



SKRIPSI

**TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN
YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*The Legal Responsibilities of Playground Service Providers That Harm
Consumers are Reviewed from Law Number 8 Year 1999 about Consumer
Protection*

Oleh :

FENRY REINALDY

NIM. 160710101412

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

SKRIPSI

**TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN
YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*The Legal Responsibilities of Playground Service Providers That Harm
Consumers are Reviewed from Law Number 8 Year 1999 about Consumer
Protection*

Oleh :

FENRY REINALDY

NIM. 160710101412

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

MOTTO

“Tindakan bukan berasal dari pemikiran tapi dari kesediaan untuk memikul tanggungjawab.”

(Dietrich Bonhoeffer)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua, Ibunda Romi Pangaribuan dan Ayahanda Wilmar Lumban Tobing, saudara - saudaraku, Ka Melda, Bang David, dan Ka Muthia terimakasih atas doa, kasih sayang, serta dukungan dan motivasi yang diberikan dengan selama ini.
2. Keluarga besar “Tobing dan Pangaribuan”.
3. Almamater sekaligus Fakultas Hukum Universitas Jember.
4. Seluruh Bapak/Ibu Guru dan Bapak/Ibu Dosen yang saya kasihi, terimakasih telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmunya yang bermanfaat dengan sabar dan ikhlas kepada saya.

SKRIPSI

**TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN
YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*The Legal Responsibilities of Playground Service Providers That Harm
Consumers are Reviewed from Law Number 8 Year 1999 about Consumer
Protection*

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

FENRY REINALDY

NIM. 160710101412

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL, 1 OKTOBER 2020

Oleh :

Pembimbing Utama,

Edi Wahjuni, SH., M.Hum.

NIP: 196812302003122001

Pembimbing Anggota,

Emi Zulaika, S.H., M.H.

NIP: 197703022000122001

Mengetahui

Ketua Jurusan Hukum Perdata,

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP: 197202171998021001

PENGESAHAN

**TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN
YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*The Legal Responsibilities of Playground Service Providers That Harm
Consumers are Reviewed from Law Number 8 Year 1999 about Consumer
Protection*

Oleh :

FENRY REINALDY
NIM. 160710101412

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Edi Wahjuni, SH., M.Hum.
NIP: 196812302003122001

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP: 197703022000122001

Mengesahkan :

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum**

Dekan,

Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H.
NIP : 198206232005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan panitia penguji pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 22

Bulan : Oktober

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Fendi Setyawan, S.H, M.H.

NIP: 197202171998021001

Dr. Firman Floranta Adonara, S.H., M.H.

NIP: 198009212008011009

Anggota Penguji :

Edi Wahjuni, SH., M.Hum.

NIP: 196812302003122001

.....

Emi Zulaika, S.H., M.H.

NIP: 197703022000122001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : FENRY REINALDY

NIM : 160710101412

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansial disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari orang lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Oktober 2020

Yang menyatakan,

Fenry Reinaldy
NIM. 160710101412

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan berkat dan anugrah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi hukum dan mencapai gelar sarjana hukum Universitas Jember.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain:

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., sebagai dosen pembimbing utama dan juga sebagai dosen pembimbing akademik yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan saya, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing anggota yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan saya, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Dr. Fendi Setyawan, S.H, M.H., sebagai ketua panitia penguji skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi skripsi ini;
4. Dr. Firman Floranta Adonara, S.H., M.H., sebagai sekretaris penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan arahan yang sangat berarti bagi skripsi ini;
5. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina, Susanti, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I;
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

9. Ayah saya Wilmar Lumban Tobing, Ibu saya Romi br. Pangaribuan, saudara saya Andriani Imelda, Ronaldo David, dan Muthia Tunnisa yang telah mendukung baik moril dan materil, serta memotivasi saya.
10. Teman – temanku yang selalu mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini Godlife Lumban Gaol, Septi Hutapea, Eca Naiborhu, Dwina Purba, Aldo Manurung, Dhea Pardede, Hanna Sitompul, Santi Novianti, Deajeng Pristy, Travega Kinapaki, Andrew Lamdho, Leandro, Samuel Gustino, Riyadi, Julio, Agnes Immanuella dan seluruh teman – teman batak 2016 maupun teman – teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu – persatu.
11. Teman – teman kelompok 1 Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Jeruksoksok Kecamatan Binakal, Kabupaten Bondowoso.
12. Seluruh jemaat orangtua HKBP Jember, terlebih Opung Hutapea yang telah merangkul dan membimbing selama di Jember.
13. Seluruh teman – teman kosan menziam Jalan Nias 2 Nomor 14M, terutama Ibu dan Bapak kos yang telah baik kepada saya selama saya tinggal dikosan.
14. Seluruh teman - teman NHKBP Jember.
15. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan balasan pahala dan berkah bagi kita semua dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Hukum. Amin.

Jember, 22 Oktober 2020

Penulis,

RINGKASAN

Manusia merupakan salah satu makhluk Tuhan yang memiliki segudang kebutuhan. Kebutuhan primer seperti kebutuhan pokok yang harus dipenuhi, kebutuhan sekunder yaitu kebutuhan penunjang setelah dilengkapinya kebutuhan pokok, dan ketiga kebutuhan tersier yaitu kebutuhan akan barang mewah ataupun kebutuhan pelengkap seperti rekreasi. Rekreasi dapat disalurkan dengan cara sekedar jalan – jalan dan berwisata ke taman bermain. Kepuasan pengunjung merupakan hal yang terpenting bagi penyedia jasa wahana bermain, terlebih hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengunjung. Ada sejumlah hak konsumen yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa, dalam hal ini pelaku usaha haruslah memiliki tanggungjawab dalam menjalankan kegiatan usahanya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul skripsi **“TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Adapun rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu: *Pertama*, Hubungan hukum antara penyedia jasa, operator wahana bermain dan konsumen. *Kedua*, Tanggungjawab pelaku usaha (penyedia jasa bermain) terhadap konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian. *Ketiga*, Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian.

Skripsi ini memiliki dua tujuan penulisan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus; manfaat penelitian; serta metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu metode penelitian hukum yuridis normatif (*legal research*). Untuk pendekatan masalahnya, penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Skripsi ini juga terdiri dari 3 bahan hukum yaitu: bahan hukum primer seperti undang – undang; bahan hukum sekunder seperti buku – buku literatur, jurnal hukum, dan tulisan – tulisan hukum; serta bahan non hukum seperti data yang didapat dari internet, bahan – bahan yang didapat dari makalah dan kamus. Sementara tinjauan pustaka pada skripsi ini berisi tentang literatur – literatur yang bersifat komprehensif guna memudahkan orang yang membaca skripsi ini agar mudah dan mampu menangkap istilah – istilah ataupun pengertian yang mungkin akan dijumpai pada bab selanjutnya dalam skripsi ini. Tinjauan pustaka dalam skripsi ini berisi tanggungjawab hukum, pelaku usaha, konsumen dan jenis – jenis wahana bermain.

