

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum tentang Dapur Defhaza Selaku Pelaku Usaha

a. Sejarah dan Praktik Penjualan di Dapur Defhaza Bakerry *Online Shop* Sumenep

Dapur Defhaza adalah usaha rumahan atau home made yang bergerak dalam pembuatan kue dan makanan lainnya, namun untuk produk best seller dari sejak awal merintis sampai sekarang yang gemar diminati customer adalah donat, brownis dan kue tart. Nama asli pemilik usaha dapur Defhaza ini adalah Dewi Wahdah, Yang lahir di Bondowoso tepatnya pada tanggal 21 september 1995. Dengan ibu kandung berasal dari bondowoso dan bapak dari Kecamatan ganding. Pemberian Nama Defhaza disini merupakan gabungan dari beberapa nama dalam keluarganya, kata DE diambil dari nama *owner* itu sendiri yaitu Dewi Wahda, sementara kata FHA itu diambil dari nama depan suaminya yakni HABIBI, dan kata terakhir ZA diambil dari nama terakhir anak keduanya yakni Naila Mafaza sehingga ketika ketiga kata yang diambil digabungkan akan menjadi Defhaza.

Objek yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti ini karena pelaku usaha merupakan pemilik usaha yang sudah lama menekuni usahanya dalam pembuatan kue dan makanan lainnya menggunakan sistem *pre-order*. Dimana dari sistem yang

digunakan dalam transaksi ini pelaku usaha sering mengalami Kerugian yang diakibatkan dari konsumen yang tidak beriktikad baik, dan merupakan hal yang sudah biasa terjadi dan dialami pelaku atau pemilik usaha dalam menjalankan usahanya. Pembeli diminta untuk melakukan pemesanan terlebih dahulu, dan yang menjadi unik disini ketika ada pesanan, pemilik usaha tidak meminta uang muka atau DP dari pesanan yang diterima.

“Selain menjual beberapa kue kering dan kue basah, saya juga sering diminta customer untuk menjual produk kecantikan yang banyak diminati dan lagi booming-boomingnya seperti produk dari seomgum dan niyrta, karena selain menambah omset penjualan juga menjaga relasi dari kepuasan pelanggan”.¹

Pada awalnya usaha ini hanya melayani pemesanan kue kering dan beberapa kue basah yang menjadi produk best seller di dapur defhaza ini, seperti donut, tar dan brownis saja, namun ketika ada calon pembeli yang meminta pelaku usaha untuk open order produk lain seperti baju, skincare dan kebutuhan konsumen lainnya, pelaku usaha meng-iya-kan permintaan konsumen. Pemilik usaha memulai usaha ini hanya dengan coba-coba untuk mengisi kekosongan waktunya, dengan melihat tutorial di youtube saja. Usaha yang beralamatkan di Jl. Dr. Cipto Pabian ini berawal dari hobi atau kesenangan pelaku usaha untuk menjual produk apa saja yang bisa menghasilkan uang. Pemilik senang bereksperimen dengan persediaan dan peralatan di dapur, karena bisa menghasilkan uang dari pada hanya berdiam diri saja. Pemilik usaha ini merupakan

¹ Dewi Wahdah, Selaku Pemilik Usaha Dapoer Defhaza, Wawancara (22 Maret 2023)

lulusan dari SMA. Setelah lulus dari sekolahnya dia mulai merintis usaha sesuai dengan minat dan bakatnya yaitu dibidang pembuatan kue.

