

PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ernesta Uba Wahon¹ Lusia Meilania Robin² Christian Andryan Biola Tukan³ Januarius Morison Deze⁴

^{1,2,3,4}Universitas Katolik Widya Mandira, Fakultas Hukum

Email : Ernestha160482@gmail.com, lusiarobin107@gmail.com, rendyack6@gmail.com,
ramburmbo12@gmail.com

Abstract

Consumer protection is a vital element in ensuring fairness in the relationship between businesses and consumers. In practice, consumers often face problems such as information asymmetry, unfair standard contracts, and weak bargaining positions in economic transactions. This article explores the fundamental principles of consumer protection—such as transparency, fairness, product reliability, and effective complaint mechanisms—along with the current challenges faced by consumers in Indonesia. Using a normative legal approach and theories of consumer law, this paper emphasizes the importance of state intervention in creating a fair and effective consumer protection system.

Keywords: consumer protection, information asymmetry, legal justice, standard contracts, state intervention.

Abstrak

Perlindungan konsumen merupakan elemen penting dalam menjamin keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen kerap menghadapi berbagai permasalahan seperti ketimpangan informasi, kontrak baku yang merugikan, serta lemahnya posisi tawar dalam transaksi ekonomi. Artikel ini membahas prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, seperti transparansi, keadilan, keandalan produk, dan mekanisme pengaduan yang efektif, serta tantangan aktual yang dihadapi konsumen di Indonesia. Melalui pendekatan normatif-yuridis dan analisis teori hukum konsumen, tulisan ini menyoroti pentingnya intervensi negara untuk menciptakan sistem perlindungan yang adil dan efektif bagi konsumen.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, ketimpangan informasi, keadilan hukum, kontrak baku, intervensi negara.

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen identik dengan jaminan hukum atas hak-hak konsumen dari praktik usaha yang merugikan. Pemerintah memegang peran penting dalam mengatur dan mengawasi pelaku usaha agar tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen¹ memberikan dasar hukum bagi pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dalam membangun hubungan yang adil.¹

Namun dalam praktiknya, konsumen masih menghadapi berbagai permasalahan serius seperti disinformasi produk, lemahnya akses terhadap mekanisme pengaduan, hingga

¹ . Celina Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 17. George Akerlof, "The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism," *Quarterly Journal of Economics* 84, no. 3 (1970): 488–500.

dominasi kontrak baku yang merugikan. Tulisan ini mengangkat dua fokus utama: prinsip dasar perlindungan konsumen serta permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam praktik ekonomi dan hukum di Indonesia.²

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-yuridis dengan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, serta dokumen hukum relevan. Analisis dilakukan dengan menelaah norma hukum yang berlaku, teori hukum perlindungan konsumen, serta relevansi penerapannya terhadap kasus nyata di masyarakat.

PEMBAHASAN

A. Prinsip-Prinsip Dasar Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen mencerminkan usaha negara dan masyarakat dalam menjamin hak-hak dasar konsumen. Prinsip-prinsip utama perlindungan konsumen antara lain:

1. **Transparansi:** Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi secara jujur, akurat, dan lengkap.
2. **Perlakuan yang adil:** Konsumen berhak atas perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif.
3. **Keandalan produk:** Produk harus sesuai standar mutu dan aman digunakan.
4. **Keamanan data:** Perlindungan terhadap data pribadi konsumen menjadi bagian penting dari kepercayaan digital.
5. **Mekanisme pengaduan:** Harus tersedia saluran aduan yang cepat, mudah, dan tidak memberatkan.

Kelima prinsip ini menjadi landasan bagi penyusunan kebijakan dan regulasi yang berpihak pada konsumen.

B. Permasalahan yang Dihadapi Konsumen.

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen di Indonesia menghadapi berbagai hambatan struktural dan fungsional yang mengancam hak-hak mereka. Beberapa permasalahan utama meliputi:

1. Ketidakseimbangan Informasi. Banyak pelaku usaha tidak menyampaikan informasi produk atau jasa secara lengkap, jujur, dan terbuka. Konsumen kerap tidak memahami risiko, komposisi, atau jaminan produk, terutama dalam layanan keuangan dan kesehatan.
2. Iklan yang Menyesatkan. Iklan sering menggunakan klaim berlebihan atau ambigu yang menyesatkan konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen tertipu dan kehilangan hak atas informasi yang benar.
3. Kontrak Baku yang Merugikan. Banyak transaksi menggunakan kontrak baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberi ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi.
4. Lemahnya Akses terhadap Penyelesaian Sengketa. Mekanisme pengaduan seperti mediasi atau arbitrase sering tidak berjalan optimal karena prosedur yang berbelit, biaya tinggi, serta kurangnya sosialisasi.
5. Kurangnya Literasi Konsumen. Rendahnya pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajiban mereka dalam transaksi menambah kerentanan terhadap eksploitasi.

C. Tinjauan Teoretis atas Permasalahan Konsumen

Permasalahan-permasalahan tersebut dapat dianalisis melalui beberapa pendekatan teori hukum perlindungan konsumen:

1. Teori Asimetri Informasi³ (Akerlof) menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki keunggulan informasi, sedangkan konsumen kerap berada pada posisi yang tidak setara dalam transaksi.
2. Teori Paternalistik⁴ (Ramsay, Micklitz) membenarkan intervensi negara untuk melindungi konsumen dari praktik usaha yang eksploitatif.

³Iain Ramsay dan Hans-W. Micklitz, dalam konteks teori perlindungan konsumen, menekankan peran negara untuk membatasi praktik eksploitatif. Norma Sari, *Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Yogyakarta: UAD Press, 2021), hlm. 43. Mauro Cappelletti dan Bryant Garth, *Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective*, dalam *International Journal of the Sociology of Law*, 1978.

3. Teori Weaker Party⁵ menyatakan konsumen adalah pihak yang lebih lemah dalam perjanjian, sehingga membutuhkan perlindungan tambahan.
4. Konsep Access to Justice⁶ (Cappelletti & Garth) menekankan pentingnya akses yang nyata terhadap keadilan, tidak hanya perlindungan formal.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen di Indonesia sudah memiliki dasar hukum yang cukup kuat, namun implementasinya masih belum optimal. Konsumen masih mengalami ketidakadilan dalam transaksi akibat informasi yang tidak seimbang, lemahnya sistem pengaduan, dan kurangnya perlindungan atas hak-hak dasar mereka.

SARAN

1. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen.
2. Pelaku usaha wajib meningkatkan transparansi dan tanggung jawab sosial.
3. Edukasi konsumen harus diperluas melalui media dan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rosmawati.(2018). Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Preandamedia Group.
- Abd Hamid, Haris.(2017). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia..Makasar: Gramedia.
- Kristiyanti, Celina.(2008). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta:Sinar Grfika.
- Sari, Norma. (2021) Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia. Yogyakarta. UAD PRESS