

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan salah satu instrumen hukum yang berfungsi menjaga keseimbangan relasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam sistem ekonomi pasar. Dalam konteks negara hukum, perlindungan konsumen tidak hanya dipahami sebagai upaya normatif melalui peraturan perundang-undangan, tetapi juga sebagai mekanisme struktural untuk mencegah terjadinya ketimpangan posisi tawar (*bargaining position*) antara konsumen dan pelaku usaha. Posisi konsumen pada umumnya lebih lemah, baik dari sisi informasi, kekuatan ekonomi, maupun penguasaan teknologi. Oleh karena itu, intervensi hukum menjadi penting untuk menjamin adanya kepastian, keadilan, dan keamanan dalam transaksi barang dan/atau jasa.¹¹

Selain memberikan definisi mengenai perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur tujuan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 3. Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya, mengangkat harkat dan martabat konsumen, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan dan menuntut hak-haknya, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku

¹¹ Muhammad Rajab and Wahyu Kurniadi, "Legal Protection for Consumers of Defective Products in the Digital Market," *Siber International Journal of Advanced Law (SIJAL)* 1, no. 4 (2024): 111–18.

usaha agar bertindak jujur dan bertanggung jawab, serta meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Tujuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada pencegahan terjadinya kerugian melalui peningkatan tanggung jawab pelaku usaha.¹²

Tujuan tersebut menjadi landasan dalam penelitian ini karena pemenuhan standar fasilitas pada usaha billiard merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif. Dengan tersedianya fasilitas yang memenuhi standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, pelaku usaha telah melaksanakan tujuan UUPK untuk mencegah timbulnya kerugian konsumen sebelum terjadi sengketa hukum.

Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum ekonomi yang berfungsi sebagai mekanisme korektif terhadap ketimpangan pasar. Ketimpangan tersebut muncul akibat asimetri informasi (information asymmetry), yaitu kondisi di mana pelaku usaha memiliki informasi yang lebih lengkap dibandingkan konsumen mengenai kualitas barang atau jasa. Tujuan utama perlindungan konsumen adalah menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sehingga tidak terjadi penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang secara ekonomi maupun informasi berada pada posisi yang lebih lemah.¹³

¹² Undang-Undang, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen,” Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, no. 8 (1999): 1–19.

¹³ Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, hlm. 22.

Shidarta menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah seperangkat norma hukum yang bertujuan menjaga keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha agar tercipta keadilan dalam transaksi barang dan/atau jasa. Ia menekankan bahwa ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining position*) antara konsumen dan pelaku usaha menjadi dasar perlunya intervensi hukum negara dalam bentuk regulasi perlindungan konsumen.¹⁴

Menurut Yusuf Shofie, perlindungan konsumen merupakan segala upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen untuk memperoleh hak-haknya serta memberikan mekanisme pertanggungjawaban kepada pelaku usaha apabila terjadi kerugian. Definisi ini menekankan dua aspek penting, yaitu kepastian hukum dan tanggung jawab pelaku usaha, termasuk dalam hal pemberian ganti rugi.¹⁵

Secara normatif, pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁶ Rumusan ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen bukan sekadar konsep etis, melainkan memiliki dimensi yuridis yang mengikat dan dapat ditegakkan melalui mekanisme hukum.

¹⁴ Shidarta., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (jakarta: gresindo, 2018).

¹⁵ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 30.

¹⁶ Silverius Yoseph Soeharso, Iwan Dewantoro, and Muhammad Alfri, "PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PLATFORM E-COMMERCE DI INDONESIA : PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN TEORI HUKUM (Consumer Protection on E-Commerce Platforms in Indonesia : The Positive Law and Legal Theory Perspective) Fakultas Psikologi Universitas Pancasila , " 7, no. 2 (2025): 114–42.