“Saya mulai merintis usaha pada tahun 2017, inisiatif pertama itu, saya coba-coba mengunggah foto berbagai kue yang pernah saya buat sebelumnya, dan ternyata banyak yang tertarik dan minat untuk order. Akhirnya muncullah ide untuk menjual kue kering dan cake seperti donat, tart, dan brownies yang saya rasa gampang, tapi ternyata membuat kue tidak semudah memposting foto di media sosial. Demikian pula, proses pembuatan kue tart yang saya buat sering gagal, tapi saya tidak pernah menyerah, karena dalam memulai usaha pasti akan menemukan beberapa rintangan. Dan Akhirnya saya berhasil setelah beberapa kali mencoba dengan melihat tutorial dan bahan-bahan lewat youtube, Saya pun mulai menerima pesanan berbagai macam kue sejak saat itu, antara lain kue basah, brownies, tart, dan jenis kue lainnya.”²

Berdasarkan hasil interview dengan pelaku usaha di atas, diketahui bahwa usaha di Dapur Defhaza Bakerry Online Shop ini dimulai di tahun 2017. Perjalanan panjang yang ditempuh sang pelaku usaha dari mulai yang hanya coba-coba sampai akhirnya mahir dalam bidang pembuatan berbagai kue yang hanya melihat tutorial lewat youtube, Pemilik usaha juga tidak menyangka bahwa bisnis yang dimulai dari hobi akhirnya bisa menjadi bisnis yang tetap berjalan sampai sekarang.

“Saya juga menyediakan jasa delivery yang bisa mengantarkan pesanan jika konsumen berhalangan untuk mengambil langsung dengan menghubungi lewat WhatsApp, dan terkait ongkir disesuaikan dengan jarak lokasi konsumen. Mekanisme pemesanan dalam usaha saya ini menggunakan sistem *Pre-Order*, jadi konsumen memilih produk yang akan dipesan, setelah itu membuat kesepakatan kapan akan diambil”³

Dari apa yang sudah disampaikan *owner* diatas dapat disimpulkan bahwa Pelaku usaha sangat diuntungkan dengan peran dan perkembangan teknologi. dalam

² Dewi Wahdah, Selaku Pemilik Usaha Dapoer Defhaza, Wawancara (22 Maret 2023)

³ Dewi Wahdah, Selaku Pemilik Usaha Dapoer Defhaza, Wawancara (22 Maret 2023)

mengembangkan usahanya, salah satunya adalah dengan kehadiran ojek *online* atau lebih dikenal sebagai jasa *delivery order* ini sangat membantu para pebisnis dan pelanggan yang tidak bisa langsung ke tempat tujuan, dengan menghubungi kurir lewat WhatsApp sebagai media komunikasi. sehingga menambah kemudahan untuk berbelanja, serta dapat menyediakan pekerjaan bagi yang membutuhkan.

“namun sering kali saya mendapati pelanggan yang tiba-tiba setelah produk pesanannya diproses, dan bahkan ada yang sudah siap diambil, konsumen tidak bisa dihubungi, ada juga yang tiba-tiba membatalkan pesanan dengan alasan yang tidak jelas, bahkan ada yang berujung memblokir kontak penjual, sehingga penjual susah menghubungi pembeli untuk kepastiannya, jadi bukannya saya mendapatkan keuntungan malah mendapati kerugian”.

Berdasarkan hasil interview diatas dapat kita lihat bahwa pelaku usaha sering mendapati konsumen yang tidak beriktikad baik dengan melanggar kesepakatan semula, sehingga pelaku usaha yang seharusnya mendapatkan keuntungan malah mengalami kerugian.

“langkah awal yang saya ambil ketika menerima pembatalan orderan saat sudah diproses adalah dengan mempromosikan kembali setelah produk jadi dengan memberikan harga promo agar ada pembeli lain yang mau mengambil orderan yang sudah jadi itu meski dengan keuntungan yang sedikit karena memberikan harga yang lebih murah dari sebelumnya”.

Dari penuturan sang pelaku usaha diatas, disimpulkan bahwa alternatif atau solusi yang diambil sebagai langkah pertama ketika mendapati pelanggan yang telah melanggar kesepakatan yang dibuat sebelumnya adalah menawarkan produknya dengan memeberikan harga yang lebih murah atau promo, bahkan untuk pembeli yang mengambil semua produk ready akan mendapatkan potongan harga.