Pembahasan dalam skripsi ini yaitu: *Pertama*, hubungan hukum antara penyedia jasa. Penyedia jasa wahana bermain umumnya merupakan orang perorangan ataupun badan usaha yang menyediakan jasa dalam wahana bermain, sedangkan operator wahana bermain merupakan orang yang mengoperasikan wahana bermain. Keduanya memiliki hubungan hukum yang didasarkan atas perjanjian kerja seperti perjanjian kerja pada umumnya yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 14 UU Ketenagakerjaan yang mendefinisikan perjanjian kerja. Dari perjanjian kerja tersebut melahirkan apa yang disebut dengan hubungan kerja. Penyedia jasa wahana bermain selaku pemilik wahana bermain dengan konsumen

memiliki hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Hubungan hukum tersebut termuat dalam bentuk perjanjian yang umumnya melalui transaksi penjualan tiket. Sedangkan operator wahana bermain dengan konsumen tidak melakukan perjanjian apapun yang mengikat, melainkan keduanya masing – masing memiliki hubungan hukum dengan subjek hukum yang sama yaitu penyedia jasa wahana bermain selaku pemilik usaha. *Kedua*, tanggungjawab yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen pengguna wahana bermain didasari pada Pasal 19 ayat (2) UUPK. Dalam hal ini konsumen secara normatif akan mendapatkan bentuk ganti rugi sebagai berikut: (1) Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Konsumen yang mengalami kerugian materiil dimungkinkan untuk mendapatkan ganti rugi berupa pengembalian uang tiket ataupun barang yang harganya sesuai. (2) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undang yang berlaku. Konsumen mengalami kerugian imateriil seperti kecelakaan hingga menyebabkan kematian, akan dimungkinkan untuk mendapatkan ganti rugi berupa perawatan kesehatan hingga santunan yang disesuaikan dengan besar kecilnya kerugian yang diderita konsumen. Ketiga, Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi)

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam skripsi ini yaitu : *Pertama*, Hubungan hukum yang terjadi diantara para pihak sebagai berikut: (1) Penyedia jasa wahana bermain selaku pemilik usaha dengan operator wahana adalah hubungan kerja yang didasari oleh perjanjian kerja. (2) Penyedia jasa dengan konsumen adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. (3) Sedangkan operator wahana bermain dengan konsumen tidak memiliki hubungan hukum. *Kedua*, Tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian adalah memberikan bentuk ganti rugi sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK, yaitu pengembalian uang atau biaya tiket masuk wahana atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Ketiga, Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian didasari pada Pasal 45 UUPK yang mana dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) dengan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen seperti BPSK dan LPKSM. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Saran dalam skripsi ini yaitu: *Pertama*, Hendaknya pemerintah perlu untuk meningkatkan kembali pengaturan mengenai konstruksi hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen khususnya dibidang pariwisata. Jikalau konstruksi hubungan hukumnya semakin jelas akan mempermudah pula bagi setiap pihak untuk melakukan hak serta kewajibannya. *Kedua*, Hendaknya pelaku usaha menerapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan pertanggungjawaban pelaku usaha serta jaminan keselamatan berupa asuransi sebagai pemenuhan dari kewajiban pelaku usaha. *Ketiga*, Hendaknya konsumen menyadari dan meningkatkan pengetahuan akan sejumlah hak yang dimilikinya, serta mengetahui bagaimana upaya penyelesaian jika dikemudian hari timbul sengketa konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN JUDUL	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Tipe Penelitian	6
1.5.2 Pendekatan Masalah	6
1.5.3 Bahan Hukum	7
1.6 Analisa Bahan Hukum	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tanggungjawab Hukum	9
2.1.1 Pengertian Tanggungjawab Hukum	9

2.1.2 Teori Tanggungjawab Hukum	10
2.1.3 Bentuk – Bentuk Tanggungjawab Hukum	11
2.2 Pelaku Usaha	13
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	13
2.2.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	15
2.2.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha	17
2.3 Konsumen	19
2.3.1 Pengertian Konsumen	19
2.3.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen	20
2.3.3 Sengketa Konsumen	23
2.4 Wahana Bermain	25
2.4.1 Jenis – Jenis Wahana Bermain	25
BAB 3 PEMBAHASAN	27
3.1 Hubungan hukum antara penyedia jasa, operator wahana bermain dan konsumen	27
3.2 Tanggungjawab Pelaku usaha (penyedia jasa bermain) terhadap konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian	32
3.3 Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian	42
BAB 4 PENUTUP	57
4.1 Kesimpulan	57
4.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Berita tentang “Wahana Permainan Sempat Ambruk Hingga Ada Yang Terluka, Ini Penjelasan Manajemen Pekan Raya Jakarta”.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan salah satu makhluk ciptaan Tuhan yang memiliki segudang kebutuhan. Pada dasarnya manusia memiliki berbagai jenis kebutuhan seperti kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, dan kebutuhan tersier. Kebutuhan Primer adalah kebutuhan pokok manusia agar dapat bertahan hidup seperti makanan dan minuman. Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan kedua yang harus dipenuhi setelah kebutuhan primer. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan akan benda mewah ataupun hal-hal yang menjadi pelengkap dari seluruh kebutuhan yang telah ada seperti rekreasi.

Rekreasi merupakan penyegaran kembali badan dan pikiran yang menggembarakan hati seperti hiburan dan piknik.¹ Pada zaman saat ini, rekreasi bukan merupakan hal mewah yang hanya dapat dinikmati kalangan tertentu saja, melainkan semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah menikmati rekreasi sesuai dengan kemampuannya masing – masing. Kesibukan manusia dalam melakukan kegiatannya sehari-hari dalam bekerja dan berkegiatan, membuatnya memerlukan rekreasi yang dapat menyegarkan jasmani dan rohaninya. Rekreasi dapat disalurkan dengan cara berkunjung ke taman hiburan atau taman bermain, piknik, berwisata alam, atau bahkan hanya sekedar jalan ke mal untuk menghabiskan waktu juga dapat dikatakan berekreasi. Salah satu rekreasi yang populer ditengah masyarakat modern saat ini adalah berkunjung ke taman hiburan. Taman hiburan biasanya lebih terjangkau jaraknya jika tidak ingin bepergian jauh ataupun keluar kota untuk berekreasi wisata alam lainnya, seperti Dufan yang ada di kawasan Ancol – Jakarta Utara yang menawarkan berbagai macam wahana bermain; *Jungleland* di Bogor yang memiliki konsep serupa dengan Dufan; Trans Studio Bandung yang menawarkan konsep taman hiburan dengan berbagai macam wahana permainan yang terletak di dalam ruangan atau yang biasa disebut *indoor*; *Jatim Park* yang terletak di Malang yang menawarkan berbagai objek wisata baik

¹ Ebta Setiawan, <https://kbbi.web.id/rekreasi>, Diakses pada 18 Desember 2019

wahana permainan dan wahana pendidikan seperti museum; *Batu Night Spectacular* (biasa disebut BNS) yang menggabungkan konsep pusat perbelanjaan, wahana permainan dan hiburan lainnya dalam satu tempat dan hanya beroperasi pada malam hari saja sama seperti arti dari namanya; dan taman bermain yang menyatu dengan pusat perbelanjaan lainnya maupun taman bermain yang khusus hanya menawarkan jasa wisata bermain seperti Mal dan Pasar Malam yang ada di sekitar kita.

