



## HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN

Amelia Rahmaniah<sup>1</sup>, Najwa Navera<sup>2</sup>, Noor Mina<sup>3</sup>, Muhammad Arifin Ilham<sup>4</sup>, Nakita Rio  
Deanova<sup>5</sup>, Nor Syamsudin Ali<sup>6</sup>, Annisaurrahmah<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Universitas Islam Negeri Antasari Bnajar Masin, Indonesia

Email: [najwanavera1630@gmail.com](mailto:najwanavera1630@gmail.com)

Received 08-10-2025 | Revised 10-11-2025 | Accepted 26-12-2025

### ABSTRACT

Consumers play an important role in trade and service activities; therefore, the protection of consumers' rights and obligations is essential. The imbalance of position between business actors and consumers often results in losses for consumers due to a lack of understanding of their rights and obligations. This study aims to examine consumers' rights and obligations as well as the forms of legal protection provided to consumers in goods and services transactions. The research method used is normative juridical research with a statutory approach, particularly referring to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The results show that consumers' rights include the right to comfort, security, and safety in consuming goods and services, the right to obtain correct, clear, and honest information, and the right to compensation in the event of losses. On the other hand, consumers are also obligated to act in good faith, follow instructions for the use of goods and services, and make payments in accordance with agreed terms. A proper understanding of consumers' rights and obligations is expected to create a fair, balanced, and mutually beneficial relationship between consumers and business actors.

**Keywords:** Consumer Rights; Consumer Obligations; Consumer Protection; Business Actors.

### ABSTRAK

Konsumen memiliki peran penting dalam kegiatan perdagangan dan jasa sehingga perlindungan terhadap hak dan kewajiban konsumen menjadi hal yang sangat diperlukan. Ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat kurangnya pemahaman terhadap hak dan kewajiban yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hak dan kewajiban konsumen serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam kegiatan transaksi barang dan jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian. Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban untuk beritikad baik, mengikuti petunjuk penggunaan barang dan jasa, serta melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Dengan adanya pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban konsumen, diharapkan tercipta hubungan yang seimbang, adil, dan saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

**Kata Kunci:** Hak Konsumen; Kewajiban Konsumen; Perlindungan Konsumen; Pelaku Usaha.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



## PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Perkembangan kegiatan ekonomi dan perdagangan yang semakin pesat, baik dalam sektor barang maupun jasa, telah mendorong meningkatnya interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sering kali menimbulkan permasalahan, terutama ketika konsumen berada pada posisi yang lemah akibat keterbatasan informasi dan pengetahuan mengenai hak serta kewajiban yang dimilikinya. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya pelanggaran hak konsumen yang berujung pada kerugian, baik secara materiil maupun immateriil.

Perlindungan terhadap konsumen menjadi sangat penting untuk menjamin terciptanya kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Di Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya masih banyak konsumen yang belum memahami secara menyeluruh ketentuan tersebut, sehingga hak-hak konsumen sering kali terabaikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pembahasan mengenai hak dan kewajiban konsumen menjadi relevan untuk dikaji lebih lanjut. Pemahaman yang baik terhadap hak dan kewajiban konsumen diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum masyarakat serta mendorong terciptanya hubungan yang sehat, adil, dan saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan barang dan jasa.

## PEMBAHASAN

### A. Definisi Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen Perlindungan sendiri mempunyai kata asal yaitu lindung yang Dimana mempunyai arti tertutup ataupun tidak terlihat yang dimana dikarenakan terhalangi oleh sesuatu. Kata lindung ini diberi maknaya yaitu sebagai sesuatu yang menjadi tempat unruk berlindung, suatu Tindakan yang melindungi dan juga sebagai suatu sebab untuk berlindung. Sedangkan kata perlindungan sendiri itu diartikan sebagai proses, cara, ataupun suatu perpuatan yang melindungi, Konsumen sendiri mempunyai istilah yang Dimana asal dari Bahasa Belanda yaitu Konsument. Disini para pakar Hukum sudah menyepakai mengenai pengertian dari konsumen itu sendiri adalah "seseorang pengguna terakhir dari suatu benta maupun sebuah jasa yang mana telah diserahkan untuk mereka oleh para pengusaha. Di dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen telah disebutkan jika konsumen adalah seseorang yang telah memakai barang ataupun jasa yang telah