2. Perlindungan Hukum pada Pelaku Usaha yang Menggunakan Sistem *Pre-Order*

Sejak awal memulai usaha, pelaku usaha sudah menggunakan *Pre-Order*, sistem seperti ini sudah banyak digunakan sejak sosial media mulai dikenal., baik oleh pelaku usaha sendiri maupun *konsumen*. Tentu banyak resiko ketika menggunakan transaksi seperti ini, apalagi pelaku usaha tidak menarik uang DP sebagai jaminan. Padahal, sistem transaksi *pre-order* bisa dihadapkan pada ranah hukum, yang terikat melalui perjanjian, seperti: jika ada keinginan untuk memesan produk, sebaiknya menetapkan uang muka sebagai jaminan, sehingga jika barang tidak diambil. maka uang jaminan yang telah diterima penjual tidak bisa diminta kembali.

“terkait sistem pembayaran, saya selalu mempermudah pelanggan saya untuk membayar ketika pesanan mereka sudah siap. Saya tidak ingin konsumen saya tidak puas dengan cara atau sistem yang diterapkan, merasa dipersulit karena harus membayar terlebih dahulu dengan cara transfer uang DP, ketika mereka tidak punya ATM sehingga akhirnya pelanggan tidak jadi pesan. Memang beresiko jika kita menerapkan system *Pre-order* dan tidak menetapkan uang muka sebagai jaminan, meskipun tidak bisa dipungkiri bahwa ada pelanggan yang tidak dapat dipercaya., dan ketika hal itu terjadi saya selalu mengambil beberapa alternatif, yang pertama mempromosikan produk yang sudah dibatalkan customer dengan pemberian harga tebus murah untuk pengambilan semua produk yang sudah *ready* atau dengan cara yang kedua dengan memberikan free produk untuk pembelian minimal 2 pcs produk yang sudah *ready* tersebut, sehingga meminimalisir kerugian yang sebelumnya selaku penjual sudah beberapa kali menghubungi customer atas pesanan yang telah *ready*, namun berujung kontak si penjual di blokir tanpa alasan yang jelas, yang mana sudah ada unsur itikad tidak baik dari customer”⁴

⁴ Dewi Wahdah, Selaku Pemilik Usaha Dapoer Defhaza, Wawancara (22 Maret 2023)

Pemilik usaha dapur Defhaza tidak ingin mempersulit konsumennya dengan transaksi *Pre-Order* yang diterapkan, jika harus menetapkan uang muka sebagai jaminan, itu berarti konsumen harus mentransfer uang melalui ATM, itu akan mempersulit konsumen apalagi jika konsumen tersebut tidak punya kartu ATM, sehingga karena merasa dipersulit akhirnya konsumen tidak jadi pesan. Pelaku usaha selalu berusaha berpikir positif terhadap calon pelanggan, dan bisa mencari solusi dari berbagai resiko apapun dalam bisnisnya., dan sebagai solusinya sang *owner* mencari beberapa alternatif ketika harus menerima kerugian yang disebabkan oleh *konsumen* yang beritikad tidak baik, seperti yang ditunjukkan oleh pemilik bisnis. dapur Defhaza ini:

“berbicara soal resiko, sudah pasti bahwa setiap orang yang menjalankan usaha akan mengalami beberapa resiko didalamnya. Salah satu contohnya resiko yang sering dialami berasal dari konsumen. Pada awalnya, kita tidak dapat menilai sifat dan sikap pelanggan, setelah mereka memesan berdasarkan kemampuan dan kesanggupan saya memproses pesannya, dan jika kami berdua setuju, barulah ada kesepakatan bersama. Pada saat pesanan siap dikirim dan siap diantarkan. Sering, ada pelanggan yang dengan berbagai alasan sampai berujung meblokir kontak penjual, dan tidak bertanggung jawab atas pesannya. Sehingga pelaku usaha harus mencari untuk mengatasi masalah tersebut. selain resiko yang didapat karena ulah konsumen, resiko bisa muncul dari segi mana aja, seperti hal nya pernah gagal dalam memproduksi pesanan ,yang tiba-tiba adonan yang dibuat bisa gagal, dengan terjadinya hal tersebut sudah dipastikan penjual mengalami kerugian dan harus membuat ulang untuk diserahkan ke *konsumen* yang sudah pesan”.⁵

