

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Barangnya Hilang di
Penitipan Barang di Supermarket Wilayah Kota Palembang**

SKRIPSI



Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Menyelesaikan Gelar Sarjana Hukum

Ditulis Oleh :

ARNOLD CHANDRA

02101001178

PROGRAM KEKHUSUSAN STUDI HUKUM DAN BISNIS

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

2014

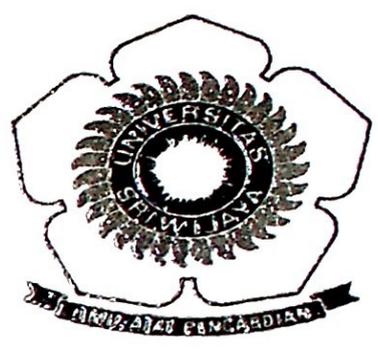
~~S
343.0707
Arn
P
2014~~

S
343.0707
Arn
P
2014

k: 27631/2023

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Barangnya Hilang di
Penitipan Barang di Supermarket Wilayah Kota Palembang**

SKRIPSI



Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Disusun Oleh :

ARNOLD CHANDRA

02101001178

PROGRAM KEKHUSUSAN STUDI HUKUM DAN BISNIS

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

2014

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA

NAMA : ARNOLD CHANDRA

NIM : 02101001178

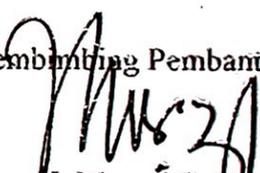
JUDUL

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
BARANGNYA HILANG DI PENITIPAN BARANG DI SUPERMARKET
WILAYAH KOTA PALEMBANG

Secara Subtansi telah disetujui dan siap dipertahankan dalam Ujian
Komprehensif,

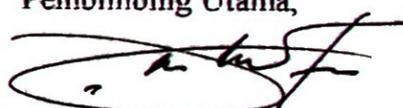
Palembang, Oktober 2014

Pembimbing Pembantu,



Drs. H. Murza Zaidan, SH., M.Hum
NIP. 196003121989031002

Pembimbing Utama,



Sri Handayani, SH., M.Hum
NIP. 197002071996032002



Dekan,


Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D
NIP. 196412021990031003

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

PERNYATAAN

Saya Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arnold Chandra
Nomor Induk Mahasiswa : 02101001178
Tempat/Tanggal Lahir : Bengkulu/ 25 Agustus 1992
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah skripsi ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, Oktober 2014



Arnold Chandra

NIM. 02101001178

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah dan Rahmat-Nya, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini, dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya. Adapun judul skripsi yang penulis susun adalah: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Barangnya Hilang Di Penitipan Barang Di Supermarket Wilayah Kota Palembang.”**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu diantaranya persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis pun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh untuk dikatakan sempurna, baik dari segi penyajian, tata bahasa dan materi maupun metode penulisan ilmiahnya karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman Penulis. Maka dari itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai nilai tambah bagi Penulis.

Dalam usaha penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari kesulitan dan kendala yang ada, namun berkat bantuan, bimbingan, saran serta pengarahan dan doa dari berbagai pihak, sehingga hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi.

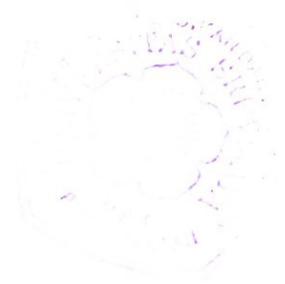
Untuk itu, perkenankanlah dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Amzulian Rifai, SH., LL.M., Ph.d. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
2. Bapak Drs. H. Murzal Zaidan, SH., M.Hum. Selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
3. Bapak H. Fahmi Yoesmar AR.,SH.,MS. Selaku Penasihat Akademik.
4. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Utama serta Bapak Drs. H. Murzal Zaidan, SH., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah banyak menyumbangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Supermarket HYPERMART dan Supermarket DIAMOND atas Pemberian data yang berguna untuk kelengkapan dan keperluan skripsi ini.
6. Orang Tua saya, terima kasih atas segala doa dan dukungan yang kalian berikan buat saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
7. Pacar saya Cindy Setiawaty yang selalu senantiasa membantu saya dan memberikan saran dalam proses penulisan skripsi ini.