Dalam konteks usaha jasa hiburan seperti billiard, perlindungan konsumen memiliki dimensi khusus karena jasa yang diberikan berkaitan langsung dengan penggunaan fasilitas fisik. Risiko kecelakaan akibat lantai licin, pencahayaan yang tidak memadai, peralatan yang rusak, atau ventilasi yang buruk dapat menimbulkan kerugian fisik maupun psikologis bagi konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam sektor ini tidak hanya berkaitan dengan aspek informasi dan harga, tetapi juga aspek keselamatan dan standar kelayakan fasilitas.¹⁷

Asas-Asas Perlindungan Konsumen:

Asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK menjadi landasan filosofis dan yuridis dalam menafsirkan serta menerapkan ketentuan perlindungan konsumen. Asas tersebut meliputi asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Setiap asas memiliki fungsi normatif dalam membimbing interpretasi hukum terhadap hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁸

- a. Asas manfaat menghendaki agar setiap kebijakan dan tindakan dalam bidang perlindungan konsumen memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Dalam konteks usaha billiard, asas ini menuntut agar regulasi dan pengawasan terhadap fasilitas usaha tidak dimaksudkan untuk menghambat kegiatan ekonomi, melainkan untuk menciptakan lingkungan usaha yang sehat dan berkelanjutan. Dengan terpenuhinya standar fasilitas, pelaku usaha juga diuntungkan melalui meningkatnya kepercayaan konsumen.
- b. Asas keadilan dan keseimbangan menekankan pentingnya distribusi hak dan

¹⁷ Shidarta., Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, hlm. 79.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

kewajiban yang proporsional. Konsumen berhak memperoleh jasa yang aman dan layak, sementara pelaku usaha berhak atas pembayaran yang sah dan perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik. Dalam praktiknya, keseimbangan ini diuji ketika terjadi sengketa akibat fasilitas yang tidak memenuhi standar. Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus mempertimbangkan proporsionalitas tanggung jawab berdasarkan fakta dan bukti.

- c. Asas keamanan dan keselamatan konsumen merupakan asas yang paling relevan dalam penelitian ini. Asas ini menuntut agar setiap jasa yang ditawarkan tidak menimbulkan bahaya bagi konsumen. Dalam usaha biliar, aspek keamanan mencakup kondisi meja dan stik biliar, tata ruang, pencahayaan, instalasi listrik, hingga sistem tanggap darurat. Jika pelaku usaha lalai memenuhi standar tersebut, maka secara yuridis dapat dianggap melanggar kewajiban hukum yang berimplikasi pada tanggung jawab perdata bahkan administratif.
- d. Asas kepastian hukum memberikan jaminan bahwa hak dan kewajiban para pihak dapat ditegakkan melalui mekanisme hukum yang tersedia. Dalam konteks Kabupaten Rejang Lebong, kepastian hukum juga bergantung pada efektivitas pengawasan pemerintah daerah terhadap usaha hiburan. Dengan demikian, asas-asas perlindungan konsumen tidak hanya bersifat teoritis, tetapi memiliki implikasi langsung terhadap standar fasilitas dan tanggung jawab hukum pelaku usaha billiard.

B. Konsumen

Konsep konsumen dalam hukum perlindungan konsumen memiliki dimensi yuridis yang spesifik dan berbeda dari pengertian konsumen dalam perspektif ekonomi murni. Secara normatif, pengertian konsumen diatur dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang

menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁹ Rumusan ini menegaskan bahwa konsumen akhir (*end user*) menjadi subjek utama yang dilindungi oleh hukum.

Dari rumusan tersebut dapat diuraikan beberapa unsur penting:

1. Setiap orang

Yang dimaksud adalah subjek hukum berupa orang perseorangan (natural person), bukan badan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan dalam UUPK difokuskan pada individu sebagai pengguna akhir.

2. Pemakai barang dan/atau jasa

Konsumen adalah pihak yang menggunakan atau menikmati manfaat barang dan/atau jasa tersebut. Dengan kata lain, konsumen bukanlah produsen, distributor, atau pihak yang memperdagangkan kembali produk tersebut.

3. Tersedia dalam masyarakat

Barang atau jasa tersebut telah beredar dalam kegiatan ekonomi dan ditawarkan kepada publik.

4. Tidak untuk diperdagangkan kembali

Unsur ini menegaskan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (final consumer). Jika suatu barang atau jasa dibeli untuk diproduksi ulang atau dijual kembali, maka pembeli tersebut tidak termasuk dalam kategori konsumen menurut UUPK.

¹⁹ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*.

Hak-hak konsumen:

Secara umum terdapat 4 hak dasar yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
2. Hak memiliki barang dan jasa
3. Hak memperoleh Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur
4. Hak didengar pendapat dan keluhannya
5. Hak memperoleh advokasi
6. Hak untuk Memperoleh Ganti Rugi
7. Hak memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen
8. Hak diperlakukan secara benar dan tidak diskriminatif
9. Hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundangundangan

Dari sembilan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, penelitian ini berfokus pada hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a. Hak tersebut mempunyai hubungan langsung dengan penyediaan fasilitas usaha biliar karena kualitas meja permainan, pencahayaan, kebersihan ruangan, ventilasi, serta fasilitas keselamatan merupakan faktor yang menentukan terpenuhi atau tidaknya hak konsumen.

C. Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan subjek hukum yang memiliki tanggung jawab utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku

usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁰

Definisi ini mencakup spektrum yang luas, termasuk pengelola usaha biliar, baik yang berbentuk usaha perseorangan, CV, maupun perseroan terbatas. Dengan demikian, setiap pengusaha biliar di Kabupaten Rejang Lebong secara hukum termasuk dalam kategori pelaku usaha dan tunduk pada seluruh kewajiban yang diatur dalam UUPK serta peraturan pelaksanaannya.²¹

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar yang berlaku, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa apabila diperlukan, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban tersebut merupakan dasar hukum bagi setiap pelaku usaha, termasuk pengelola usaha biliar,

²⁰ Yetti, Miftahul Haq, and Dedy Felandry, "Prinsip Strict Liability Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Asas Keadilan Dan Kepastian Hukum Bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jotika Research in Business Law* 3, no. 2 (2024): 86–96.

²¹ Civilia : Tanggung Gugat Pelaku Usaha Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Akibat Perbuatan Wanprestasi Dalam Transaksi E-Commerce Pendahuluan Seiring Perkembangan Zaman Transaksi Jual Beli Telah Berkembang Dari Cara Konvensional Ke Arah Yang" 3, no. 1 (2024): 145–55.

untuk menyediakan fasilitas yang aman, layak, dan memenuhi standar pelayanan kepada konsumen.²²

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan demikian, kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 memiliki keterkaitan erat dengan tanggung jawab hukum dalam Pasal 19 UUPK.

Secara doktrinal, pelaku usaha memiliki kewajiban hukum yang lebih besar dibandingkan konsumen karena dianggap memiliki kontrol terhadap proses produksi atau penyediaan jasa. Dalam teori tanggung jawab hukum (*liability theory*), pihak yang memiliki kontrol atas risiko (*risk bearer*) harus bertanggung jawab atas dampak yang timbul dari kegiatan usahanya.²³ Dalam usaha biliar, pelaku usaha mengendalikan kondisi fasilitas, tata ruang, peralatan, dan standar operasional, sehingga bertanggung jawab atas risiko yang mungkin timbul.

Kewajiban pelaku usaha tidak hanya terbatas pada penyediaan jasa, tetapi juga mencakup pemenuhan standar keamanan dan keselamatan. Sejalan dengan kebijakan perizinan berbasis risiko dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, pelaku usaha wajib memenuhi persyaratan dasar seperti standar bangunan, keselamatan kerja, dan ketentuan

²² Undang-Undang, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

²³ Ratna Kartika Putri et al., “Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 5 (2025): 6602–9.

lingkungan.²⁴ Kegagalan memenuhi standar tersebut dapat berimplikasi pada sanksi administratif hingga pencabutan izin usaha.

Pasal 6 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk:

- a) Menerima pembayaran sesuai kesepakatan
- b) Mendapat perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa

Hak pelaku usaha menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen tidak semata-mata berpihak pada konsumen, melainkan menjaga keseimbangan hubungan hukum.

D. Larangan Pelaku Usaha

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan atau tidak sesuai dengan kondisi sebagaimana dinyatakan kepada konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak hanya wajib menyediakan fasilitas yang layak, tetapi juga dilarang memberikan jasa yang berpotensi membahayakan keselamatan konsumen. Dalam konteks usaha biliar, penggunaan meja yang rusak, instalasi listrik yang tidak aman, maupun fasilitas keselamatan yang tidak memadai dapat dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap ketentuan tersebut.²⁵

Dalam usaha biliar, ketentuan Pasal 8 UUPK dapat diterapkan apabila pelaku usaha tetap mengoperasikan fasilitas yang diketahui telah rusak atau tidak

²⁴ Mix K S Burrage PS Brinckerhoff CE, "Indonesian Jurnal of Law and Economics Revie," *European University Institute* 20, no. 2 (2012): 2–5.