Di dalam taman hiburan biasanya terdapat macam-macam wahana permainan mulai dari wahana dengan konsep sederhana hingga wahana yang dapat menguji adrenalin. Dari sekian banyak wahana yang terdapat dalam sebuah kawasan taman hiburan, terdapat beberapa wahana yang hampir selalu ada dalam setiap taman bermain yang sering kita jumpai seperti wahana komidi putar, bianglala dan roller coaster. Ketiga jenis wahana bermain tersebut sangatlah umum kita jumpai hampir di setiap taman hiburan yang ada di Indonesia, hanya penamaannya saja yang berbeda pada setiap taman bermain.

Jakarta, kota yang terletak di bagian utara pulau Jawa ini adalah ibukota negara Indonesia, serta menjadi kota metropolitan terbesar. Semua tersedia lengkap di Jakarta mulai dari pusat pemerintahan, pusat bisnis, dan pusat perbelanjaan. Sebagian besar perputaran perekonomian di negara ini ada di Jakarta. Sebagai ibukota negara, setiap perhelatan yang digelar di Jakarta tidak pernah lepas dari pemberitaan publik seperti *event Jakarta Fair* atau Pekan Raya Jakarta (PRJ) yang digelar untuk merayakan perayaan ulang tahun kota Jakarta yang rutin diadakan setiap tahun sekitar bulan Mei sampai Juni. Event ini berlangsung selama satu sampai satu bulan setengah lamanya. Pekan Raya Jakarta merupakan pameran perdagangan multi produk sekaligus arena festival terbesar di kawasan Asia Tenggara², terdiri dari pameran produk dengan berbagai macam diskon atau potongan harga; pusat perbelanjaan; festival kuliner; wahana permainan anak dan lain-lain. Dalam wahana permainan anak yang ada di Pekan Raya Jakarta, terdapat pula wahana bermain komidi putar. Dalam menjalankan sebuah wahana bermain,

² https://www.jakartafair.co.id/2019/page_content/about_jfk2019, Diakses pada 18 Desember 2019

pastilah terdapat sejumlah hal - hal umum yang harus diperhatikan seperti pengecekan mesin, batas bobot beban pengunjung, keamanan kursi tunggangan yang akan diduduki oleh pengunjung dan kewanibawaan pembatas jarak wahana terhadap penonton wahana. Hal-hal tersebut sudah sepantasnya menjadi tanggungjawab dari penyedia jasa wahana bermain selaku pelaku usaha dalam menjalankan tugasnya guna untuk keamanan dan kenyamanan konsumen pengguna wahana bermain.

Jadi dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki beberapa hak seperti hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang ataupun jasa. Ambruknya wahana bermain komidi putar yang terjadi di Pekan Raya Jakarta pada Juni 2019 silam disebabkan oleh mesin wahana komidi putar yang mati tiba-tiba sehingga menabrak pagar pembatas wahana dan mengakibatkan 4 orang yang menaiki wahana tersebut mengalami luka-luka ringan seperti luka lecet hingga memar pada bagian mata, tangan, kaki dan lutut.³ Berkaca dari kejadian tersebut, semestinya pihak penyedia jasa harus lebih berhati-hati lagi dalam menjalankan dan mengoperasikan wahana bermain, dalam hal keamanan mesin yang seharusnya sudah layak untuk dipergunakan sesuai dengan standar operasional dan mengenai syarat-syarat khusus bagi konsumen yang hendak akan menaiki sebuah wahana bermain seperti tinggi badan ataupun berat maksimal yang harus disampaikan pihak pengelola sebelum akhirnya pengunjung dapat memutuskan untuk naik atau tidak. Pelaku usaha memiliki peran penting dalam aspek keamanan di dalam sebuah wahana bermain, sehingga dalam kejadian tersebut pelaku usaha haruslah melaksanakan kewajibannya yaitu melakukan ganti rugi terhadap konsumen atas kerugian yang telah diperbuat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih dalam dan mengangkat skripsi dengan judul **“TANGGUNGJAWAB HUKUM PENYEDIA JASA WAHANA BERMAIN YANG MERUGIKAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

³ <https://jakarta.tribunnews.com/2019/06/13/wahana-permainan-sempat-ambruk-hingga-ada-yang-terluka-ini-penjelasan-manajemen-jakarta-fair>, Diakses pada 12 November 2019

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara penyedia jasa, operator wahana bermain dan konsumen?
2. Apa tanggungjawab pelaku usaha (penyedia jasa bermain) terhadap konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian?

1.3 Tujuan penelitian

Dalam penulisan karya ilmiah ini tujuan penelitian yang ingin dicapai dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
3. Untuk melengkapi ilmu pengetahuan yang terhimpun dalam kepustakaan Universitas Jember, khususnya Fakultas Hukum sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang memerlukan.

1.3.2 Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa hubungan hukum yang terjadi diantara para pihak;

2. Untuk mengetahui dan menganalisa tanggungjawab pelaku usaha (penyedia jasa bermain) terhadap konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian; dan
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian.

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka manfaat penelitian ini terbagi dua yaitu :

1. Untuk menambah pengetahuan dan pengembangan dalam bidang Ilmu Hukum yang ada di Indonesia. Sebagai pedoman bagi masyarakat betapa pentingnya hak – hak yang dimiliki oleh konsumen terkhusus konsumen pengguna jasa wahana bermain.
2. Sebagai referensi dalam Ilmu Hukum, sehingga dapat menambah wawasan dalam dunia Hukum yang ada di Indonesia, dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya. Menambah wawasan atau cakrawala bagi masyarakat Indonesia, kalau konsumen pengguna jasa wahana bermain memiliki sejumlah hak yang harus dipenuhi dan apabila hak tersebut tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum.

1.5 Metodologi penelitian

Dalam membuat suatu karya ilmiah pastilah memerlukan faktor yang penting dalam penulisannya yaitu metode penelitian, karena karya ilmiah haruslah mengandung unsur kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pada akhirnya sebuah metode penelitian akan memberi manfaat kepada penelitiannya dalam mengambil langkah-langkah yang jelas, serta batasan-batasan tertentu untuk mengurangi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan kedepannya. Metode penelitian hukum adalah suatu cara atau langkah yang digunakan dalam ilmu hukum untuk menemukan kebenaran hukum. Dalam hal ini dibutuhkan

kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan memberikan solusi atau pemecahan dari masalah tersebut.⁴

1.5.1 Tipe penelitian

Ada berbagai macam tipe penelitian dalam membuat sebuah karya tulis ilmiah. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian hukum yuridis normatif (*legal research*) adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai dengan norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum serta tindakan (*act*) seseorang sesuai dengan norma hukum atau prinsip hukum.⁵

1.5.2 Pendekatan masalah

Dalam membuat sebuah penelitian hukum, ada beberapa jenis pendekatan yang dapat digunakan seperti pendekatan perundang – undangan, pendekatan konseptual, pendekatan kasus, pendekatan historis, dan pendekatan perbandingan. Adapun pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penulisan penelitian ini, yaitu:⁶

1. Pendekatan perundang- undangan, dilakukan dengan cara menelaah seluruh undang – undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan ini dilakukan baik dalam penelitian hukum untuk kepentingan akademis maupun penelitian hukum untuk kepentingan praktis.
2. Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang telah ada. Hal tersebut dilakukan karena memang belum ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi. Dalam praktik penggunaan pendekatan konseptual ini, peneliti perlu merujuk pada prinsip hukum yang dapat ditemukan di dalam perundang – undangan para sarjana hukum maupun doktrin – doktrin hukum.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Prenada Media Grup, hlm. 60

⁵ *Ibid.*, hlm. 47

⁶ Dyah Ochterina Susanti & A'an Efendi, 2018, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 110

1.5.3 Bahan hukum

A. Bahan hukum primer

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum. tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang diketengahkan. Untuk memecahkan isu hukum tersebut, digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum. Dalam penyusunan skripsi ini terdapat bahan hukum primer, yaitu :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijke Wetboek*), Staatsblad 1847 Nomor 23;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966).

B. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder memberikan tinjauan yang luas tentang pokok persoalan dan mengidentifikasi perundang-undangan (*statutes*), regulasi (*regulations*), ketentuan-ketentuan pokok (*constitutional provision*) dan kasus-kasus penting yang berkaitan dengan topik penelitian.⁷ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa : buku-buku literatur; jurnal-jurnal hukum; dan tulisan-tulisan tentang hukum.

C. Bahan non hukum

Penggunaan bahan non hukum dalam penelitian hukum bersifat fakultatif, artinya penelitian hukum tidak harus menggunakan bahan non hukum. Penggunaannya hanya sekedar memperkuat argumentasi dan tidak boleh lebih dominan penggunaannya karena akan mengurangi makna penelitiannya sebagai penelitian hukum.⁸ Bahan non hukum yang digunakan dalam penelitian ini berupa

⁷ *Ibid.*,

⁸ *Ibid.*, hlm. 109

data-data yang didapat dari internet dan bahan-bahan yang didapat dari makalah serta kamus.

1.6 Analisa bahan hukum

Analisis bahan hukum adalah suatu cara untuk menemukan jawaban dari pokok permasalahan berdasarkan fakta hukum. Dalam bukunya yang berjudul penelitian hukum, Peter Mahmud Marzuki mengemukakan beberapa tahapan dalam penelitian hukum, yaitu:⁹

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan non hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi terhadap permasalahan yang sedang dikaji;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi guna menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Langkah – langkah tersebut di atas sudah sesuai dengan karakter ilmu hukum yang mana sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Preskriptif berarti, ilmu yang sedang dipelajari yaitu ilmu hukum bertujuan hukum dengan nilai nilai keadilan, validitas akan aturan hukumnya, serta konsep hukum dan norma – normanya. Sebagai ilmu terapan, sama seperti ilmu - ilmu yang lain di mana ilmu hukum menerapkan standar prosedur , ketentuan, serta rambu –rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh sebab itu, maka langkah –langkah di atas dapat kita terapkan baik untuk kepentingan penelitian kebutuhan praktis maupun untuk kajian akademis.¹⁰

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm. 144

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm. 145

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggungjawab Hukum

2.1.1 Pengertian Tanggungjawab Hukum

Salah satu ciri manusia yang beradab adalah memiliki rasa tanggungjawab dalam hidupnya. Tuhan menciptakan manusia dengan kesempurnaan akal dan pikiran untuk dapat bertanggungjawab selama hidupnya dalam segala perbuatan-perbuatannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggungjawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, apabila terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.¹¹ Pengertian tanggungjawab sendiri menurut kamus hukum sendiri adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹² Tanggungjawab merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh seseorang akibat dampak dari perbuatan yang dilakukannya dalam artian tanggungjawab sebagai perwujudan antara kesadaran dan kewajiban dari perbuatan seseorang. Dalam bukunya, Peter Mahmud menjelaskan bahwa suatu tindakan manusia baik berupa perbuatan maupun pengabaian (*omission/nalaten*) didasarkan atas kesadaran manusia untuk memilih melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu. Kesadaran manusia semacam itu di dalam hukum menimbulkan pengertian tentang kesalahan.¹³

Tanggungjawab hukum adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Di dalam tanggungjawab hukum terdapat norma atau peraturan hukum yang mengatur tentang tanggungjawab. Jika seseorang melakukan perbuatan yang melanggar norma hukum atau ketentuan-ketentuan tertentu maka seseorang tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya.¹⁴ Sedangkan secara umum, tanggungjawab

¹¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1991, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, Jakarta : Balai Pustaka, hlm. 1006

¹² Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Jakarta : Ghalia Indonesia, hlm. 49

¹³ Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Pengantar Ilmu Hukum, Edisi Revisi*, Jakarta : Kencana Prenada Group, hlm. 218

¹⁴ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Penerbit Universitas Lampung, hlm. 96

hukum merupakan kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.¹⁵

Dalam pelaksanaan kewajiban dan penggunaan hak yang dilakukan secara mampu ataupun dilakukan secara tidak mampu pada dasarnya tetap harus diikuti dengan pertanggungjawaban, serta diiringi oleh kekuasaan. Dalam hukum Perdata, tanggungjawab hukum merupakan tanggungjawab seseorang terhadap perbuatannya sendiri yang telah melakukan perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas jika dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melanggar hukum tidak sekedar mencakup perbuatan yang bertentangan ataupun yang melawan undang-undang pidana saja, melainkan juga perbuatan yang melanggar undang-undang lainnya dan tidak menutup kemungkinan juga untuk ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis lainnya. Menurut Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), yang dimaksud dari perbuatan melanggar hukum merupakan perbuatan yang melawan hukum di mana seseorang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Ketentuan dari perundang-undangan tentang perbuatan melawan hukum bertujuan untuk memberikan ganti rugi serta perlindungan kepada pihak yang telah dirugikan.

2.1.2 Teori Tanggungjawab Hukum

Hans Kelsen mengemukakan dalam teorinya mengenai tanggungjawab hukum bahwa: “seseorang bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggungjawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan”.¹⁶

Abdulkadir Muhammad mengenai tanggungjawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) mempunyai beberapa teori, yaitu:¹⁷

1. Tanggungjawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*international tort liability*), di mana tanggungjawab tergugat yang telah melakukan suatu perbuatan

¹⁵ Dina Khairunnisa, 2008, *Kedudukan, Peran, dan Tanggungjawab Hukum Direksi*, (Medan : Universitas Sumatra Utara), Vol.1 No.3, hlm. 4

¹⁶ Somardi, 2017, *Teori umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, Jakarta : BEE Media Indonesia, hlm. 81

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung, hlm. 503

melanggar hukum dilakukan dengan sudah mengetahui terlebih dahulu bahwa perbuatannya tersebut akan membuat kerugian bagi orang lain.

2. Tanggungjawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), tergugat yang di mana pada konsepnya didasarkan pada kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan hukum dan moral yang sudah bercampur (*interminglend*).
3. Tanggungjawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), seorang yang di mana melakukan perbuatan baik disengaja maupun tidak disengaja yang mana dalam artinya seseorang walaupun bukan atas kesalahannya maka seseorang tersebut akan tetap bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat dari perbuatannya.

Tanggungjawab dalam teorinya lebih menekankan mengenai makna tanggungjawab yang lahir dari ketentuan undang – undang yang ada, di mana membuat teori ini dimaknai dengan arti *liability*,¹⁸ yaitu menjadi konsep mengenai kewajiban hukum dari seseorang yang harus bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan yang dilakukan serta dapat dikenakan sanksi akibat melanggar hukum.