8. Paman saya Fabian Chandra yang selalu membantu saya dari awal kuliah sampai saya menyelesaikan skripsi ini, serta Tante saya Meike Chandrawati dan Josephine Chandra yang telah ikut membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara-saudara saya yang telah memberikan dorongan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman dekat saya yang sudah memberikan hiburan untuk menghilangkan rasa jenuh dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2010 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Inderalaya yang telah memberi dukungan sehingga skripsi ini akhirnya terselesaikan

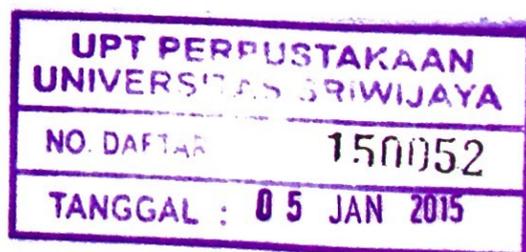
Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya para mahasiswa Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI



	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup	8
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum bagi Konsumen	20
1. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, dan Perlindungan Konsumen	20
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	22
3. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen	23
4. Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	26
B. Tinjauan tentang Perjanjian	28
1. Pengertian Perjanjian	28

2. Syarat Sah Suatu Perjanjian	29
3. Hapusnya Perikatan.....	31
4. Prestasi dan Wanprestasi.....	34
C. Tinjauan tentang Penitipan Barang.....	37
1. Terjadinya Penitipan Barang	37
2. Macam-Macam Penitipan Barang.....	37
3. Hak dan Kewajiban Pemberi Titipan	38
4. Hak dan Kewajiban Penerima Titipan.....	39
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Penitipan Barang Di supermarket Wilayah Kota Palembang.....	41
B. Penerapan Ganti Rugi Jika Barang Konsumen Yang Dititipkan di Supermarket Hilang.....	54
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69



**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Barangnya Hilang Di
Penitipan Barang Di Supermarket Wilayah Kota Palembang**

Arnold Chandra

02101001178

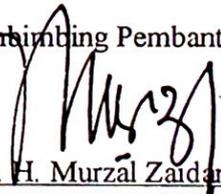
ABSTRAK

Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama. Di Kota Palembang terdapat supermarket yang memiliki tempat penitipan barang. Namun barang yang dititipkan tidak selamanya aman, karena dapat juga terjadi kehilangan. Metode penulisan ini menggunakan metode empiris, oleh karena itu data yang diambil merupakan data langsung dari lapangan.

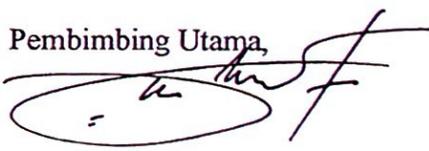
Di supermarket Hypermart telah mencantumkan klausula-klausula baku yang harus ditaati oleh konsumen yang menggunakan jasa penitipan barang, Apabila terjadi kehilangan barang di penitipan barang di supermarket Hypermart, maka penggantian kerugian yang diberikan sesuai dengan klausula yang telah dibuat maupun kebijakan dari pihak pengelola itu sendiri. Sedangkan di supermarket Diamond tidak mencantumkan klausula-klausula baku. Jadi apabila terjadi kehilangan barang di penitipan barang di supermarket Diamond, maka penggantian kerugian diberikan melalui hasil dari keputusan pengelola supermarket Diamond itu sendiri. Hendaknya konsumen selalu waspada terhadap barang-barang yang akan dititipkan di penitipan barang.

Keyword : Penitipan Barang, Perlindungan Hukum, Barang, Supermarket

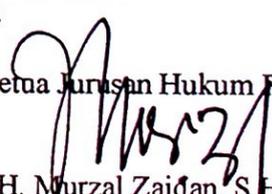
Pembimbing Pembantu,


Drs. H. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002

Pembimbing Utama,


Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002

Ketua Jurusan Hukum Perdata,


Drs. H. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan manusia akan konsumsi semakin berkembang. Hal ini disebabkan manusia memerlukan barang-barang konsumsi tersebut untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Maka tidak heran perkembangan pembangunan gedung-gedung perbelanjaan ataupun pusat-pusat pertokoan yang disebut dengan Mall, telah banyak dibangun demi memenuhi kebutuhan konsumsi manusia.