tersedia di dalam rakyat Indonesia, baik itu untuk sebuah kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain, dan tidak lagi dijualbelikan. Sedangkan definisi perlindungan konsumen sendiri artinya semua usahayang Dimana menjamin sebuah adanya suatu kepastian hukum guna memberikan sebuah perlindungan terhadap konsumen yang didasarkan terhadap asas-asas yang adadi dalam perlindungan konsumen. Pada pasal 2 UUPK sendiri telah disebutkan asas-asas yang dipakaiyaitu berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, asas keselamatan konsumen, dan juga asas kepastian hukum. Pengertian hukum perlindungan konsumen sendiri itu ialah semua peraturan dan juga hukum yang sudah mengatur mengenai hak-hak dan juga sebuah kewajiban dari seorang konsumen maupun pengusaha yang Dimana muncul dalam sebuah usahanya guna memenuhi kebutuhannya, dan juga mengatur sebuah Upaya-upaya guna menjamin dari terwujudnya sebuah perlindungan hukum untuk kepentingan konsumen. Sehingga yang menjadi salah satu inti dari adanya perlindungan konsumen ini adalah sebuah pengakuan yang kuat terhadap hak-hak para konsumen itu sendiri. Disini perlindungan konsumen diartikann sebagai perlindungan hak. Hak konsumen itu sendiri merupakan sebuah ciri khas dari adanya hukum perlindungan konsumen itu sendiri. Yang Dimana adanya sebuah ketimpangan di dalam tawar menawar diantara seorang konsumen dan pelaku usaha yang mana hal itu akan berujung apa sebuah eksploitasi terhadap para konsumen<sup>1</sup>

## **B. Hak Konsumen**

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang- undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas. Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan (sembilan) hak konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;

---

<sup>1</sup> Devina Binti Nurhaliza, "Peran Hukum Perlindungan Konsumen dalam Melindungi Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen," *Maliki Interdisciplinary Journal*, Vol. 2, No. 7, 2024, hlm. 390.  
<http://shariajournal.com/index.php/IERJ/>

5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Hak-hak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas merupakan penjabaran dari Pasal-Pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 3312 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan "generasi keempat hak asasi manusia", yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai balance, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban.<sup>2</sup>

### **C. Kewajiban Konsumen.**

Selain Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.<sup>3</sup>
3. Konsumen wajib melakukan pembayaran sesuai dengan nominal ataupun nilai tukar yang telah disepakati antara konsumen dan pengusaha

---

<sup>2</sup>Abdul Halim Barkatullah, "*Hak-Hak Konsumen*" (Bandung: Nusamedia, 2019), hlm. 33–34.

<sup>3</sup>Evita Vibriana Wulandari, "*Sosialisasi dan Edukasi Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*," *Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian kepada Masyarakat*, Vol. 2, No. 2 (Oktober–Desember 2024), hlm. 552.

4. Konsumen wajib mengikuti tata cara penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen menurut hukum yang berlaku<sup>4</sup>

Terdapat 3 hal yang harus dilakukan oleh konsumen jika konsumen ingin berperilaku cerdas dalam membeli atau menggunakan produk barang atau jasa, diantaranya :

**Konsumen harus berfikir terlebih dahulu sebelum membeli barang**

- a. Biasakan untuk merencanakan membeli barang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan bukan apa yang diinginkan.
- b. Mencari informasi melalui internet / smart phone terkait produk yang hendak dibeli seperti ciri produk yang baik, variasi harga antara satu tempat dengan tempat lainnya dan merek barang yang akan dibeli, tempat-tempat penjualan barang yang dibutuhkan.
- c. Membuat suatu daftar belanjaan dan hanya akan membeli barang yang tercantum dalam daftar belanjaan saja.
- d. Memperkirakan berapa anggaran belanja yang harus dikeluarkan sebelum berbelanja.

**Konsumen harus memiliki sikap saat membeli barang**

- a. Terbiasa untuk meneliti terlebih dahulu saat memilih dan membeli barang.
- b. Terbiasa untuk bertanya kepada pedagang terkait barang yang hendak dibeli.
- c. Terbiasa untuk mencintai dan membeli produk anak bangsa ataupun produk lokal.
- d. Terbiasa untuk terlebih dahulu membaca label barang dengan cermat, seperti kandungan yang terdapat pada produk, masa kedaluarsa pada produk, petunjuk penggunaan dari produk.
- e. Selalu memastikan produk yang dibeli memiliki tanda SNI (Standar Nasional Indonesia).
- f. Selalu memastikan apakah barang yang dibeli memiliki izin dari pemerintah daerah, BPOM, DEPKES ataupun label halal.
- g. Selalu memperhatikan mengenai petunjuk penggunaan barang harus terdapat yang berbahasa Indonesia agar lebih memudahkan konsumen dalam memahami produk barang.
- h. Selalu memastikan bahwa barang yang hendak dibeli memiliki kartu garansi sebagai jaminan tertulis dari pengusaha bagi konsumen.
- i. Tidak terpaku hanya kepada satu pedagang saja dengan tujuan jika saat akan membeli ditemukan hal yang tidak memuaskan baik itu karena pelayanan, harga barang ataupun kualitas barang yang dijual maka konsumen dapat beralih ke pedagang lainnya.

