangunan nasional,²⁹ yakni:

1) Asas manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan

2) Asas keadilan

Asas ini bermaksud bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki kesempatan untuk memperoleh hak dan menjalankan kewajibannya secara adil

3) Asas keseimbangan

Asas ini bermaksud bahwa dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha haruslah ada keseimbangan

4) Asas keamanan dan keselamatan

²⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2014), 4.

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2004), 25.

Asas ini menyatakan bahwa konsumen berhak atas jaminan keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan

5) Asas kepastian hukum

Asas ini menyatakan bahwa negara harus menjamin kepastian hukum, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris) atau *consumenten/konsumēt* (Belanda) yang secara harfiah merupakan lawan kata dari produsen, yakni setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.³⁰ **Philip Kotler (2000)** dalam bukunya *Principles of Marketing* mendefinisikan konsumen sebagai semua individu atau rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.³¹

Adapun dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen didefinisikan sebagai “setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Dalam pendapat lain, konsumen diartikan sebagai setiap individu atau kelompok

³⁰ Rasmawati, *op.cit*, 2.

³¹ Philip Kotler, *Principles of Marketing*, (Jakarta: Erlangga, 2000), 166.

yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan.³²

2. Hak Konsumen

Perlindungan konsumen sangat erat kaitannya dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Perihal yang menjadi objek dalam perlindungan ini adalah hak-hak yang bersifat abstrak atau dalam perkataan lain, perlindungan konsumen identik dengan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen sejatinya sangat lah beragam. Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dipetakan menjadi 3 (tiga) hak mendasar, yakni:³³

- a. hak untuk terhindar dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan;
- b. hak untuk memperoleh barang dan/jasa dengan harga wajar;
- c. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang mungkin dihadapi dikemudian hari.

Adapun jika merujuk pada pendapat **John F. Kennedy**, hak-hak konsumen secara universal dapat di petakan menjadi 4 (empat) jenis, yakni:³⁴

- a. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- b. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*)

³² Ramawati, *Op.cit.*, 4.

³³ Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, 6.

³⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), 16-27.

- c. Hak untuk memilih (*the right to choosen*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to heard*)

Secara yuridis, hak-hak konsumen secara lebih rigid dapat ditemukan dalam ketentuan UUPK, tepatnya pada Pasal 4. Dalam pasal ini disebutkan bahwa hak-hak konsumen meliputi:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- h. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak yang tercantum pada Pasal 4, konsumen memiliki hak lain yang termaktub dalam pasal-pasal berikutnya, yakni Pasal 7 yang memuat mengenai kewajiban pelaku usaha atau penyedia jasa. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pihak yang satu dapat dipandang sebagai hak bagi pihak yang lain.³⁵ Apabila hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK dilanggar, diperkosa, atau tidak dipenuhi, maka pemerintah selaku entitas yang berwenang wajib mengupayakan, memberikan, serta menjamin terselenggaranya perlindungan hukum tersebut.

3. Kewajiban Konsumen

Ketentuan mengenai kewajiban konsumen dapat ditemukan dalam Pasal 5 UUPK. Dalam pasal ini, disebutkan bahwa konsumen memiliki beberapa kewajiban, yakni:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 32.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang di maksud dalam pasal ini meliputi pula usaha korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), koperasi, pedagang, importir, distributor, dan badan usaha lainnya.³⁶

2. Hak Pelaku Usaha

Pasal 6 UUPK menjamin hak-hak bagi pelaku usaha, di antaranya:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan
- b) Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

³⁶ AZ Nasution, *op.cit.*, 32

- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e) Hak-hak yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan lainnya

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 7 UUPK, pelaku memiliki kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam menjalankan usaha
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c) Memperlakukan dan melayani konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa
- e) Memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang
- f) Memberikan kompensasi, ganti kerugian, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

D. *E-Commerce*

Laudon dalam bukunya yang berjudul *E-Commerce: Business, Technology, Society*, mendefinisikan *e-commerce* sebagai suatu proses transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.³⁷ Adapun *e-commerce* menurut **Harmayani et al. (2020)** adalah penyebaran, penjualan, pemasaran, pembelian barang atau jasa dengan sarana elektronik seperti jaringan komputer, televisi, *www*, dan jaringan internet lainnya. *E-commerce* juga melibatkan transfer dana elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, pertukaran data elektronik dan sistem pengumpulan data otomatis.³⁸

