

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Relevan

Kajian relevan ini dibutuhkan guna untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang telah diteliti terlebih dahulu oleh peneliti lainnya. Adapun penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian dengan mengangkat judul “Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret”. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul yang diangkat oleh peneliti agar menjadi acuan perbandingan antara penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya.

1. Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, Bambang Eko Turisno (2019) “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang” persamaan dari penelitian ini dan judul yang akan diteliti peneliti yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen. Adapun dari perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang selisih harga barang yang tertera pada rak dan struk ketika telah melakukan pembelian adapun dari judul peneliti yang akan diteliti yaitu ingin menganalisis lebih dalam lagi terkait karyawan indomaret yang kerap melakukan penambahan jumlah belanja konsumen
2. Rita Wahyuni (2019) “Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis” adapun persamaan dari penelitian ini dan juga judul peneliti yaitu terhadap objek dari penelitian ini dan juga judul yang akan saya teliti, tetapi yang membedakannya yaitu pada

penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan itu sendiri terhadap pelayanan indomaret tersebut.

3. Tiara Oktaviana, Meriyati, dan Choirunnisak (2023) “Analisis Pemberian Diskon Jum’at Sabtu Minggu (JSM) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Indomaret Mandi Api KM. 5 Palembang” dari penelitian ini dan juga judul yang akan saya teliti yaitu memiliki persamaan akan tetapi ada juga perbedaannya adapun dari persamaannya yaitu selain pada objek penelitian ini ia juga ingin menganalisis terkait pemberian diskon terhadap konsumen, sedangkan pada judul yang akan saya teliti yaitu ingin menganalisis bagaimana perlindungan hukum konsumen yang menjadi korban penambahan jumlah belanja tanpa mendapatkan barang yang menjadi tambahan tersebut.
4. Rifkiawatizahra (2023) “Praktik Penggantian Sisa Uang Belanja Konsumen Minimarket Indomaret Perspektif Masalah” Pada penelitian ini dan juga judul yang akan saya angkat memiliki perbedaan dan juga kesamaan akan tetapi seperti yang dilihat pada penelitian ini dan juga judul penelitian saya memiliki persamaan pada objek akan tetapi perbedaannya yaitu pada penelitian ini praktik penggantian sisa uang belanja konsumen akan tetapi judul penelitian saya yaitu praktik penambahan jumlah belanja konsumen yang dilakukan oleh karyawan Indomaret itu sendiri.
5. Dedy Widi Hartono (2020) “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Barang Lain Dalam Jual Beli Tiket Kereta Api Di Indomaret” adapun persamaan dari penelitian ini dan juga penelitian penulis yaitu

sama-sama berfokus pada penambahan barang lain selain dari persamaan dari penambahan barang lain kesamaan dari penelitian ini dan juga penelitian penulis yaitu terletak pada Objeknya, dan adapun dari yang membedakannya dari penelitian dan juga penelitian penulis yaitu penelitian ini membahas tentang penambahan barang lain dalam pembelian tiket kereta api, sedangkan penelitian penulis yaitu berfokus pada perlindungan konsumen yang menjadi korban penambahan jumlah belanja tanpa persetujuan konsumen.

B. Kajian Teori

1. Teori Perlindungan Hukum Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti melindungi, mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi (Fitriani, 2022).

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan hanya sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen (Kristiyanti, Celina, 2011).

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang di miliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu tindakan hukum (CST, Kansil,1989).

b. Pengertian Konsumen

Pengertian Konsumen Dalam Pasal 1 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan dalam kamus hukum, pengetahuan konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain (Oktaviana & Dkk, 2023).

Secara sederhana perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai segala bentuk upaya untuk menjaga atau melindungi hak-hak pengguna barang atau jasa dari praktik yang merugikan atau adanya ketidakadilan. Secara linguistic, istilah hukum identik dengan istilah *law* dalam bahasa Inggris, *droit* dalam bahasa (Prancis), *rech* dalam bahasa (Belanda) dan *dirito* dalam bahasa (Italia). Makna dari setiap kata-kata yang berbeda-beda tersebut memiliki makna tersendiri,

seperti halnya kata hukum (hukm) yang berasal dari bahasa Arab yang digunakan dalam hukum Indonesia. Menurut Van Kan, Hukum adalah keseluruhan peraturan hidup yang bersifat memaksa dan bertujuan untuk melindungi kepentingan manusia dalam masyarakat (Fitriani, 2022).

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 1 angka 1 menegaskan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” (Fitriani, 2022).