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa dalam menjalankan usaha, setiap orang pasti akan menemukan banyak resiko, baik Risiko yang berasal dari

⁵ Dewi Wahdah, Selaku Pemilik Usaha Dapoer Defhaza, Wawancara (22 Maret 2023)

pelanggan yang melanggar atas kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya, Kesepakatan tersebut adalah kesepakatan untuk mengambil orderan ketika sudah ready atau siap diambil, dengan berbagai alasan karena ada yang sibuk bekerja, ada yang beralasan lupa, dan bahkan ada yang dengan sengaja memblokir kontak penjual, sehingga pelaku usaha tidak bisa menghubungi pemesan.

Kembali pada sebuah pernyataan yang menyatakan bahwa tidak ada pekerjaan yang tanpa resiko, Sebagai pelaku usaha, kita harus siap menghadapi segala resiko dan mencari solusinya. resiko bisa muncul dari mana saja, jika di awal diungkapkan bahwa resiko muncul dari pihak pembeli, dalam pernyataan di atas juga dapat dilihat bahwa resiko berasal dari gagalnya pelaku usaha dalam memproduksi produk yang dipesan konsumen. Seorang pelaku usaha juga harus siap mental dan siap menghadapi segala kemungkinan ketika menghadapi resiko yang akan atau telah terjadi. Sebagai pelaku usaha harus berani mengambil resiko karena transaksi online tidak mendapat perlindungan hukum, dan seringkali lebih banyak perlindungan hukum yang melindungi konsumen.

B. Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat disampaikan hasil temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu mengenai sistem transaksi dan resikonya.

1. Terdapat kepercayaan antara pelaku usaha dengan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli menggunakan sistem *Pre-Order*, melalui media pemasaran online yang digunakan oleh pelaku usaha yakni via Whatsapp dan Facebook.
2. Ditemukan peristiwa kerugian yang dialami oleh pelaku usaha karena adanya konsumen yang tidak beriktikad baik yang melanggar kesepakatan sebelumnya.
3. Adapun solusi yang diambil oleh pelaku usaha dari kerugian yang disebabkan konsumen adalah dengan mempromosikan barang yang tidak jadi diambil oleh konsumen yang memesan ke konsumen lain dengan pemberian harga yang lebih murah atau promo bahkan pemberian potongan harga untuk konsumen yang mengambil semua produk yang sudah ready itu.

C. Pembahasan

1. Sistem *Pre-Order* di Dapur Defhaza Bakerry *Online Shop* Sumenep

Dapat dilihat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap Pelaku Usaha Di Dapur Defhaza Bakerry Online Shop Sumenep bahwa Sistem Pre-Order merupakan prosedur penjualan dimana calon konsumen memesan barang yang diinginkan dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Pre-Order dalam transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha Dapur Defhaza dengan mempromosikan produknya melalui (WhatsApp dan Facebook), kemudian pembeli menentukan kesepakatan dengan penjual terkait produk yang akan dipesan serta kesepakatan waktu akan mengambil orderan. Sistem transaksi seperti ini didukung dengan memanfaatkan sosial media atau media media online, sehingga dari transaksi tersebut ditemukan berbagai resiko antara lain:

- a. Pelaku usaha mengalami kerugian akibat konsumen yang bertikad tidak baik, dan tidak mengambil pesanan ketika sudah ready, Hal ini menunjukkan bahwa konsumen telah melepaskan tanggung jawabnya kepada produsen atau pelaku usaha dan tidak bertanggung jawab atas perjanjian yang dibuat dengan pelaku usaha sebelumnya.
- b. Ada pelanggan yang membatalkan pesanan dengan berbagai alasan yang tidak jelas. Ketika tiba waktunya untuk mengambil pesanan, beberapa pelanggan bahkan memblokir kontak penjual, sehingga pelaku usaha kesulitan menghubungi pembeli tersebut untuk menanyakan kepastian dan meminta pertanggung jawabannya.
- c. Ketika pihak konsumen bertindak tidak baik, maka pelaku usaha mengalami kerugian finansial, seperti pesanan kue basah yang pada akhirnya akan tersisa dan terbuang sia-sia oleh pelanggan yang tidak bertanggung jawab dan kerugian tenaga karena dengan susah paya membuat pesanan sang konsumen namun pesanan tidak diambil. Kerugian waktu yang seharusnya bisa menyelesaikan berbagai aktivitas menjadi sia-sia karena melayani konsumen yang tidak memenuhi tanggung jawabnya.

2. Implementasi Praktik Penjualan dengan Sistem *Pr-Order* di Dapur Defhaza

Bakerry *Online* Shop Sumenep

Dalam prakteknya, sistem *Pre-Order* hampir sama dengan penjualan langsung, namun perbedaannya adalah pembayaran dilakukan di akhir ketika barang sudah ready,

antara penjual dan pembelipun tidak bertemu langsung ketika kesepakatan tercapai. Penjual dan pembeli bertemu saat pengambilan barang pesanan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, ternyata pelaku usaha di Dapoer Defhaza tidak meminta uang muka atau DP, Sebagai Tanda Terima Atas Orderan Yang Telah Diterima Pelaku Usaha, Risiko yang muncul dari penerapan sistem *Pre-Order* bisa diakibatkan oleh pelaku usaha yang tidak menyaring calon pembeli atau ada unsur konsumen yang tidak beriktikad baik, berbeda jika kerugian yang timbul akibat ulah pelaku usaha sendiri karena kelalaiannya dalam proses produksi orderan.

Pelaku usaha harusnya menerapkan pembayaran yang perlu dilakukan pelanggan sebelum memesan barang yang mereka inginkan atau uang muka sebagai jaminan ketika nanti terjadi pembatalan sepihak dari pihak konsumen..⁶ Pelaku usaha Dapoer Defhaza menggunakan sistem transaksi *Pre-Order* yang tidak menggunakan uang muka atau DP sebagai uang jaminan. Hal ini berbeda dengan sistem transaksi *Pre-Order* pada umumnya yang meminta uang DP sebagai jaminan jika konsumen kemudian wanprestasi atas kewajibannya, pelaku usaha di Dapur Defhaza ini tidak menggunakan uang muka atau DP sebagai uang jaminan jika konsumen kemudian wanprestasi atas kewajibannya yang menjamin agar pelaku usaha tidak mengalami kerugian total.

⁶ Moh. Hikmat Sudiadi, Jurnal Hukum, "*Unsur Accidentalialia Dalam Konsumenan PreOrder Korelasinya Dengan Prinsip Kebebasan Berkontrak Dalam Mewujudkan Kepastian Hukum*", Hukum: Jurnal Hal 2.

3. Perlindungan Hukum pada Pelaku Usaha yang Menggunakan Sistem *Pre-Order* di Dapur Defhaza Bakerry *Online Shop* Sumenep Persepektif UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Pelaku usaha di Dapur Defhaza menerapkan sistem *Pre-Order* dalam transaksinya melalui (WhatsApp dan Facebook), sehingga dengan chat antara pelaku usaha dan konsumen dapat menemui kesepakatan untuk melakukan transaksi online. Dalam prakteknya, sistem transaksi *Pre-Order* ditemukan resiko yang berasal dari berbagai pihak. Pelaku usaha berusaha memenuhi tanggung jawabnya sebagai produsen dan memudahkan pelanggan dengan tidak memungut biaya saat transaksi berlangsung. Namun karena kemudahannya, banyak pelanggan yang menganggapnya mudah dan meremehkannya. Akibatnya, sebagian konsumen melalaikan kewajibannya untuk mengambil barang yang telah dipesan karena merasa belum mengeluarkan uang. Pelaku usaha mengalami kerugian akibat konsumen yang beritikad tidak baik yang tidak memenuhi tanggung jawabnya. Kelalaian pelaku usaha sendiri dalam memproses pesanan juga dapat mengakibatkan kerugian, namun rasio kerugian yang ditimbulkan tidak setinggi kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Karena yang seharusnya pelaku usaha mendapatkan pendapatan dari penjualan kue yang dipesan pelanggan, malah merugikan pelaku usaha. Adapun Alternatif yang dilakukan pelaku usaha ketika mendapati konsumen yang seperti itu adalah dengan Memposting produk yang dipesan pelanggan Menggunakan media sosial yang tersedia yakni via WhatsApp dan Facebook untuk mencari *konsumen* lain yang akan mengambil