²⁵ Undang-Undang, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

memenuhi standar keselamatan, seperti meja yang tidak layak, instalasi listrik yang membahayakan, maupun tidak tersedianya fasilitas keselamatan dasar. Tindakan tersebut berpotensi melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UUPK.

E. Standar Fasilitas dalam Usaha Biliar

Standar fasilitas dalam konteks usaha jasa merupakan ukuran normatif mengenai kelayakan sarana dan prasarana yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha untuk menjamin kualitas pelayanan serta keselamatan konsumen. Meskipun tidak secara eksplisit mendefinisikan istilah “standar fasilitas”, kewajiban untuk menjamin mutu dan keselamatan jasa secara implisit mengandung keharusan pemenuhan standar tertentu,²⁶

Secara konseptual, standar fasilitas dapat dipahami sebagai tolok ukur minimum yang ditetapkan berdasarkan norma hukum, norma teknis, dan praktik usaha yang baik. Dalam sistem hukum modern, standar tidak hanya bersumber dari undang-undang, tetapi juga dari peraturan pelaksana, standar nasional, serta kebijakan administratif pemerintah daerah. Dalam sektor jasa hiburan, standar fasilitas berkaitan erat dengan aspek keamanan bangunan, tata ruang, pencahayaan, ventilasi, kebersihan, dan kelayakan peralatan.

Dalam perspektif hukum administrasi, pemenuhan standar fasilitas juga menjadi bagian dari kewajiban perizinan usaha berbasis risiko sebagaimana diatur dalam “Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko”. Melalui pendekatan berbasis risiko, setiap kegiatan usaha

²⁶ Sarumaha and Sidabalok, “Pemenuhan Hak Konsumen Atas Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang Jasa Angkutan Kota Medan.”

diklasifikasikan berdasarkan tingkat potensi bahaya yang ditimbulkan. Usaha biliar sebagai bagian dari sektor hiburan memiliki risiko tertentu terhadap keselamatan pengunjung, sehingga diwajibkan memenuhi standar yang relevan sebelum dan selama menjalankan usaha,²⁷

Standar fasilitas juga memiliki dimensi preventif dalam perlindungan konsumen. Dengan adanya standar yang jelas, potensi kerugian dapat diminimalkan sebelum terjadi. Hal ini sejalan dengan pendekatan perlindungan hukum modern yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa (represif), tetapi juga pada pencegahan risiko (preventif).²⁸

a) Jenis-Jenis Fasilitas Usaha Billiard

Fasilitas usaha biliar dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori utama, yaitu fasilitas inti, fasilitas pendukung, dan fasilitas keselamatan. Klasifikasi ini penting untuk menilai sejauh mana pelaku usaha memenuhi standar perlindungan konsumen secara menyeluruh.

1. Fasilitas inti meliputi meja biliar, bola, dan stik (*cue*). Kualitas meja yang rata, permukaan kain yang tidak rusak, serta kestabilan struktur meja sangat menentukan keamanan dan kenyamanan permainan. Kerusakan pada bagian tertentu dapat menyebabkan kecelakaan, seperti terpeleset akibat kain terlepas atau cedera akibat stik yang patah. Oleh karena itu, pemeliharaan rutin menjadi bagian dari kewajiban hukum pelaku usaha²⁴.

²⁷ Ramiah and Rizky, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Terjadinya Kerugian Dalam Fasilitas Hiburan."

²⁸ Ni Putu Adinda Sapta Meisha Untari et al., "Kepastian Hukum Bagi Wisatawan Terkait Standar Pelayanan Pariwisata Berdasarkan Hukum Pariwisata Di Indonesia," no. 1 (2025): 1–8, <https://penerbitadm.pubmedia.id/index.php/iso/article/view/3402/3130>.

2. Fasilitas pendukung mencakup pencahayaan, ventilasi, pendingin ruangan, kursi tunggu, dan toilet. Pencahayaan yang tidak memadai tidak hanya mengurangi kualitas permainan, tetapi juga berpotensi membahayakan pengunjung. Ventilasi yang buruk dapat berdampak pada kesehatan, terutama di ruang tertutup dengan banyak pengunjung. Kebersihan toilet dan ruang tunggu juga merupakan bagian dari hak konsumen atas kenyamanan.
3. Fasilitas keselamatan meliputi sistem instalasi listrik yang aman, jalur evakuasi, alat pemadam api ringan (APAR), serta sistem pengawasan keamanan. Aspek ini sering kali diabaikan dalam usaha skala kecil, padahal memiliki implikasi hukum yang signifikan apabila terjadi insiden. Dalam perspektif tanggung jawab hukum, kelalaian menyediakan fasilitas keselamatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Selain itu, transparansi informasi seperti papan tarif, aturan penggunaan, dan peringatan keselamatan juga termasuk bagian dari fasilitas nonfisik yang wajib tersedia. Informasi yang jelas merupakan implementasi dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen.