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia (Nurmansyah, 2020).

M. J. Leder menyatakan bahwa *“In a sense there is no such creature as consumer law”*. Sekalipun demikian, secara umum

sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu seperti yang dinyatakan oleh Lowe, yakni *“rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited”* (Pratama, 2019).

Konsumen berada pada posisi yang lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum yang sifat dan tujuannya adalah memberikan perlindungan atau pengayoman terhadap masyarakat. Jadi, bisa dikatakan bahwa sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit untuk dipisahkan dan ditarik batasannya (Rezki, 2023)

c. Pengertian Perlindungan Konsumen Menurut Ahli

Selain dari definisi perlindungan konsumen di atas, ada beberapa ahli yang memiliki pendapat mengenai perlindungan konsumen. Dan penulis mengutip beberapa pendapat para ahli-ahli hukum atau para sarjana guna sebagai landasan teori. Adapun dari beberapa ahli tersebut yang berpendapat yaitu: (safitri, 2023)

1. Menurut Black's Law Dictionary mengartikan perlindungan konsumen sebagai *“a statute that safeguards consumers in the use goods and service”*, yang berarti bahwa sebuah undang-undang yang melindungi konsumen dengan menggunakan barang dan jasa.

2. Menurut Shidarta, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.
3. Menurut Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat mengenai asas dan kaidah yang mengatur dan mengandung sifat melindungi konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pelaku usaha dengan konsumen terkait barang dan jasa di dalam hidup (safitri, 2023).
4. Menurut Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum. Agar kekuatannya secara teroganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik para perangkat individu maupun struktural (Fitriani, 2022).

Berbeda halnya dengan pendapat Dr. Munir Fuady, terkait konsumen beliau berpendapat bahwa “konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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”(Munir Fuady, 2008:227). Dari pendapat para ahli diatas, makna konsumen yang dapat kita pahami adalah konsumen merupakan semua orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk dijual kembali ataupun untuk memenuhi kebutuhan baik itu diri sendiri, keluarga, ataupun rumah tangganya.

d. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum dalam perlindungan konsumen yaitu:

1. Al qur'an

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berlandaskan pada ajaran yang terdapat dalam Al-Quran, sunnah Rasul SAW, serta praktik para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum, diharapkan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik, aman dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Selain itu, yang tidak kalah penting adalah menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen (Haifa, 2018). Allah SWT berfirman dalam surah Al-Isra Ayat 35:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: *"Dan sempurnakanlah takaran ketika kamu menakar dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya."*

Ayat tersebut secara jelas telah melarang ketidakpastian (gharar). Kata “Sempurnakanlah takaran” menunjukkan bahwa kita harus melakukan segala sesuatu dengan jelas dan adil. Kita tidak diperbolehkan menipu untuk mendapatkan keuntungan (Pratiwi & Chintya, 2017).

2. Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) Pasal 1 Angka 1 yang berbunyi: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen ”Rumusan perlindungan konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, tentu sangat diharapkan dan dapat dijadikan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang wenang yang merugikan konsumen hanya untuk kepentingan pelaku usaha (Panjaitan, 2021).

e. Asas dan Tujuan Perlindungan

Dalam setiap undang-undang yang disusun oleh pembuat undang-undang, terdapat sejumlah asas atau prinsip yang menjadi dasar dari undang-undang tersebut. Asas hukum adalah fondasi dari suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Jika asas atau fondasi ini diabaikan, maka runtuhlah bangunan undang-undang tersebut beserta peraturan pelaksanaannya. Bellefroid menyatakan

bahwa sistem hukum adalah keseluruhan aturan hukum yang disusun secara terpadu berdasarkan asas-asas tertentu. Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa sistem hukum adalah kumpulan asas-asas yang terpadu, yang menjadi landasan bagi terbentuknya tertib hukum (Mashdurotan, 2019).

Dalam Pasal 2 UUPK terdapat sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Di dalam perlindungan konsumen banyak upaya yang telah dilakukan di Indonesia yang didasarkan pada asas serta tujuan yang diharapkan menjadi acuan dalam penggunaannya yaitu asas kemanfaatan yang meliputi asas keamanan dan asas keselamatan, asas keadilan dan asas kepastian hukum. Dengan adanya upaya untuk melindungi konsumen ini diharapkan mampu untuk menghilangkan segala bentuk kejahatan atau perilaku yang dapat merugikan para konsumen (Widyastuti & Dkk, 2022). Adapun asas dan beserta penjelasannya ialah:

1. Asas manfaat, yang dimaksud dari asas ini ialah Undang-undang atau kebijakan hukum harus memberikan manfaat yang nyata bagi konsumen. Ini berarti setiap aturan yang dibuat harus menghasilkan kebaikan, meningkatkan kesejahteraan, yang akan membawa dampak positif bagi banyak orang.