Mengetahui hal ini, masyarakat melihat mall yang didirikan dianggap sebagai tempat yang strategis untuk mengembangkan usahanya tersebut. Karena mall di kota Palembang masih sangat sedikit, orang berpikir bahwa dengan adanya mall-mall yang baru didirikan akan mendatangkan banyak konsumen sebagai tempat hiburan ataupun sebagai tempat membeli kebutuhan-kebutuhan yang digunakan untuk keperluan hidup sehari-hari.

Dengan adanya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha beramai-ramai untuk menyewa pertokoan-pertokoan yang akan disewakan oleh pihak pengembang mall tersebut. Salah satu yang dibangun oleh pengusaha di dalam kawasan mall tersebut adalah supermarket. Supermarket seringkali ramai dikunjungi oleh konsumen karena supermarket menjual kebutuhan hidup sehari-hari yang seringkali dibutuhkan oleh konsumen seperti, makanan dan pakaian. Bahkan

ada beberapa supermarket yang ikut menjual perlengkapan elektronik serta peralatan rumah tangga.

Karena supermarket menjual kebutuhan untuk memasak di rumah, maka harga-harga yang ditawarkan beraneka ragam. Mulai dari harga yang sangat murah seperti mie instan sampai ke harga yang sangat mahal seperti daging sapi. Oleh karena itu, semua orang yang masuk ke supermarket juga beraneka ragam. Mulai dari kalangan menengah kebawah, kalangan sederhana, sampai kalangan menengah ke atas juga ikut masuk ke supermarket.

Oleh karena itu, tidak heran mengapa supermarket di mall kota Palembang seringkali dipadati oleh konsumen-konsumen yang berbelanja di tempat itu. Selain dengan tempatnya yang rapi dan nyaman, semua barang-barang yang dijual di dalam supermarket sudah dicantumkan harganya masing-masing agar konsumen yang berbelanja di supermarket bisa menghitung harga barang yang mereka belanjakan dengan uang yang mereka bawa saat itu juga. Saat ini di wilayah Kota Palembang terdapat dua belas supermarket besar yang diantaranya meliputi Giant, Hypermart, Diamond, JM, Carefour, Foodmart.

Banyaknya konsumen yang berbelanja di supermarket membuat pelaku usaha pemilik supermarket merasa khawatir karena banyaknya barang yang ada di supermarket sulit untuk diawasi satu-persatu. Melihat kondisi seperti ini, pelaku usaha membuat suatu tindakan untuk mencegah konsumen agar jangan sampai melakukan perbuatan-perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Maka dibuatlah tempat penitipan barang.

Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.¹ Perbuatan melanggar hukum yang seringkali terjadi di supermarket adalah mencuri barang yang ada di dalam supermarket. Hal tersebut dilakukan secara sengaja atau karena terkena penyakit kleptomania. Kleptomania adalah kelainan jiwa berupa keinginan hendak mencuri yg tidak dapat ditahan-tahan sekalipun barang curian itu tidak berharga atau tidak berguna sama sekali.² Oleh karena pelaku usaha pemilik supermarket takut akan adanya suatu perbuatan melanggar hukum di supermarket, maka sebagian besar supermarket memasang beberapa kamera pengawas yang disebut *Closed Circuit Television (CCTV)* yang dipergunakan untuk melihat situasi dan kondisi yang sedang terjadi di supermarket tersebut.

Namun terkadang memasang CCTV belum bisa memberikan rasa aman bagi pelaku usaha pemilik supermarket tersebut. Terkadang apabila CCTV mengalami gangguan teknis, maka orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum tidak terdeteksi ataupun tidak terlihat sama sekali. Seringkali orang tertangkap basah melakukan Perbuatan Melanggar Hukum dengan cara mengambil barang-barang yang ada di supermarket, lalu memasukkannya kedalam tas yang dibawa oleh pengunjung ataupun bawaan yang dibawa oleh pengunjung yang mempunyai ruang yang cukup untuk memasukkan belanjaan di supermarket.