b) Standar Fasilitas sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen

Penyediaan fasilitas yang memenuhi standar merupakan wujud konkret perlindungan konsumen dalam bentuk preventif. Dengan memastikan seluruh sarana dan prasarana berada dalam kondisi layak, pelaku usaha telah menjalankan kewajiban hukum untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

Standar fasilitas berfungsi sebagai parameter objektif dalam menilai ada

atau tidaknya kelalaian pelaku usaha. Apabila terjadi kecelakaan akibat lantai licin atau instalasi listrik yang tidak aman, maka standar kelayakan menjadi tolok ukur untuk menentukan tanggung jawab hukum. Dalam hal ini, standar tidak hanya menjadi pedoman teknis, tetapi juga dasar pembuktian dalam sengketa konsumen.

Dalam perspektif teori tanggung jawab hukum, kegagalan memenuhi standar dapat menimbulkan tanggung jawab berdasarkan prinsip negligence (kelalaian). Pelaku usaha dianggap lalai apabila tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan untuk mencegah kerugian yang dapat diperkirakan sebelumnya. Dengan demikian, standar fasilitas menjadi instrumen untuk mengukur tingkat kehati-hatian (*duty of care*) pelaku usaha.²⁹

Standar fasilitas juga berfungsi meningkatkan kepercayaan publik terhadap usaha hiburan. Kepercayaan konsumen merupakan modal sosial yang penting bagi keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, pemenuhan standar bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga strategi bisnis yang berorientasi pada keberlanjutan.

F. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

a) Bentuk Tanggung Jawab

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi hukum dari kewajiban untuk memenuhi hak konsumen, khususnya terkait dengan penyediaan fasilitas yang aman dan layak. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang atau jasa

²⁹ Abraham Jiavello Rumampuk et al., “Kelalaian Pengusaha Dalam Menjamin Keselamatan Dan Kesehatan Kerja : Kajian Perbandingan Prinsip Negligence Dalam Hukum Perdata Indonesia Dan Korea Selatan” 5, no. 6 (2025): 5762–74.

yang diperdagangkan, baik berupa kerugian materil maupun immateri³⁰.

Kerugian materil mencakup kerugian yang dapat diukur secara finansial, misalnya biaya pengobatan akibat cedera, penggantian peralatan yang rusak, atau kehilangan uang akibat layanan yang tidak sesuai. Dalam konteks usaha biliar, kerugian materil dapat terjadi apabila meja biliar rusak dan menyebabkan cedera pada pengunjung, atau konsumen membayar namun fasilitas tidak sesuai standar.

Kerugian immateriil mencakup kerugian non-finansial seperti trauma, rasa tidak nyaman, atau reputasi yang tercemar akibat pelayanan buruk. Misalnya, pengunjung yang mengalami cedera ringan tetapi trauma psikologis karena fasilitas yang tidak aman dapat menuntut ganti rugi immateriil. Prinsip tanggung jawab ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen tidak terbatas pada aspek ekonomi, tetapi juga melibatkan dimensi psikologis dan keselamatan.

Selain itu, pelaku usaha bertanggung jawab terhadap risiko keselamatan akibat fasilitas yang tidak layak. Misalnya, instalasi listrik yang longgar, lantai licin, atau ventilasi yang buruk dapat menimbulkan risiko serius bagi pengunjung. Tanggung jawab ini bersifat preventif dan berorientasi pada kehati-hatian (*duty of care*), sehingga setiap pelaku usaha wajib melakukan pengawasan rutin dan pemeliharaan sarana secara berkala.³¹

b) Ganti Rugi terhadap Konsumen

³⁰ Ade Pratiwi Susanty, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Andrew Law Journal* 3, no. 2 (2024): 60–66.

³¹ Andryawan Andryawan, Yoel Calvianson, and Fryana Satriani, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kuliner Atas Kelalaian Yang Dilakukan Oleh Pegawainya (Contoh Kasus Insiden Masukanya Tikus Digerai Dough Lab Cabang PIK Avenue Jakarta)," *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development* 7, no. 3 (2025): 1928–38.