1. *Paylater*

Menurut juru bicara OJK, **Sekar Putih Djarot**, *paylater* merupakan istilah yang merujuk pada suatu transaksi barang atau jasa dengan penundaan pembayaran atau berutang yang wajib dilunasi di kemudian hari.³⁹ Layanan ini juga sering disebut sebagai layanan ‘beli sekarang bayar nanti’. *Paylater* memberikan kesempatan bagi para konsumen *e-commerce* untuk melakukan pembelian barang saat ini dengan pembayaran yang dapat diselesaikan kemudian hari dengan cara cicilan. Pada dasarnya, prinsip yang

³⁷ Laudon Kenneth, *E-Commerce: Business, Technology, Society*, (Boston: Pearson, 2017)

³⁸ Harmayani, & dkk, *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020)

³⁹ Wahyu Kristanto, Paylater Dengan Segudang Resikonya, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bandung/baca-artikel/15565/PAYLATER-DENGAN-SEGUDANG-RESIKONYA.html>, Diakses Pada 7 November 2023 Pukul 16.50

digunakan dalam sistem *paylater* ini sama dengan prinsip yang digunakan dalam kredit konvensional, sehingga dalam *paylater* juga sering disebut dengan kredit *online*.

2. SPayLater

SPayLater merupakan fitur *paylater* yang disediakan dalam aplikasi Shopee. Dalam penyediaan jasa layanan beli sekarang, bayar nanti ini, Shopee bekerja sama dengan PT Commerce Finance.⁴⁰ PT Commerce Finance bertindak sebagai pihak yang menyediakan dana pinjaman bagi pengguna untuk membeli barang yang diinginkan, sedangkan Shopee berperan sebagai pihak perantara yang menjembatani pemberi pinjaman dengan pengguna.

Pengguna yang menggunakan fitur SPayLater dalam pembelian barang wajib menyetujui segala syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Shopee termasuk mengembalikan dana pinjaman sesuai dengan kesepakatan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian. Transaksi menggunakan SPayLater dikenakan biaya cicilan (suku bunga dan biaya-biaya) minimal 2.95% untuk program Beli Sekarang Bayar Nanti yang diselesaikan dalam waktu 1 (satu) bulan dan cicilan yang diselesaikan dalam waktu 3, 6, 12 bulan serta 18 dan 24

⁴⁰ Shopee, “[SPayLater-&Aktivasi] Apa itu SPayLater?”, [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956#:~:text=SPayLater%20merupakan%20produk%20ayanan%20pinjaman,OJK%20\(Otoritas%20Jasa%20Keuangan\)](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956#:~:text=SPayLater%20merupakan%20produk%20ayanan%20pinjaman,OJK%20(Otoritas%20Jasa%20Keuangan),), Diakses Pada 7 November 2023 Pukul 15.37 WIB

bulan khusus bagi pengguna terpilih. Setiap Pengguna memiliki pilihan periode cicilan yang sama.⁴¹

E. Tanggung Jawab

E-commerce yang berperan sebagai pelaku usaha dalam transaksi elektronik pada dasarnya memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan dan keberjalanan sistem maupun segala aktivitas yang terjadi dalam *platformnya*. Tanggung jawab ini meliputi 2 hal, yakni.⁴²

1. Tanggung jawab atas informasi

Setiap pelaku usaha, termasuk *e-commerce*, berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah dipahami serta diakses oleh para konsumen mengenai barang dan/atau jasa yang disediakan. Informasi ini juga meliputi informasi mengenai perjanjian atau kontrak yang mengikat kedua belah pihak serta informasi mengenai upaya penyelesaian sengketa yang mungkin saja timbul dikemudian hari.

2. Tanggung jawab atas keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan transaksi berbasis sistem elektronik. Setiap *e-commerce* harus memastikan menjamin bahwa sistem keamanan yang digunakannya adalah sistem keamanan yang andal, sehingga dapat

⁴¹ Shopee, “[SpayLater – Pembayaran] Bagaimana Prosedur Pembayaran Menggunakan SPayLater”, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73455-\[SPayLater---Pembayaran\]-Bagaimana-prosedur-pembayaran-menggunakan-SPayLater%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73455-[SPayLater---Pembayaran]-Bagaimana-prosedur-pembayaran-menggunakan-SPayLater%3F), Diakses Pada 7 November 2023 Pukul 16.36 WIB

⁴² Tri Fahrinda Aulia, *Op.Cit.*, 16.