¹ Solahuddin. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta : Visirmedia. 2010. hlm. 472. Pasal 1365

² <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>. Diakses pada tanggal 21 April 2014 pukul 13.50 WIB

Untuk memberikan rasa aman yang lebih kepada pelaku usaha pemilik supermarket, mereka menyediakan suatu tempat yang digunakan untuk menitipkan semua barang bawaan yang dibawa oleh si pengunjung (kecuali barang berharga atau barang yang mempunyai nilai jual yang tinggi) sebelum memasuki area perbelanjaan di supermarket. Hal tersebut dilakukan agar perbuatan melanggar hukum yang seringkali dilakukan di supermarket dapat diminimalisir sehingga seseorang yang akan melakukan perbuatan melanggar hukum akan kesulitan untuk melakukan aksinya di area supermarket.

Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama³. Ada dua jenis penitipan barang yaitu; penitipan murni (sejati) dan sekestrasi (penitipan dalam perselisihan)⁴.

Penitipan Murni adalah penitipan yang dianggap dilakukan dengan cuma-cuma bila tidak diperjanjikan sebaliknya. Penitipan demikian hanya mengenai barang-barang bergerak.⁵ Sedangkan penitipan Sekestrasi adalah penitipan barang yang berada dalam persengketaan kepada orang lain yang mengikatkan diri untuk mengembalikan barang itu dengan semua hasilnya kepada yang berhak atasnya setelah perselisihan diputus oleh Pengadilan. Penitipan demikian terjadi karena perjanjian atau karena perintah Hakim.⁶

Penitipan yang terdapat di dalam gedung perbelanjaan khususnya supermarket biasanya menggunakan penitipan murni atau yang biasa disebut

³ Solahuddin. Op.cit. hlm. 544. Pasal 1694

⁴ *Ibid.* Pasal 1695

⁵ *Ibid.* Pasal 1696

⁶ *Ibid.* hlm. 548. Pasal 1730

dengan penitipan cuma-cuma yang hanya menggunakan benda-benda bergerak. Dengan cuma-cuma maksudnya adalah penitipan yang dilakukan tidak disertai dengan imbalan atas barang yang dititipkan.

Penitipan barang juga merupakan suatu perjanjian antara si pemberi titipan dan si penerima titipan. Apabila konsumen telah menitipkan barangnya, maka secara tidak langsung perjanjian telah terjadi. Hal ini disebabkan karena konsumen selaku pemberi titipan telah setuju agar barang yang dibawanya dapat dititipkan di tempat penitipan barang. Sedangkan pelaku usaha selaku penerima titipan telah setuju untuk menerima barang yang dititipkan.

Adanya penitipan barang seperti ini bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan bagi konsumen yang akan berbelanja di supermarket dan memberikan rasa keamanan bagi pelaku usaha untuk mencegah agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

Akan tetapi, masih terdapat risiko apabila konsumen menitipkan barangnya ke tempat penitipan barang. Risikonya adalah barang tersebut dapat mengalami kerusakan atau barang tersebut dapat hilang. Rusak atau hilangnya barang tersebut dapat diakibatkan oleh kesengajaan maupun akibat dari kelalaian orang yang menjaga barang di penitipan barang tersebut.

Peristiwa ini terjadi kepada istri dari Bapak Ricky Andrianto yang pada saat itu sedang berbelanja di Carefour Tamalanrea di Makasar. Pada saat hendak berbelanja istri dari Bapak Ricky tersebut disuruh untuk menitipkan payung yang dibawanya, karena konsumen yang akan berbelanja disana dilarang untuk membayai payung untuk masuk ke dalam supermarket. Saat

menitipkan payung kepada petugas penjaga penitipan barang, beliau tidak diberikan nomor tanda titip karena menurut petugas, katanya “hanya payung, hapal saja”. Oleh karena itu beliau langsung saja masuk ke dalam supermarket setelah menitipkan payungnya tersebut. Selesai berbelanja, beliau ingin mengambil payung yang telah dititipkan kepada petugas penitipan barang tadi. Saat hendak mengambil payungnya kembali ternyata payungnya sudah tidak ada lagi, payungnya hilang. Petugas yang menjaga payung tersebut menggeciak dengan mengatakan tidak tahu payungnya ada dimana. Tidak ada tanggung jawab sama sekali dari petugas penitipan di Carefour tersebut. Meski nilai payung tidak seberapa, tetapi kejadian itu membuat Bapak Ricky Andrianto dan istrinya kecewa. Beliau memohon tindak lanjut dari manajemen Carefour Tamalanrea Makasar.⁷