2. Asas keadilan, maksud dari asas ini hukum harus diterapkan secara adil dan merata, tanpa memihak. Setiap individu harus diperlakukan sama di depan hukum, dan keadilan harus dijadikan prinsip utama dalam persoalan yang merugikan konsumen.

3. Asas keseimbangan, maksud dari asas ini ialah harus menjaga keseimbangan antara berbagai kepentingan yang ada dalam masyarakat, termasuk antara hak dan kewajiban individu, serta antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum.

4. Asas keamanan dan keselamatan maksud dari asas ini ialah hukum harus menjamin keamanan dan keselamatan masyarakat terutama bagi konsumen. Aturan yang dibuat harus dapat melindungi konsumen dari praktik yang dapat merugikan konsumen, baik yang bersifat fisik, maupun ekonomi.

5. Asas kepastian hukum, dari asas ini dapat dilihat bahwa asas ini harus memiliki hukum yang jelas, konsisten, dan dapat diprediksi, sehingga dapat memberikan kepastian bagi konsumen. Agar konsumen merasa bahwa adanya peraturan-peraturan terkait perlindungan konsumen tidak hanya dibuat saja tanpa mengikuti peraturan yang telah dibuat.

Selain memiliki hak, kewajiban, dan asas konsumen juga memiliki 5 tujuan dalam perlindungan konsumen, adapun dari kelima tujuan itu sendiri yaitu:

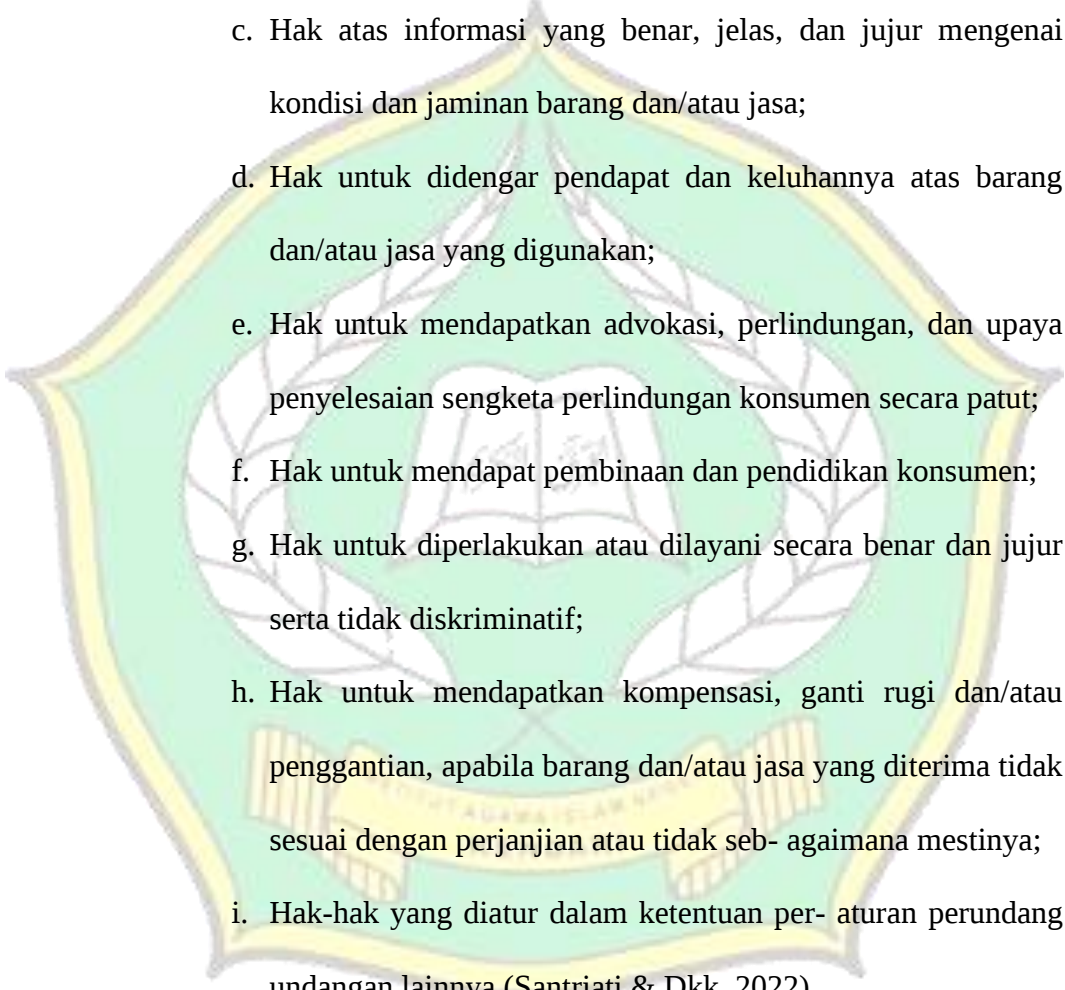
1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan juga kemandirian
2. Mengangkat harkat dan martabak konsumen
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen meningkatkan kualitas barang/jasa (Elearnora, 2023).