alih pesanan yang *konsumen* sebelumnya tidak melakukan kewajibannya sebagai *konsumen*.

Kehadiran Dapur Defhaza sangat membantu masyarakat yang membutuhkan dengan sistem Pre-Order yang memudahkan transaksi. karena konsumen cukup memesan produk yang inginkan melalui deskripsi gambar yang telah pelaku usaha upload di media online nya. Pelaku usaha berguna bagi orang lain karena memberikan apa yang dibutuhkan dengan adanya pelaku usaha yang menggunakan sistem Pre-Order karena dapat langsung memesan dan mengambil barang yang dibutuhkan kapanpun dibutuhkan.

Dari namanya *Pre-Order*, diketahui sebagai sistem penjualan online yang memanfaatkan media sosial dalam mempromosikan produknya, dengan kata lain transaksi ini terjadi tanpa pelaku usaha dan konsumen bertemu langsung.

berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, bahwa banyak pembeli meremehkan transaksi online dengan sistem *pre-order*, karena transaksi ini tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertatap muka untuk membuat kesepakatan bersama, serta pelaku usaha tidak menarik uang muka atau DP sebagai jaminan atas orderan yang diterima. Dan Pre-Order ini menerapkan pembayaran di akhir atau setelah konsumen menerima barang, sehingga dari hal ini ada banyak risiko yang ditemukan.

Secara tidak langsung, konsumen dan pelaku usaha sama-sama telah membuat kesepakatan untuk memenuhi tanggung jawabnya masing-masing., banyak konsumen sering mengabaikannya tanggung jawabnya terhadap pelaku usaha. Semua kontrak dan kewajiban adalah hak setiap orang. Pasal 1338 KUH Perdata mengatur tentang hak

kebebasan berkontrak. Para pihak bebas untuk mencapai kesepakatan atas dasar prinsip kebebasan berkontrak.

Menurut KUH Perdata Pasal 1338: Bagi yang membuatnya, segala perjanjian yang dibuat menurut undang-undang dianggap undang-undang. Terbukti jika konsumen melanggar kesepakatan yang telah ada dan bermaksud merugikan pelaku usaha dengan meninggalkan barang pesanan dan tidak melakukan pembayaran. Akibatnya, pelaku usaha mengalami kerugian, pelaku usaha memiliki kewenangan untuk mengambil langkah-langkah untuk menjamin pelanggan memenuhi kewajibannya.

Menurut UUPK pasal 1 angka 1 : “Segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”, kalimat yang menyatakan d perlindungan konsumen, Diharapkan dapat menjadi benteng terhadap tindakan semena-mena yang merugikan pelaku usaha hanya demi melindungi konsumen.⁷

Selama transaksi Pre-Order, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Peraturan ini melindungi pembeli, namun juga mencakup pelaku bisnis yang dapat memperjuangkan hak istimewanya ketika muncul masalah.. Berdasarkan lima (lima) asas yang sejalan dengan

⁷ Holijah, *hukum penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil di Indonesia*, (Jakarta: kencana, 2020), 18.

pembangunan nasional, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama yaitu⁸:

- a. Asas manfaat, sebagai upaya yang ditetapkan untuk melaksanakan keamanan konsumen dengan memberikan keuntungan sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Sesuai dengan pedoman tersebut, tujuan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bukanlah untuk meninggikan salah satu pihak atau sebaliknya; melainkan untuk memberikan hak pelaku usaha dan konsumen atas hak yang menjadi hak mereka. Dengan demikian, diharapkan pedoman dan implementasi peraturan jaminan pembeli akan membantu seluruh lapisan masyarakat dan dengan demikian dapat membantu eksistensi negara.
- b. Asas keadilan, untuk memaksimalkan partisipasi semua orang dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan memenuhi tanggung jawabnya dengan adil. Standar ini mengharapkan bahwa melalui pedoman dan penerapan peraturan perlindungan konsumen ini, pembeli dan pelaku usaha dapat bertindak sopan dengan mendapatkan hak menuai kewajiban dengan cara yang adil. Oleh karena itu, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur dalam undang-undang ini.
- c. Asas keseimbangan, Tujuan asas keseimbangan adalah tercapainya keseimbangan spiritual dan material antara kepentingan pembeli, penjual, dan otoritas publik. Konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah semua harus mendapat manfaat yang

⁸ Holijah, *hukum penyelesaian sengketa konsumen*, 18-19.

sama dari undang-undang perlindungan konsumen yang diatur dan ditegakkan, sesuai dengan prinsip ini. Kepentingan pembeli, penjual, dan otoritas dapat dikendalikan serta diakui secara adil sesuai dengan hak dan kewajiban dalam berbangsa dan bernegara. Sebagai anggota bangsa dan negara, tidak ada pihak yang dapat memastikan bahwa kepentingannya lebih penting daripada kepentingan pihak lain.

- d. Asas keamanan dan keselamatan, direncanakan untuk menjamin keselamatan dan keamanan produk dan jasa yang digunakan atau dikonsumsi. Hukum menjamin bahwa konsumen akan mendapatkan manfaat dari produk yang mereka konsumsi dan gunakan, idealnya, barang tersebut tidak akan membahayakan keamanan atau keselamatan diri atau harta benda mereka maka diperlukan untuk menegakkan prinsip ini. Akibatnya, undang-undang ini memberlakukan sejumlah pembatasan terhadap kemampuan pelaku usaha untuk memproduksi dan menjual produknya.
- e. Asas kepastian hukum, diharapkan agar pelaku usaha dan konsumen setuju dengan hukum dan memperoleh keadilan dalam melaksanakan perlindungan konsumen serta negara yang menjamin kepastian hukum..⁹ Hal ini menunjukkan bahwa agar masing-masing pihak mendapat peradilan, undang-undang ini mengantisipasi bahwa aturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung dalam undang-undang

⁹ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 25-26.

ini harus dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut ketentuan undang-undang ini, negara memegang dan menjamin pelaksanaannya.¹⁰

Karena asas manfaat ini sejalan dengan syariat Islam, maka konsumen dan pelaku usaha sama-sama berhak mendapatkan keuntungan dari transaksi dan pesanan yang telah selesai. Konsumen diberikan jaminan keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, konsumsi, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, jika dilihat dari teori prinsip keselamatan dan keamanan konsumen. Sebaliknya, Menurut Pasal 6, pelaku usaha berhak mendapat perlindungan hukum dari perbuatan konsumen yang beritikad tidak baik dan berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan berdasarkan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan .

Hak pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai syarat dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang dilakukan oleh konsumen dengan maksud iktikad tidak baik, hak untuk membela diri secara layak dalam penyelesaian masalah konsumen, hak untuk memulihkan nama baik seseorang jika secara hukum terbukti bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang atau jasa yang diperjualbelikan.

¹⁰ Janus sidabolok, *hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2010), 45.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum pada pelaku usahasesuai dengan hak-hak dan kewajiban pelaku usaha yang terdapat pada pasal 6 dan 7 undang-undang perlindungan konsumen, namun belum ada hukum yang dikhususkan bagi pelaku usaha yang mengalami wanprestasi dari konsumen.