2.1.3 Bentuk – bentuk Tanggungjawab

Tanggungjawab hukum akan timbul karena didasari suatu kewajiban yang tidak terpenuhi oleh salah satu pihak yang membuat perjanjian sehingga menyebabkan pihak lainnya mendapat kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh pihak lainnya. Salah satu hal yang penting untuk melindungi hak-hak konsumen adalah prinsip tanggungjawab. Prinsip-prinsip tanggungjawab hukum antara lain sebagai berikut:¹⁹

- a Prinsip Tanggungjawab berdasarkan kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) adalah prinsip yang menyatakan seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika terdapat suatu unsur kesalahan yang dilakukannya. Unsur kesalahan yang dimaksudkan yaitu unsur yang bertentangan dengan hukum;
- b Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu

¹⁸ Busyra Azheri, 2011, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*, Jakarta : Raja Grafindo Perss, hlm. 54

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika. hlm. 92-98

- dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah;
- c Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption nonliability presumption*) merupakan prinsip yang menyatakan bahwa seorang dianggap tidak bertanggungjawab sampai terbukti bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggungjawab;
 - d Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan bahwa kesalahan bukan menjadi faktor yang menentukan, namun terdapat beberapa hal pengecualian yang dapat memungkinkan untuk dibebaskan dari segala tanggungjawab, misalnya keadaan force majeure;
 - e Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) adalah prinsip yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk menentukan klausula secara sepihak yang dapat menyebabkan kerugian konsumen, termasuk di dalamnya mengenai hal dalam membatasi tanggungjawabnya. Jikapun ada pembatasan-pembatasan tanggungjawab dalam klausula, maka harus dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas.

Prinsip pertanggungjawaban atas dasar kesalahan berarti bahwa seseorang harus bertanggungjawab karena ia telah membuat kesalahan, bisa berupa kesalahan ataupun kelalaian dalam melakukan perbuatan yang telah merugikan orang lain. Contoh dari prinsip ini seperti penuntutan ganti rugi karena wanprestasi sebagaimana diatur pada Pasal 1236 KUHPerdara, sedangkan pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, atau juga tindakan yang kurang hati-hati sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdara.²⁰

Prinsip pertanggungjawaban tanpa kesalahan berarti seseorang harus bertanggungjawab atas kerugian yang telah ditimbulkan meskipun penyebab kerugian tersebut bukan karena kesalahannya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdara. Dalam hal ini artinya seorang pelaku usaha wajib bertanggungjawab sebagai bagian dari resiko usahanya. Prinsip tanggungjawab resiko didasarkan atas pemikiran bahwa kewajiban menanggung kerugian haruslah ditanggung sendiri sebab tidak ada lagi pihak lain yang dapat dipersalahkan. Prinsip pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) yaitu sebagai dasar

²⁰ *Ibid.*,

pertanggungjawaban, maka konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan dari pelaku usaha, melainkan pelaku usaha yang langsung bertanggungjawab dari segala resiko yang timbul dari usahannya.²¹

2.2 Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut dari beberapa sumber, antara lain :

1. Dalam Pasal 1 angka (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
2. Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum atau bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

Di dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang termasuk pelaku usaha yaitu:

1. Perusahaan;
2. Koperasi;
3. Korporasi;
4. BUMN;
5. Importir;
6. Pedagang;
7. Distributor; dan lain-lain.

²¹ *Ibid.*, hlm.113

Pelaku usaha yang dikualifikasikan dalam UUPK memiliki kesamaan dengan pengertian pelaku usaha di negara Belanda, bahwa yang dimaksudkan dalam pelaku usaha yaitu:²²

1. Pembuat produk jadi (*finished product*);
2. Penghasil bahan baku;
3. Pembuat suku cadang;
4. Setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu;
5. Importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan;
6. Pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

Dalam Pasal 3 *Directive Product Liability* yang biasa disebut *Directive* sebagai pedoman bagi Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE). *Directive* mendefinisikan pelaku usaha atau produsen sebagai berikut:²³

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang – barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk kerugian yang timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk; dan
3. Siapa saja yang dengan membubuhkan suatu nama, merek, ataupun tanda – tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Masyarakat secara umum terkadang masih mengartikan pelaku usaha dengan sebutan produsen. Terkadang mereka masih mengartikan produsen sebagai pengusaha. *Black's Law Dictionary* menggunakan istilah *producer* sebagai istilah untuk pengusaha dengan definisi bahwa produsen bukan hanya penghasil barang saja.

²² Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hlm. 8

²³ Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana, hlm. 64

2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam menjalankan kegiatan jual beli barang dan/atau jasa, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban kepada konsumen yang harus dijalankan dengan seimbang guna mendapatkan kepastian hukum. UUPK sendiri telah mencantumkan hak-hak dan kewajiban pelaku usaha agar tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen agar tidak menimbulkan hal-hal yang dapat merugikan kepentingan konsumen.

Adapun hak dari pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu hak pelaku usaha antara lain :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 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 dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak – hak pelaku usaha atau produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor – faktor yang membebaskan produsen dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:²⁴

1. Produk tersebut tidak diedarkan;
2. Cacat timbul di kemudian hari;
3. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
4. Barang yang diproduksi secara individu tidak untuk keperluan produksi; dan
5. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 66

Sedangkan di Amerika Serikat, faktor – faktor yang membebaskan produsen dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meliputi:²⁵

1. Kelalaian si konsumen penderita;
2. Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat (*unforseeable misuse*);
3. Lewatnya jangka waktu penuntutan kedaluwarsa, yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 tahun sejak barang diproduksi;
4. Produk pesanan pemerintah pusat (federal); dan
5. Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh produsen lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).

Dengan adanya hak pelaku usaha, terdapat pula kewajiban yang harus dilaksanakan dengan seimbang oleh pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya. Adapun kewajiban dari pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK, yaitu meliputi:

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

Berdasarkan kewajiban – kewajiban pelaku usaha di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pokok kewajiban dari pelaku usaha yaitu:²⁶

²⁵ *Ibid.*,

²⁶ Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : DEEPUBLISH, hlm. 33

1. kewajiban beritikad baik, yang berarti pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati – hati, mematuhi dengan aturan – aturan, serta dengan penuh tanggungjawab.
2. Kewajiban memberi informasi, yang berarti pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal mengenai produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu haruslah informasi yang benar, jelas, jujur dan tidak menyesatkan.
3. Kewajiban melayani, yang berarti pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda – bedakan cara maupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.
4. Kewajiban memberi kesempatan, yang berarti pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membelinya, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.
5. Kewajiban memberi kompensasi, yang berarti pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.

2.2.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Dalam upaya menjual barang dan/atau jasanya, pelaku usaha juga harus memperhatikan beberapa hal yang sifatnya larangan yang bertujuan agar tidak timbulnya hal-hal yang dapat merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) UUPK, yaitu, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan ataupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pasal 9 ayat (1) UUPK juga mengatur larangan bagi pelaku usaha yaitu yang mana pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor;
- d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. secara langsung atau tidak langsung merencanakan barang dan/atau jasa lain;
- j. menggunakan kata – kata berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
- k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum memiliki pengertian sebagai pengguna terakhir dari produk atau jasa yang diserahkan oleh pelaku usaha.²⁷ Dalam Pasal 1 angka 2 UUPK 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.”