**Konsumen harus memiliki sikap setelah membeli barang**

---

<sup>4</sup> Dedy Suryanta Surbakti, "Menghadirkan Konsumen Cerdas dengan Memahami Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Aktivitas Perdagangan," *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 14, No. 1, April 2024, hlm. 7–11

- a. Berani menyampaikan keluhan kepada pemilik usaha apabila ternyata produk yang dijual tidak sesuai kualitasnya dengan apa yang dijanjikan sejak awal.
- b. Selalu menyimpan bukti pembayaran dan kartu garansi agar nantinya claim atas barang dapat dilakukan jika terdapat kerusakan ataupun ketidaksesuaian pada barang.
- c. Menginformasikan kepada pihak lain jika terdapat penipuan yang dilakukan oleh pedagang terkait barang yang dibeli oleh konsumen apa bila barang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pedagang atau pengusaha.
- d. Melaporkan pengusaha ke YLKI apa bila konsumen merasa dirugikan atas produk barang atau jasa yang dijual.
- e. Melakukan upaya mediasi terlebih dahulu jika mengalami permasalahan dalam aktivitas jual beli



#### **D. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Untuk Melindungi Hak Konsumen**

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen dan memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi. Ini termasuk pembinaan kepada pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi pelanggaran

yang dilakukan oleh pelaku usaha maka konsumen dapat memintai pertanggungjawaban kepada pelaku usaha. Jenis-Jenis Upaya Hukum terdiri dari:

#### 1. Litigasi (Pengadilan)

Litigasi adalah upaya hukum yang dilakukan melalui jalur pengadilan, di mana konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan untuk mencari keadilan dan kompensasi atas kerugian yang dialaminya. Dalam proses litigasi, konsumen dapat memilih untuk mengajukan gugatan di pengadilan umum, yang biasanya memproses perkara yang lebih kompleks atau melibatkan nilai kerugian yang signifikan. Selain itu, konsumen juga memiliki pilihan untuk mengajukan gugatan melalui lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai alternatif bagi konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa dengan cara yang lebih sederhana dan efisien. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), setiap konsumen berhak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha baik melalui lembaga penyelesaian sengketa (seperti BPSK) maupun di pengadilan umum. Dalam hal ini, konsumen dapat memilih jalur hukum yang sesuai dengan preferensi atau kebutuhan mereka, baik itu melalui jalur yang lebih formal dan panjang melalui pengadilan atau jalur yang lebih cepat melalui lembaga penyelesaian sengketa.

#### 2. Non-Litigasi

Selain melalui jalur pengadilan, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui upaya non-litigasi, yang mengacu pada proses penyelesaian tanpa melibatkan pengadilan. Salah satu metode utama dalam penyelesaian sengketa non-litigasi adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai lembaga alternatif untuk membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai penyelesaian yang adil tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang dan rumit. Proses non-litigasi ini sering kali dianggap lebih efisien karena lebih cepat, lebih fleksibel, dan memerlukan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan litigasi. Selain itu, proses di BPSK cenderung lebih aksesibel, memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menyelesaikan masalahnya secara langsung dengan pelaku usaha tanpa harus melalui prosedur hukum yang formal. Salah satu keuntungan lain dari penyelesaian sengketa non-litigasi adalah kemampuannya untuk menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat pendekatannya yang lebih bersifat mediasi dan konsensual<sup>5</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai definisi hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, serta upaya hukum yang dapat dilakukan untuk melindungi hak konsumen, dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan instrumen hukum yang sangat penting dalam menjamin kepastian, keadilan, dan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan

---

<sup>5</sup> Shidarta, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*", Jakarta: PT Grasindo, 2006, hlm. 90–101.  
<http://shariajournal.com/index.php/IERJ/>

konsumen tidak hanya bertujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat praktik usaha yang merugikan, tetapi juga untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum yang kuat dengan mengatur hak-hak konsumen secara jelas, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Hak-hak tersebut mencerminkan prinsip negara kesejahteraan yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari ketimpangan posisi tawar dengan pelaku usaha. Di sisi lain, konsumen juga dibebani kewajiban tertentu guna menjaga keseimbangan dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.

Selain itu, tersedia berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan memberikan kemudahan akses bagi konsumen untuk memperoleh keadilan secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada hakikatnya merupakan bentuk pengakuan dan penegakan hak-hak konsumen sebagai bagian penting dari hak asasi manusia modern.

## DAFTAR PUSTAKA

- Devina Binti Nurhaliza, "Peran Hukum Perlindungan Konsumen dalam Melindungi Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen," *Maliki Interdisciplinary Journal*, Vol. 2, No. 7, 2024.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusamedia, 2019.
- Evita Vibriana Wulandari, "Sosialisasi dan Edukasi Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian kepada Masyarakat*, Vol. 2, No. 2, Oktober–Desember 2024.
- Dedy Suryanta Surbakti, "Menghadirkan Konsumen Cerdas dengan Memahami Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Aktivitas Perdagangan," *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 14, No. 1, April 2024.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2006.