Ganti rugi merupakan manifestasi konkret dari tanggung jawab pelaku usaha. Bentuk ganti rugi dapat beragam sesuai jenis kerugian yang dialami konsumen. Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian atau ketidaksesuaian fasilitas.

Pengembalian uang atau penggantian jasa merupakan bentuk ganti rugi materiil yang paling umum. Misalnya, jika meja biliar rusak sehingga permainan tidak dapat dilanjutkan, pelaku usaha wajib mengembalikan uang sewa atau menawarkan kompensasi berupa waktu bermain tambahan. Ini menegaskan prinsip fairness dalam transaksi jasa.

Ganti rugi berupa perawatan kesehatan juga dapat diberikan jika konsumen mengalami cedera akibat fasilitas yang tidak aman. Hal ini menekankan dimensi preventif dalam hukum perlindungan konsumen, karena pelaku usaha dituntut untuk meminimalkan risiko, bukan hanya menanggung akibatnya. Selain itu, santunan atau kompensasi immateriil dapat diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan kesepakatan pihak-pihak terkait. Prinsip ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen meliputi dimensi psikologis, reputasi, dan keamanan.³²

Ketentuan mengenai ganti rugi dalam Pasal 19 UUPK tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila perbuatan pelaku usaha memenuhi unsur tindak pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan UUPK maupun peraturan perundang-undangan lainnya. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa tanggung jawab perdata, administratif, maupun pidana sesuai dengan

³² Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, hlm. 127.

tingkat pelanggaran yang dilakukan.

G. Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Penyelesaian di Luar Pengadilan

UU No. 8 Tahun 1999 memberikan fleksibilitas bagi konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa secara non-litigasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi forum alternatif yang efektif untuk menyelesaikan perselisihan tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang. Mediasi, arbitrase, dan konsiliasi merupakan mekanisme yang menekankan penyelesaian secara musyawarah dengan asas win-win solution.³³

Dalam praktik usaha biliar, sengketa non-litigasi dapat terjadi jika konsumen merasa fasilitas tidak sesuai standar atau terjadi kecelakaan kecil. BPSK atau mediasi dapat menjadi forum bagi konsumen untuk memperoleh kompensasi, sementara pelaku usaha dapat mempertahankan posisinya dengan memberikan bukti pemeliharaan dan standar yang diterapkan. Pendekatan ini lebih efisien, mengurangi biaya litigasi, dan mendorong hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha.

Literatur hukum modern menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa non-litigasi bergantung pada kesadaran hukum para pihak dan peran aktif pemerintah daerah. Di Kabupaten Rejang Lebong, BPSK kabupaten atau kota menjadi lembaga strategis dalam memastikan perlindungan konsumen diterapkan secara praktis.

³³ Rangga Jayanuarto, Sinung Mufti Hangabei, and Mikho Ardinata, "Pembadanan Prinsip Dan Asas Hukum Pada Lembaga Adat Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Non Litigasi," *Bengkulu Law Journal* 6, no. 2 (2021): 133–46.

b. Penyelesaian Melalui Pengadilan

Apabila penyelesaian non-litigasi tidak tercapai, konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan negeri sesuai Pasal 45 UUPK. Prosedur ini memungkinkan konsumen menuntut ganti rugi secara formal dan memastikan haknya diakui secara hukum. Dalam hal ini, pengadilan akan menilai bukti-bukti terkait kelalaian pelaku usaha, standar fasilitas yang diterapkan, dan risiko yang terjadi.

Penyelesaian melalui pengadilan juga menegaskan prinsip kepastian hukum. Putusan pengadilan tidak hanya memberikan ganti rugi kepada konsumen, tetapi juga memberikan efek jera kepada pelaku usaha, sehingga mendorong kepatuhan hukum jangka panjang. Dalam konteks usaha bilian, kasus sengketa yang diselesaikan di pengadilan dapat menjadi preseden bagi standar praktik yang lebih aman dan profesional.³⁴

Selain itu, pengadilan dapat menilai apakah pelaku usaha telah memenuhi prinsip “*due diligence*” dan standar kehati-hatian (*duty of care*). Apabila terbukti lalai, pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi berupa ganti rugi materiil maupun immateriil. Dengan demikian, jalur litigasi berfungsi sebagai kontrol hukum terakhir dalam sistem perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa seluruh ketentuan dalam UUPK, mulai dari hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, larangan pelaku usaha, tanggung jawab hukum, hingga mekanisme penyelesaian sengketa