Hal ini tentu saja membuat kedudukan antara konsumen terhadap pelaku usaha menjadi tidak seimbang, dimana kedudukan konsumen selalu dirugikan oleh pelaku usaha. Apabila terjadi komplain dari konsumen terhadap pelaku usaha, maka pelaku usaha selalu berusaha untuk mengalihkan tanggung jawabnya dengan berbagai aturan atau prosedur yang menyulitkan, dan merugikan konsumen. Jadi, untuk mencegah agar jangan sampai konsumen yang berbelanja di supermarket merasa dirugikan oleh pelaku usaha, maka dibuatlah peraturan yang mengatur dimana konsumen yang sedang berbelanja suatu barang atau konsumen yang sedang menggunakan jasa akan dilindungi hak-haknya. Oleh karena itu hal ini membuat saya tertarik untuk menulis

⁷ <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/34570> diakses pada tanggal 21 April 2014 pukul 19.40 WIB

skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Barangnya Hilang di Penitipan Barang di Supermarket Wilayah Kota Palembang**”.

B.Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan barang di penitipan barang di supermarket wilayah kota Palembang?
2. Bagaimana penerapan ganti rugi jika barang konsumen yang dititipkan di supermarket hilang?

C.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan barang di penitipan barang di supermarket kota Palembang.
2. Untuk mengetahui penerapan ganti rugi jika barang konsumen yang dititipkan di supermarket hilang.

D.Manfaat Penelitian

1.Manfaat Teoretis

Kegunaan teoretis dari penelitian ini adalah untuk mendukung perkembangan konsep-konsep dalam ilmu hukum, khususnya mata kuliah

perlindungan konsumen. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah literatur Ilmu Hukum dalam memahami berbagai dimensi yang berkaitan dengan perlindungan terhadap barang yang hilang di tempat penitipan barang di supermarket Kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang memiliki arti bagi praktisi dan akademisi dalam studi lanjutan yang mengungkap aspek-aspek yang berkaitan dengan penitipan barang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi kepada masyarakat tentang penitipan barang, khususnya mengenai perlindungan konsumen akibat barang yang hilang di tempat penitipan barang di supermarket. Selain itu, melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat ditingkatkan kesadaran masyarakat mengenai perlindungan yang didapatkan oleh konsumen ketika hendak membeli barang di supermarket Kota Palembang.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembahasan perlindungan hukum konsumen pada skripsi ini akan dibatasi pada aspek, penitipan barang, hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, klausula baku, ganti rugi ditinjau dari aspek hukum perjanjian,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

F. Kerangka Teori

Kegiatan bisnis merupakan suatu kegiatan yang biasa ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kegiatan bisnis selalu ada dua pihak yang saling berhubungan, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dalam skripsi ini teori yang digunakan adalah teori perlindungan preventif dan teori perlindungan kuratif. Teori perlindungan preventif adalah perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu.⁸ Teori perlindungan Kuratif adalah perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen, Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang dan atau jasa, meskipun pada umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau

⁸ Christophel Pratanto. Perlindungan Konsumen.
<http://cpratanto.blogspot.com/2012/12/perlindungan-konsumen.html?m=1> diakses pada tanggal 22 April 2014 pukul 13.15 WIB

pemanfaat atau penikmat dari suatu barang atau jasa, tidak peduli ia mendapatkannya melalui pembelian atau pemberian.⁹

Adapun teori tanggung jawab pelaku usaha yang digunakan yaitu: tanggung jawab berdasarkan atas unsur kesalahan, *strict liability* dan *absolute liability*. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan memaksa (*force majeure*). Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.¹⁰ Pelaku usaha selalu ingin mencari keuntungan atau laba yang sebesar-besarnya dari barang dan/atau jasa yang ditawarkan, sementara konsumen selalu berharap akan keseimbangan antara manfaat dan biaya yang dikeluarkan untuk membeli barang dan/atau menggunakan jasa yang ditawarkan tersebut.

Menurut Az. Nasution bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau 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, di dalam pergaulan hidup.”¹¹

Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai :

⁹ *Ibid*

¹⁰ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. 2013. hlm. 103

¹¹ Az. Nasution. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Sinar Harapan. 1995. hlm. 78

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.”¹²

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha.¹³

Sebelum terbentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum dijelaskan secara terperinci makna dari konsumen maupun makna dari pelaku usaha itu sendiri. Namun pada saat terbentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dalam Pasal 1 angka (2) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “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”. Sedangkan Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik

¹² *Ibid.* hlm.66

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2000. hlm. 2

sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Persoalan yang dihadapi konsumen di Indonesia adalah, konsumen tidak mengerti mengenai hak dan kewajibannya terhadap pelaku usaha, namun hanya menerima apa adanya terhadap aturan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha tersebut.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (1) disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.”