Menurut Zulham dalam bukunya mengatakan bahwa konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, yaitu:²⁸

1. Konsumen komersial, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain dan tidak diperdagangkan kembali.

Shidarta dalam bukunya membagi jenis-jenis Konsumen dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:²⁹

1. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga/non komersial (*ultimate consumer, ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market*)
2. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial (*intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market*)

Inosentius Samsul juga turut mengutarakan pendapatnya dalam mendefinisikan pengertian tentang konsumen, ia menyebutkan bahwa konsumen merupakan pengguna ataupun pemakai akhir dari suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan

²⁷ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti. hlm. 14

²⁸ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana. hlm. 15

²⁹ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm. 17

undangan.³⁰ Mariam Darus Badrul Zaman ikut mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.³¹ Philip Kotler (2000) dalam bukunya yang berjudul *Principles of Marketing*, Philip mendefinisikan konsumen yaitu semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.³² Beberapa pengertian konsumen dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa semua orang merupakan konsumen karena kebutuhan akan barang dan jasa guna mempertahankan kehidupan untuk diri sendiri, keluarga, maupun untuk memelihara hewan dan harta benda.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Sudikno Mertokusumo menuturkan bahwa pengertian hak merupakan kepentingan yang dilindungi hukum, sedangkan kepentingan itu sendiri adalah tuntutan perorangan maupun kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi.³³ Pengertian kewajiban secara dasar merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan.

Di dalam Pasal 4 UUPK, hak konsumen yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kon disisi 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³⁰ Zulham, *Op.Cit*, hlm. 16

³¹ Zulham, *Op.Cit*, hlm. 17

³² Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 3

³³ Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka, hlm. 52

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak – hak konsumen sebagaimana disebut di atas secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:³⁴

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi suatu produk. Dengan demikian, setiap produk, baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
2. Hak untuk memilih, mengandung pengertian tidak dikehendakinyaproduk yang dapat mencelakakan dan mencederai konsumen. Karena itu, pelaku usaha wajib mencantumkan label produknya sehingga konsumen dapat mengetahui adanya unsur – unsur yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan dirinya atau menerangkan secara lengkap perihal produknya sehingga konsumen dapat memutuskan apakah produk tersebut cocok baginya.
3. Hak atas informasi yang benar, mengandung pengertian dalam hal memproduksi pelaku usaha diharuskan bertindak jujur dalam memberikan informasi sehingga konsumen dapat memilih produk yang terbaik bagi dirinya. Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai produknya diharuskan informasi yang jujur, benar, dan jelas sehingga tidak mengelabui atau membodohi konsumen. Karena itu, pemanfaatan media informasi oleh pelaku usaha, baik dengan iklan dan media lainnya hendaknya dilandasi kejujuran dan niat baik
4. Hak untuk didengar mengandung pengertian bahwa pelaku usaha seharusnya mendengar keluhan konsumen dan memberikan penyelesaian yang baik apabila setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk, konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena ternyata produk yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya, misalnya kualitas tidak sesuai.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa, dimaksudkan bahwa pelaku usaha berada

³⁴ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Op.Cit*, hlm. 43 - 44

dalam kedudukan yang lebih kuat, baik secara ekonomis maupun dari segi kekuasaan dibanding dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan yang secara patut atas hak – haknya. Perlindungan itu dibuat dalam suatu peraturan perundang – undangan serta dilaksanakan dengan baik.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, yang berarti konsumen berhak mendapatkan bagaimana berkonsumsi yang baik. Pelaku usaha wajib memberi informasi yang benar dan mendidik sehingga konsumen makin dewasa bertindak dalam memenuhi kebutuhannya, bukan sebaliknya mengeksploitasi kelemahan – kelemahan konsumen terutama wanita dan anak- anak.
7. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur, yang berarti dalam memperoleh pelayanan konsumen berhak juga untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dengan konsumen lainnya, tanpa ada pembeda – bedaan berdasarkan ukuran apapun, misalnya suku, agama, budaya, daerah, daerah asal atau tempat tinggal, pendidikan, status ekonomi, dan status sosial lainnya.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi, mengandung pengertian apabila konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena produk yang dikonsumsi atau digunakan tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya, maka konsumen berhak mendapatkan penggantian atas kerugian yang dideritanya setelah mengonsumsi produk tersebut atau jika produk tidak sesuai.
9. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya, yang berarti konsumen berhak mendapatkan hak – hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak – hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.

Pada kongres 15 Maret 1962, Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy mengemukakan hak-hak dasar konsumen secara umum, antara lain:³⁵

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to keamanan*).
Konsumen berhak mendapatkan keamanan atas barang dan jasa yang telah ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tidak boleh membahayakan konsumen jika dikonsumsi atau dipakai sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to keamanan*).
Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar, baik secara lisan maupun tertulis

³⁵ Shidarta, *Op.Cit*, hlm. 19

mencantumkan dalam kemasan produk barang. Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk yang di tawarkan.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*).
Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Konsumen juga tidak boleh mendapatkan tekanan dan paksaan dari pihak pelaku usaha sehingga ia memiliki kebebasan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk yang di tawarkan kepadanya.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).
Seringkali informasi yang dikeluarkan oleh pihak berkepentingan tidak memuaskan bagi konsumen. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya untuk mengutarakan keluhannya atas barang dan/jasa dan para pihak wajib mendengarkan.

Dengan adanya sejumlah hak yang telah dikemukakan oleh John F. Kennedy di atas, dapat menjadi acuan bagi para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya untuk tetap memprioritaskan konsumen di atas kepentingan usahannya. Bagaikan dua hal yang tidak pernah terpisah, dalam setiap hak tentunya ada juga kewajiban.

Adapun kewajiban dari seorang konsumen tertuang dalam Pasal 5 UUPK adalah :

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

2.3.3 Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen merupakan gabungan dari dua (2) kata yang memiliki arti masing-masing. Adapun pada Pasal 1 angka 2 UUPK menjelaskan bahwa pengertian 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. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sengketa adalah konflik atau pertentangan. Menurut Achmad Ali, sengketa merupakan pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak

milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi kedua belah pihak yang terlibat di dalamnya.³⁶

Pengertian “sengketa konsumen” di dalam UUPK tidak memberikan batasan sendiri mengenai definisi hal tersebut. Pengertian sengketa konsumen dapat kita jumpai pada Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, yaitu Peraturan Nomor: 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Definisi sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.³⁷ Pihak – pihak yang bersengketa dalam sengketa konsumen merupakan konsumen di satu pihak dan pelaku usaha (*developer*) di pihak lain. Konsumen sebagai pemakai barang ataupun jasa dari pihak pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa tersebut. Menurut Aulia Muthiah, sengketa konsumen berasal dari dua hal, yaitu:³⁸

1. Sumber sengketa bisa berasal dari pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan dalam menjalankan usahanya. Dengan kata lain, pelaku usaha tidak mempunyai itikad baik dalam melaksanakan kewajibannya. Sengketa seperti ini dapat disebut sebagai sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Disisi lain, sumber sengketa dapat berasal dari perjanjian, di mana pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati isi perjanjian yang telah disepakati sebelumnya, yang berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa seperti ini dapat disebut sebagai sengketa yang bersumber dari kontrak.