³⁴ Ajie Ramdan, “Kontroversi Delik Penghinaan Presiden/Wakil Presiden Dalam Rkuhp,” *Jurnal Yudisial* 13, no. 2 (2021): 245.

merupakan satu kesatuan sistem perlindungan hukum yang menjadi dasar dalam menilai apakah penyediaan fasilitas pada usaha biliar di Kabupaten Rejang Lebong telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

H. Relevansi Perlindungan Konsumen dalam Usaha Biliar di Kabupaten Rejang Lebong

Perlindungan konsumen dalam usaha biliar di Kabupaten Rejang Lebong memiliki relevansi yang sangat penting, baik dari sisi hukum, ekonomi, maupun sosial. Secara hukum, UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha yang harus dipatuhi, termasuk dalam sektor hiburan seperti biliar. Implementasi ketentuan ini memastikan bahwa konsumen tidak hanya memperoleh layanan yang sesuai harapan, tetapi juga dijamin keselamatan dan kenyamanannya saat menggunakan fasilitas.³⁵

Dalam konteks daerah, usaha biliar di Kabupaten Rejang Lebong merupakan bagian dari sektor jasa hiburan yang terus berkembang. Peningkatan minat masyarakat terhadap rekreasi di ruang publik menjadikan biliar sebagai alternatif hiburan yang populer. Namun, tanpa pemahaman hukum yang memadai dan pengawasan yang konsisten, fasilitas yang disediakan dapat tidak memenuhi standar keselamatan atau kenyamanan. Hal ini menunjukkan urgensi penelitian untuk menilai sejauh mana pelaku usaha mematuhi kewajibannya menurut UUPK.

Dari perspektif perlindungan konsumen, penyediaan fasilitas yang sesuai standar tidak hanya merupakan kewajiban moral, tetapi juga kewajiban hukum. Meja billiard yang rata, pencahayaan yang cukup, ventilasi baik, serta alat

³⁵ Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 25.

permainan yang aman menjadi indikator kepatuhan pelaku usaha terhadap Pasal 7 UUPK. Ketiadaan standar ini berpotensi menimbulkan risiko kecelakaan dan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen, yang kemudian menuntut adanya ganti rugi.³⁶

Relevansi lain terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa. Di Kabupaten Rejang Lebong, BPSK dan forum mediasi dapat berfungsi sebagai sarana untuk menegakkan hak konsumen tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang. Penerapan mekanisme ini efektif untuk menjaga hubungan harmonis antara konsumen dan pelaku usaha, sekaligus memberikan pelaku usaha kesempatan untuk memperbaiki standar fasilitasnya.³⁷

Secara sosial, kepatuhan pelaku usaha terhadap standar fasilitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap usaha hiburan lokal. Kepercayaan ini merupakan modal sosial yang mendukung keberlanjutan usaha, sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan di sektor hiburan. Dalam jangka panjang, hal ini akan menciptakan iklim usaha yang sehat, jujur, dan bertanggung jawab, sebagaimana menjadi tujuan utama UUPK.

Dari sisi ekonomi, perlindungan konsumen yang efektif berdampak pada daya saing usaha billiard. Pelaku usaha yang konsisten menyediakan fasilitas sesuai standar hukum dan keselamatan akan lebih mudah menarik pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan menurunkan risiko kerugian akibat sengketa. Sebaliknya, pelanggaran standar fasilitas dapat menimbulkan kerugian finansial melalui kompensasi, sanksi administratif, atau bahkan tuntutan hukum.

³⁶ Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 51.

³⁷ Yodo, hlm. 234.

Selain itu, penelitian mengenai kepatuhan pelaku usaha di Kabupaten Rejang Lebong dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah. Misalnya, dalam hal pembinaan, pengawasan, dan pemberian standar operasional yang spesifik untuk usaha hiburan. Rekomendasi ini penting agar perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga praktis dan terukur.

Dengan demikian, perlindungan konsumen terhadap penyediaan standar fasilitas usaha biliar di Kabupaten Rejang Lebong relevan secara hukum, sosial, dan ekonomi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepatuhan pelaku usaha, efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa, serta implementasi prinsip keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen secara nyata di lapangan.