Perjanjian berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan yang mengikat dirinya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih. Hukum perjanjian menganut asas hukum kebebasan berkontrak, sistemnya terbuka dan merupakan hukum pelengkap.¹⁴

Suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Pasal 1320 kitab Undang-undang Hukum perdata.¹⁵ Syarat-syarat tersebut antara lain:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;

¹⁴ Republika online/ <http://www.Republika.co.id./berita/05 oktober 2002> diakses pada tanggal 3 April 2014 pukul 14.30 WIB

¹⁵ Az. Nasition. *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar*, Cet. Pertama. Jakarta : Daya Widya. 1999.hlm 46

4. Suatu sebab yang halal.

Buku III KUHPerdato menganut azas “kebebasan” dalam hal membuat perjanjian (*beginsel der contractsvrijheid*). Azas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa: “semua persetujuan yang telah dibuat secara sah adalah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”

“Semua” mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal oleh Undang-undang. Azas kebebasan berkontrak (*contractsvrijheid*) berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan “apa” dan dengan “siapa” perjanjian itu diadakan. Perjanjian yang dibuat sesuai Pasal 1320 KUHPerdato mempunyai kekuatan mengikat. Dengan demikian maka, kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang penting di dalam hukum Perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia.¹⁶

Peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam buku III B.W itu hanya disediakan dalam hal para pihak berkontrak tidak membuat peraturan sendiri.¹⁷

Suatu Perjanjian pinjam, baik yang mengenai benda yang dapat diganti maupun mengenai benda yang tak dapat diganti dinamakan suatu “*rieel contract*,” artinya suatu perjanjian yang baru dianggap lahir pada ketika barangnya diserahkan.¹⁸

¹⁶ Mariam Darus Badruzaman dkk. *Kompilasi Hukum Perikatan*, Cet. Pertama. Bandung : PT Citra aditya. 2001. hlm. 84

¹⁷ R. Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cet. 29. Jakarta : PT Internusa. 2001. hlm 128

¹⁸ *Ibid.* hlm. 170

Di dalam teori *due care* disebutkan bahwa dalam kedudukan konsumen dan pelaku usaha yang harus berhati-hati adalah pengusaha. Dalam menawarkan barang dan jasanya siapapun tidak dapat dipermasalahkan apabila konsumen dirugikan. Konsumen harus membuktikan kecerobohan pelaku usaha (Pasal 1865 BW).

Sedangkan dalam memberikan perlindungan konsumen yang bersifat represif yaitu melalui pengaturan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti rugi kepada konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 28 yang lebih dikenal dengan sebutan tanggung jawab perdata dan lembaga yang diamanatkan oleh undang-undang perlindungan konsumen yang akan memberikan perlindungan yang bersifat represif adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁹

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen secara hukum memiliki kekuatan untuk melaksanakan seluruh hak-hak yang dimilikinya. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya atau usaha bersama berdasarkan 5(lima) asas yang relevan, yaitu:²⁰

a) Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksud bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebanyak-banyaknya bagi kepentingan konsumen.

¹⁹ <http://ditjenspk.kemendag.go.id/id/direktorat-pemberdayaan-konsumen/kelembagaan>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2014 pukul 14.25 WIB

²⁰ Penjelasan Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821

b) Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibanya.

c) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

e) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Apabila konsumen mengalami kerugian, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban dan sekaligus ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 dalam pasal 23 mengatakan apabila pelaku usaha tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk

menggugat melalui Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) atau Badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha jasa penitipan barang termasuk perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu. Hukum perdata tidak menjelaskan apa yang dimaksud dengan perjanjian untuk melakukan jasa-jasa yang tertentu. Menurut Prof.R Subekti, S.H. perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu adalah suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut terserah kepada pihak lawan itu.²¹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum sendiri yaitu suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.²²

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (statute approach). Pendekatan undang-undang (statute approach) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan undang-undang ini akan