³⁶ Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 41

³⁷ Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 42

³⁸ Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Banguntapan Bantul, hlm. 10

2.4 Wahana Bermain

2.4.1 Jenis – jenis Wahana Bermain

Di era zaman saat ini banyak sekali taman bermain yang bermunculan, tanpa kita sadari setiap taman bermain satu dengan yang lainnya banyak menawarkan macam-macam dari wahana bermain. Wahana bermain sendiri jika diartikan diambil dari 2 gabungan kata yaitu “wahana” dan “bermain”. Wahana adalah kendaraan maupun alat pengangkut untuk mencapai suatu tujuan, jika digabungkan keduanya pengertian dari wahana bermain adalah kendaraan maupun alat pengangkut dalam suatu permainan.

Jenis-jenis wahana bermain yang ada di Indonesia sangat beragam jenisnya, dengan banyaknya tempat rekreasi yang ada di Indonesia membuat penyebutan wahana bermain tersebut memiliki perbedaan dalam penamaannya. Penulis merangkum beberapa wahana bermain yang sering ditemukan di setiap tempat rekreasi, antara lain:³⁹

1. Bianglala adalah sebuah kincir besar yang siap membawa pengunjung ke ketinggian ± 30 meter dpl. Wahana ini bisa memuat sampai 180 orang dalam sekali permainan
2. Kora-Kora adalah wahana dengan bentuk kapal bajak laut ini perlahan - lahan akan berayun, semakin lama ayunannya akan semakin tinggi hingga kemiringan 90 derajat. Konsep permainan ini sama persis dengan permainan ayunan, di mana penumpang akan diayun maju mundur hingga 90° kemiringan.
3. Bombom Car adalah wahana atraksi mobil-mobilan yang bisa dijalankan secara bebas dan saling menabrak. Wahana ini dalam pengoperasiannya menggunakan tenaga listrik. Dalam penyebutan namanya wahana ini memiliki nama lain pada tempat rekreasi yang berbeda seperti di Dunia Fantasi (Dufan) Ancol, di sana wahana ini bernama Baku Toki. Hanya perbedaan nama saja yang berbeda, melainkan cara kerja wahananya sama.
4. Komidi Putar adalah jenis wahana bermain di mana pengunjung yang menaikinya akan diputar mengelilingi sumbu tumpuan yang berada ditengah arena bermain. Wahana ini memiliki variasi tempat duduk kuda-kudaan ataupun tempat duduk seperti ayunan. Dalam penyebutan namanya, wahana ini memiliki beberapa nama yang berbeda tergantung pada tempatnya. Seperti di Dufan, wahana ini disebut dengan turangga, pontang -pontang dan juga ontang anting karena konsep permainannya hampir sama.

³⁹ <https://www.ancol.com/id/destination/dunia-fantasi>, Diakses pada 10 Januari 2020

5. Roller Coaster adalah wahana permainan berupa kereta yang dipacu dengan kecepatan tinggi pada jalur rel khusus, kebanyakan terletak di atas tanah yang memiliki tinggi yang berbeda-beda.
6. Histeria merupakan salah satu wahana yang cukup menegangkan. Konsep dari permainan ini yaitu pengunjung yang menaikinya akan duduk mengelilingi diameter tower wahana dengan tempat duduk yang sudah disediakan, kemudian setelah petugas wahana memastikan semua pengunjung duduk dengan dipasangkan sabuk pengaman, dalam hitungan detik pengunjung akan dihantarkan ke ujung tower di atas dan akan dijatuhkan ke bawah lagi dengan kecepatan yang sangat tinggi pula. Para pengunjung akan merasakan sensasi yang sangat menegangkan.
7. Kicir – kicir adalah wahana yang menawarkan pengunjung merasakan sensasi berputar 360 derajat dan meluncur secara bersamaan.
8. Arung jeram adalah salah satu wahana yang menawarkan pengunjung menaiki perahu karet serasa seperti di lintasan sungai yang alami. Dalam satu perahu karet diisi oleh beberapa orang mengitari rintangan – rintangan terjalnya sungai. Para pengunjung akan merasakan sensasi bermain air.
9. Niagara hampir sama dengan arung jeram, hanya saja wahana niagara memiliki waktu yang singkat. Konsep permainan ini adalah pengunjung akan menaiki perahu panjang dan akan dijatuhkan dari atas meluncur dengan kecepatan tinggi kebawah di mana dibawah terdapat air kolam renang buatan yang sudah menunggu para pengunjung meluncur. Para pengunjungnya akan dibuat basah oleh air kolam setelah mencur dengan cepat.
10. Bom - bom car adalah wahana permainan yang memberikan sensasi berkendara dengan miniatur mobil listrik, dimana pengunjung dapat menabrakkan kendaraanya dengan mobil lain dan menembaknya dengan tembakan laser bagaikan perang sungguhan.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari pembahasan tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan hal – hal sebagai berikut:

1. Hubungan hukum yang terjadi diantara para pihak sebagai berikut:
Pertama hubungan hukum antara penyedia jasa wahana bermain selaku pemilik usaha dengan operator wahana adalah hubungan kerja yang didasari oleh perjanjian kerja yang secara normatif seperti yang ada pada Pasal 1 angka 14 UU Ketenagakerjaan mengenai pengertian perjanjian kerja; *Kedua* hubungan hukum antara penyedia jasa dengan konsumen adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang mana hal tersebut termuat dalam bentuk perjanjian antara penyedia jasa wahana bermain dengan konsumen melalui transaksi penjualan tiket masuk wahana bermain. *Ketiga* hubungan hukum antara operator wahana bermain dengan konsumen tidak ada. Hal tersebut dikarenakan hak dan kewajiban kedua subjek hukum tersebut tidak saling berhadapan. Operator wahana bermain hanya sebagai petugas atau karyawan yang bekerja untuk penyedia jasa selaku pemilik wahana dalam hal menjalankan usahanya saja. Kedua subjek hukum tersebut yaitu operator wahana bermain dan konsumen tidak melakukan perjanjian apapun yang mengikat, melainkan keduanya masing – masing memiliki hubungan hukum dengan subjek hukum yang sama yaitu penyedia jasa wahana bermain selaku pemilik usaha.
2. Tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian adalah memberikan bentuk ganti rugi sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK, bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau biaya tiket masuk wahana atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Tanggungjawab tersebut didasari pada Pasal 1367 KUHPerdara dimana

seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh dirinya sendiri melainkan juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang – orang yang menjadi tanggungannya ataupun barang – barang yang berada di bawah pengawasannya.

3. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna wahana bermain yang mengalami kerugian yaitu berdasarkan Pasal 45 UUPK dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu: *Pertama*, melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) menggunakan metode seperti mediasi, konsiliasi dan arbitrase dengan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen seperti BPSK dan LPKSM. *Kedua*, penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku.

4.2 Saran

1. Hendaknya pemerintah perlu untuk meningkatkan kembali pengaturan mengenai konstruksi hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen khususnya dibidang pariwisata. Jikalau konstruksi hubungan hukumnya semakin jelas akan mempermudah pula bagi setiap pihak untuk melakukan hak serta kewajibannya. Tidak hanya itu, dengan adanya peningkatan pengaturan tersebut, juga dapat menghindari adanya kerugian yang mungkin terjadi kepada konsumen ataupun pelaku usaha.
2. Hendaknya pelaku usaha menerapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan pertanggungjawaban pelaku usaha serta jaminan keselamatan berupa asuransi sebagai pemenuhan dari kewajiban pelaku usaha. Apabila ditemukan bahwa pelaku usaha tidak menerapkan hal – hal tersebut, pemerintah selaku pemberi izin kegiatan usaha dapat melakukan pencabutan izin atas kegiatan usaha tersebut agar tidak menimbulkan kerugian atau kejadian yang tidak diinginkan pihak konsumen.