f. Hak dan Kewajiban Konsumen

a) Hak Konsumen

Hak konsumen dijelaskan dalam pasal 4 UUPK sebagai berikut, yaitu hak memilih barang atau jasa serta memiliki barang sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang dijanjikan, hak mendapatkan informasi yang jujur, jelas dan benar mengenai kondisi dari suatu barang dan jasa, hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan (Sa'diyah & Dkk, 2023).

Selain yang sudah disebutkan terkait hak konsumen diatas dalam pasal 4 UUPK juga telah dijelaskan secara eksplisit tentang hak konsumen yang di dalamnya itu terdapat delapan hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 4, adapun dari kedelapan point-point tersebut ialah:

- 
- 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 kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - 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 (Santriati & Dkk, 2022).

Selain memiliki hak yang sebagaimana telah di atur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen atau biasa di singkat dengan UUPK, maka konsumen juga memiliki kewajiban yang telah di atur

dalam UUPK itu sendiri yang telah sesuai dengan pasal 5, adapun dari kewajiban itu sendiri ialah:

b) Kewajiban Konsumen

Konsumen tidak hanya memiliki hak, akan tetapi konsumen juga memiliki kewajiban yang penting sebelum meminta apa yang menjadi hak sebagai konsumen dan itu sudah jelas didalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa kewajiban konsumen sebagai berikut:

- 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 (Zulham, 2013).

Pentingnya adanya hak dan kewajiban bagi konsumen agar konsumen mendapatkan keadilan tanpa adanya kecurangan atau pratik-praktik yang dapat merugikan konsumen itu sendiri, tetapi sebagai konsumen juga penting untuk membaca apa yang menjadi kewajibannya sebagai konsumen. Akan tetapi berbeda halnya pada karyawan indomaret yang bercabangkan di Masagena yang sering melakukan praktik manipulasi terhadap konsumen guna untuk

menutupi minus yang terjadi pada mereka. Seperti yang di ketahui dalam pasal 4 sudah dijelaskan secara jelas bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur.

Kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi merupakan hal dasar yang harus dilakukan oleh konsumen apabila ingin membeli sebuah barang atau jasa. Setelah membaca atau mengikuti petunjuk informasi tersebut maka barulah konsumen dapat melakukan transaksi jual beli dengan itikad baik dan membayar harga barang atau jasa tersebut sesuai perjanjian atau yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha. Adanya hak konsumen diatas itu gunanya agar konsumen terlindungi dari manipulasi atau praktik penambahan jumlah belanja tanpa sepengetahuan mereka, Ketika hak-hak konsumen dihormati dan kewajiban mereka dipenuhi, maka kepercayaan terhadap toko seperti Indomaret semakin meningkat. Praktik penambahan jumlah belanja tanpa sepengetahuan konsumen dapat merusak kepercayaan ini, yang pada akhirnya dapat mengurangi loyalitas konsumen dan merugikan bisnis.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan

syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen (Nurmansyah, 2020).

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK pengertian dari pelaku usaha, yaitu: “Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Nurmansyah, 2020).” Oleh karena itu, penting untuk pelaku usaha dan konsumen mengetahui akan hak dan kewajiban yang dimiliki. Berikut ini hak dan kewajiban dari pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang:

a. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

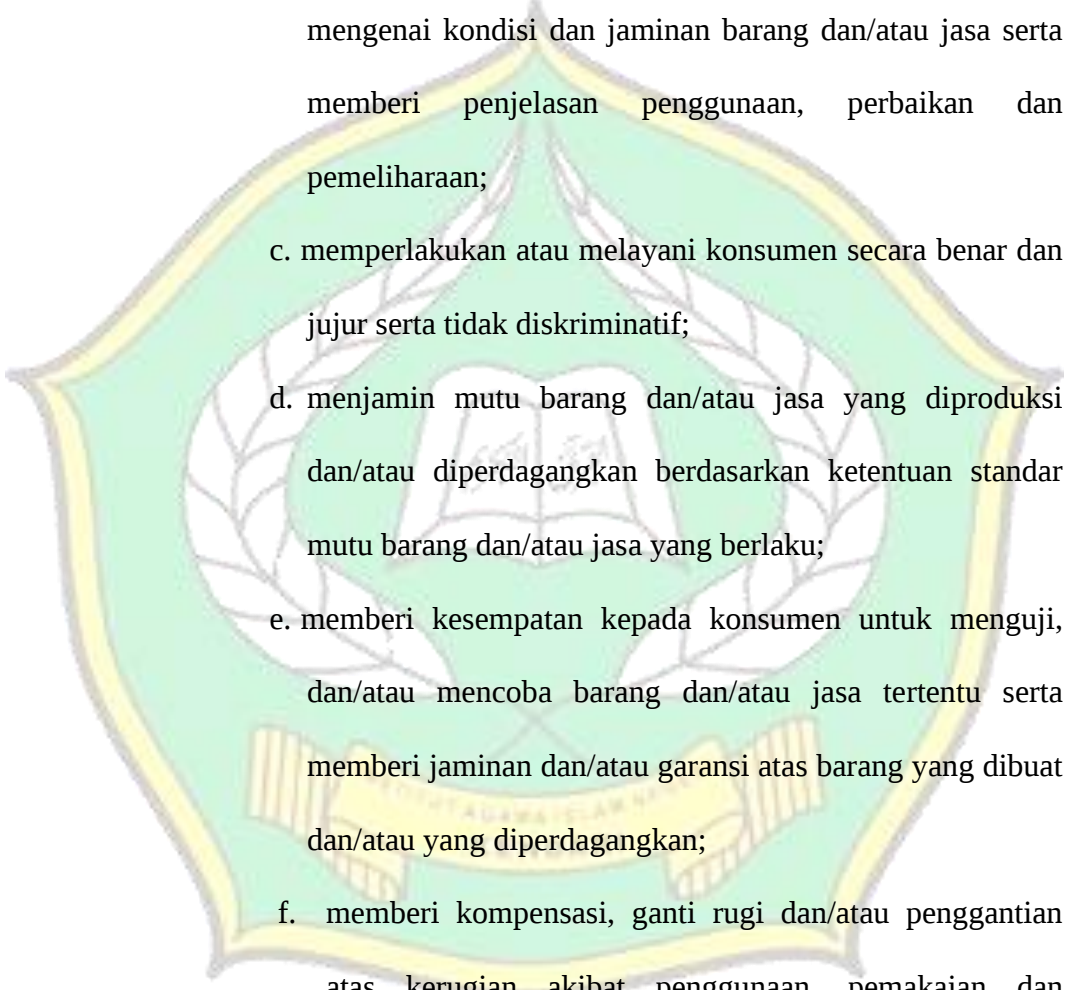
Hak merupakan sesuatu yang patut diterima setelah melakukan suatu hal atau kewajiban tertentu, dimana apabila setelah melakukan kewajiban namun hak tidak diberikan, maka boleh dituntut secara paksa agar hak tersebut diberikan. Sebelum memperoleh hak, ada suatu perbuatan yang harus dilakukan terlebih dahulu, yang dinamakan dengan kewajiban. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus atau wajib dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh hak.

Hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha juga terdapat hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pihak, seperti contohnya, konsumen berhak memperoleh

barang dan/atau jasa yang ingin ia dapatkan setelah memenuhi kewajibannya untuk membayar kepada pelaku usaha atas barang dan/atau jasa tersebut. Sebaliknya, pelaku usaha juga memiliki hak untuk menerima pembayaran dari konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya setelah memenuhi kewajibannya untuk memberikan barang dan/atau jasa yang diinginkan konsumen (Nira Relies Rianti, 2017). Pelaku usaha juga diberi hak sebagai bentuk usaha untuk menciptakan kenyamanan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha juga memiliki hak-hak. Sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak 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 (Maharani & Darya Dzikra, 2021).

Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakannya. Adapun kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 7 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- 
- 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. memberi 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 (Nira Relies Rianti, 2017).

Pelaku usaha di dalam UUPK diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik untuk melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan melakukan itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa (yulius, 2013).