²¹ R. Subekti. *Op.cit.* hlm 57-58

²² Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana. 2007. hlm. 35

membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan undang-undang.²³

2. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian hukum terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.²⁴ Perolehan data primer dari penelitian di lapangan dapat dilakukan baik melalui pengamatan (observasi), wawancara ataupun dengan penyebaran kuesioner.²⁵ Data Sekunder adalah data yang berasal pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lainnya. Data sekunder sebagai sumber/bahan informasi dapat merupakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier.²⁶

Bahan hukum primer, yaitu : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Bahan hukum sekunder, yaitu : karya-karya ilmiah, dan juga hasil-hasil dari suatu penelitian.

Bahan hukum tertier, yaitu : kamus, dan internet.

²³ *Ibid.* hlm. 93

²⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta : Sinar Grafika. 1996. hlm.

²⁵ *Ibid*

²⁶ *Ibid.* hlm. 14

2. Metode Pengumpulan Data

1) Metode Penelitian Kepustakaan

Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan-peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.

2) Metode Penelitian Lapangan

Data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang diperoleh melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden yang ditentukan secara *purposive sampling* (ditentukan oleh peneliti berdasarkan kemauannya) dan/atau *random sampling* (ditentukan oleh peneliti secara acak).²⁷ Sampel yang diambil adalah supermarket Diamond dan supermarket Hypermart. Karena di tempat tersebut supermarketnya lebih besar dibandingkan dengan tempat yang lain, dan juga lebih banyak pengunjung yang berbelanja di tempat tersebut.

Pengumpulan bahan hukum penelitian diambil dari :

A. Wawancara dengan responden yang terdiri dari :

1. Manager di supermarket Diamond.
2. Manager di supermarket Hypermart.

²⁷ Ali Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika. 2009. hlm. 107

3. Konsumen pengguna jasa penitipan barang di supermarket.

3. Metode Pengolahan Data

Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.²⁸

5. Penarikan Kesimpulan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode deduktif dan metode induktif sebagai metode penarikan kesimpulan. Metode deduktif yaitu metode yang berangkat dari pernyataan yang bersifat umum untuk ditarik atau diturunkan pada kesimpulan yang khusus.²⁹ Metode induktif yaitu metode yang berangkat dari pernyataan yang bersifat khusus untuk ditarik atau diturunkan pada kesimpulan yang umum.³⁰

²⁸ *Ibid*

²⁹ Sutrisno Hadi. *Metode Research*, Cet. Ke-13. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM. 1982. hlm. 82

³⁰ *Ibid*

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Ali Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika
- Gaharpung Mariañus. 2000. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*. Jurnal Yustika. Vol. 3
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Gunawan Johannes. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Universitas Katolik Parahyangan
- Jehani Libertus. 2009. *Pedoman Praktis menyusun surat Perjanjian*. Jakarta : Visimedia
- Lexy J. Moeleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif : Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mariam Darus Badruzaman dkk. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Cet. pertama, Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Nasution. Az 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Sinar Harapan
- , 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar*, Cet. Pertama. Jakarta : Daya Widya
- Peter Mahmud Marzuki. 2007. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana.
- Salim MS. 2008. *Hukum Kontrak Teori & Tekriik Penyusunan Kontrak*. Jakarta : Sinar Grafika
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : Grasindo
- Shofie Yusuf. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti

- Subekti. 2001. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Cet. 29. Jakarta : PT Internusa
- , 1976. *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*. Bandung : Alumni
- , 1963. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Pembimbing Masa
- Sudikno Mertokusumo. 2003. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis [BW]*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Sutrisno Hadi. 1982. *Metode Research*, Cet. Ke-13. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Perundang-undangan :

- Subekti dan Tjitrosudibio. 2009. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.

Internet :

Republika online/ <http://www.Republika.co.id/berita/05 oktober 2002>

<http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>. Diakses pada tanggal 21 April 2014, pukul 13.30 WIB

Crhistophel Pratanto. Perlindungan Konsumen. <http://cpratanto.blogspot.com/2012/12/perlindungan-konsumen.html?m=1> diakses pada tanggal 22 April 2014 pukul 13.15 WIB

<http://ditjenspk.kemendag.go.id/id/direktorat-pemberdayaan-konsumen/kelembagaan>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2014 pukul 14.25 WIB