3. Hendaknya konsumen menyadari dan meningkatkan pengetahuan akan sejumlah hak yang dimilikinya, serta mengetahui bagaimana upaya penyelesaian jika dikemudian hari timbul sengketa konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Abdul Atsar dan Rani Apriani. 2019. *BUKU AJAR HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. Yogyakarta : DEEPUBLISH.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Andi Hamzah. 2005. *Kamus Hukum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Busyra Azheri. 2011. *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*. Jakarta : Raja Grafindo Perss.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Djasadin Saragih. 1985. *Pokok - Pokok Hukum Perikatan*. Surabaya: Airlangga Universitas Press
- Dyah Ochterina Susanti dan A'an Efendi. 2018. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Ishaq. 2008. *DASAR – DASAR ILMU HUKUM*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- M. Yahya Harahap. 1986. *Segi – Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni.
- Munir Fuady. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*. Bandung : Citra Aditya Bakti

- P.H.N. Simanjuntak. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta : Kencana Prenada Group.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Prenada Media Grup.
- Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum. Edisi Revisi*. Jakarta : Kencana Prenada Group.
- Philipus M. Hadjon. 2007. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya : Bina Ilmu
- R. Soeroso . 2011. *PENGANTAR ILMU HUKUM*. Jakarta : Sinar Grafika
- Rosmawati. 2018. *POKOK-POKOK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN Edisi Pertama*. Jakarta : KENCANA.
- Salim. 2006. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sjachran Basah. 1995. *Mengenal Peradilan di Indonesia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Somardi. 2017. *Teori umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*. Jakarta : BEE Media Indonesia.
- Sudikno Mertokusumo. 2010. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Kedua*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung : Penerbit Universitas Lampung.

Yusuf Shofie. 2008. *Kapita selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : CITRA ADITYA BAKTI

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

B. Undang – Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Staatsblad 1847 Nomor 23

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966)

C. Jurnal

Dina Khairunnisa. 2008. “*Kedudukan, Peran, dan Tanggungjawab Hukum Direksi*”. Medan : Universitas Sumatera Utara. Vol.1 No.3

Faizal Riza dan Rachmad Abduh. 2018. “*Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*”. Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jurnal hukum Vol.3 No.4

Milawartati T. Ruslan. 2016. “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Dua Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”. Universitas Tadulako. Vol.3 No.2

Tami Rusli. 2012. *“Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan”*. Lampung : Universitas Bandar Lampung. Vol.1 No. 2

Yudha Sakti Adi Kususma. 2012. *Pemanfaatan Tenaga Surya Pada Miniatur Komidi Putar”*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia. Jurnal hukum Vol.1 No. 5

D. Internet

<https://jakarta.tribunnews.com/2019/06/13/wahana-permainan-sempat-ambruk-hingga-ada-yang-terluka-ini-penjelasan-manajemen-jakarta-fair> diakses pada 12 November 2019, pukul 12.00 WIB.

<https://kbbi.web.id/rekreasi> diakses pada 18 Desember 2019, pukul 13.20 WIB.

https://www.jakartafair.co.id/2019/page_content/about_jfk2019 diakses pada 18 Desember 2019, pukul 14.00 WIB.

<https://www.ancol.com/id/destination/dunia-fantasi> diakses pada 10 Januari 2020, pukul 19.30 WIB.

<https://www.jiexpo.com/who-we-are/> diakses pada 11 Januari 2020, pukul 12.10 WIB.

LAMPIRAN

Wahana Permainan Sempat Ambruk hingga Ada yang Terluka, Ini Penjelasan Manajemen Pekan Raya Jakarta

Kamis, 13 Juni 2019 09:20



TRIBUNJAKARTA.COM, GAMBIR - Pihak Management Pekan Raya Jakarta (PRJ) buka suara terkait maraknya kabar yang beredar soal ambruknya salah satu wahana permainan di Pekan Raya Jakarta Kemayoran 2019 pada beberapa hari lalu.

Sebelumnya, sebuah video viral di media sosial memperlihatkan wahana permainan komedi putar yang rubuh ketika sedang beroperasi. Kejadian itu terjadi pada Senin malam (10/6/2019) lalu.

"Saya ingin menjelaskan kronologi atau kejadian yang terjadi hari senin malam tanggal 10 Juni 2019. Hal ini berkembang akibat terdapat video yang viral di jejaring sosial media, sehingga berkembang dengan cepat," kata Marketing Director PT. Jiexpo Kemayoran Ralph Scheunemann dalam keterangannya, Kamis (13/6/2019). Ralph menjelaskan, kejadian itu memang benar terjadi sekitar pukul 20.00 WIB.

Wahana permainan pontang-panting yang saat itu tengah mengangkut empat orang, seketika mesinnya mati mendadak hingga menyebabkan perputaran wahana tidak stabil. Setelah itu, putaran wahana permainan tersebut sontak mengenai pagar pembatas hingga wahana tersebut menjadi miring dan ambruk.

"Kami dari pihak management mengambil tindakan langsung menutup wahana pada saat kejadian," katanya. Ambruknya wahana tersebut, menyebabkan empat orang di dalamnya menderita luka lecet. Menurut Ralph, pihaknya telah bergerak cepat dalam memberikan penanganan medis terhadap para korban melalui petugas P3K. Ia pun membantah jika kejadian ini telah menyebabkan korban jiwa ataupun patah tulang.

"Hasilnya semua korban hanya mengalami luka ringan, tidak ada yang patah, apalagi ada yang menyebutkan terdapat korban jiwa dan lain-lain itu semuanya tidak ada dan tidak benar," ujarnya. Wahana tersebut, lanjut Ralph telah diperbaiki setelah terjadinya insiden tersebut.

Menurut Ralph, pihaknya bersama dengan tim keamanan yang bertugas telah memastikan bahwa wahana pontang-panting kini sudah aman kembali digunakan.

"Sudah diperbaiki. Keesokan harinya tim keamanan kita kembali melihat untuk memastikan wahana tersebut berdiri secara normal dan kuat serta aman dan semua tidak ada masalah. Bahkan sudah dicoba oleh tim keamanan kita," kata Ralph.

"Saat ini wahana tersebut sudah aman, terkait kejadian ini juga kita bekerjasama dengan pihak kepolisian dalam hal ini dengan pihak Polsek Kemayoran, untuk keterangan tentang teknis bisa dikonfirmasi dengan pihak Kepolisian (Polsek Kemayoran)," kata Ralph.

Artikel ini telah tayang di [Tribunjakarta.com](https://jakarta.tribunnews.com/2019/06/13/wahana-permainan-sempat-ambruk-hingga-ada-yang-terluka) dengan judul Wahana Permainan Sempat Ambruk hingga Ada yang Terluka, Ini Penjelasan Manajemen Pekan Raya Jakarta, <https://jakarta.tribunnews.com/2019/06/13/wahana-permainan-sempat-ambruk-hingga-ada-yang-terluka-ini-penjelasan-manajemen-jakarta-fair?page=2>.

Penulis: Pebby Ade Liana

Editor: Wahyu Aji