

ATURAN HUKUM HAK ASASI MANUSIA



Dwi Hapsari Retnaningrum | Husnu Abadi | Hwian Christianto
J. Widijantoro | Joeni Arianto Kurniawan | Lince Magriasti
Manunggal K Wardaya | Niken Savitri | Sudarsono

**ATURAN HUKUM
HAK ASASI
MANUSIA &**

Dwi Hapsari Retnaningrum, Husnu Abadi,
Hwian Christiano, J. Widiantoro,
Joeni Arianto Kurniawan, Lince Magriasti,
Manunggal K Wardaya, Niken Savitri,
Sudarsono

Indepth Publishing
2014

Aturan Hukum dan Hak Asasi Manusia

Penulis: Dwi Hapsari Retnaningrum, Husnu Abadi,
Hwian Christianto, J. Widijantoro,
Joeni Arianto Kurniawan, Lince Magriasti,
Manunggal K Wardaya, Niken Savitri,
Sudarsono

Editor: HS Tisnanta

Cover dan Tata Letak: M. Reza

Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT)
Cetakan Pertama, Oktober 2014

14 x 21 cm

262 hlm + viii

Hak cipta dilindungi undang-undang.
All right reserved

ISBN: 978-602-1534-41-0

Penerbit:

Indepth Publishing

Jl. Ahmad Yani, Gg. Pioneer, No. 41,
Gotong Royong, Tanjung Karang Pusat,
Bandar Lampung

indepth.publishing@gmail.com

www.indepthpublishing.org

www.indepthstore.org

081279604790 / 081927814324

Bekerjasama dengan:

Serikat Pengajar Hak Asasi Manusia (SEPAHAM)

Daftar Isi

Bagian I: Debat Implementasi HAM	I
Memajukan Hak-Hak SIPOL, Membiarkan Hak-Hak Ekosob	
- <i>Husnul Abadi</i>	2
Bagian II: Perlindungan Hak Adat	21
Legal Pluralism Paradigm and The Human Rights Protection for The Adat People	
- <i>Joeni Arianto Kurniawan</i>	22
Perlindungan Hak Masyarakat Adat Dalam Aspek HAM	
- <i>Sudarsono</i>	51

Bagian III: Perlindungan	
Hak Perempuan dan Anak	81
Optimalisasi Hak Perempuan Dalam Politik Sebagai Bagian Dari HAM - <i>Lince Magriasti</i>	82
Penafsiran Hukum Atas Pasal Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Perempuan Dalam KUHP - <i>Niken Savitri</i>	124
Diversi Sebagai Bentuk Perlindungan Hak Asasi Manusia Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum - <i>Manunggal K Wardaya dan Dwi Hapsari Retnaningrum</i>	161
Bagian IV: Hak Komplain	173
Lembaga Ombudsman Swasta Sebagai Sarana Penguatan Akses Keadilan Konsumen dan HAM - <i>J. Widiantoro</i>	174
Hak Keluh Dalam Dimensi Perlindungan HAM Terhadap Kejahatan Korporasi - <i>Hwian Christianto</i>	227
Tentang Penulis	258

Hak Keluh dalam Dimensi Perlindungan Hak Asasi Manusia terhadap Kejahatan Korporasi

oleh:

Hwian Christianto*

I. Pendahuluan

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sejak 20 April 1999 ternyata tidak secara langsung menjamin terpenuhinya hak konsumen seperti yang diamanatkan dalam Pasal 4 UU *a quo*. Kondisi ekonomi pasca krisis ekonomi 1998 ditambah persaingan bisnis yang sedemikian ketat menempatkan kepentingan konsumen menjadi nomor dua sehingga tidak jarang konsumen menjadi korban dari kegiatan bisnis yang ada. Meskipun sering tidak dihiraukan ternyata peran konsumen sangat penting dalam upaya pemulihan keadaan ekonomi nasional karena mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi menjadi 0,2 persen di tahun 1999 dan 2001 dengan PDB sebesar 3,3 persen.¹ Tidak dapat dipungkiri konsumen memainkan peran penting dalam perekonomian nasional.

Industrialisasi yang semakin cepat di satu sisi memang berdampak positif bagi pengelolaan sumber daya namun di sisi lain memunculkan budaya konsumerisme. Gelombang pengaruh Neoliberalisme dengan sistem kapitalisme ekonomi-nya mulai merubah ideologi ekonomi dengan tidak lagi membatasi jumlah produksi berdasarkan kebutuhan alamiah manusia tetapi pengembangan kebutuhan manusia supaya menampung hasil produksi.² Kondisi tersebut tidak dapat dilepaskan dari prinsip ekonomi yang mendasarkan kompetisi bisnis pada kekuatan modal diimbangi pengeluaran yang sekecil mungkin demi mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Pelaku usaha mulai mengabaikan prinsip-prinsip yang baik dalam berbisnis karena percaya pada sebuah “*economic machine*” (*free competition*) dan “*invisible*

*Dosen Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Surabaya. hw_christianto@ubaya.ac.id/08563173015

¹Thee Kian Wie, 2004, *Pembangunan, Kebebasan, dan “Mukjizat” Orde Baru*, Kompas bekerjasama dengan Freedom Institute Kedutaan Denmark, Jakarta, hlm.117

²F.X. Adji Samekto, “Kapitalisme dan Pengaruhnya terhadap Sistem Hukum Modern” dalam, *Wajah Hukum Di Era Reformasi: Kumpulan Karya Ilmiah Menyambut 70 tahun Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, S.H.*, Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-1, Bandung, 2000, hlm. 240

*hand*³ demi mendapatkan keuntungan yang besar. Kapitalisme ekonomi ini ternyata bergayung sambut dengan globalisasi yang memberikan pengaruh berbahaya bagi terciptanya kejahatan korporasi. Semakin terbukanya persaingan usaha dalam lingkup internasional semakin rumit dan terencana pula kejahatan korporasi dilakukan. Kondisi inilah yang pada akhirnya menciptakan kejahatan sistematis dalam suatu kerangka kerja yang teratur demi mendapatkan keuntungan bagi suatu kelompok. Pemenuhan hak konsumen jelas semakin jauh dari harapan bahkan setiap penawaran barang dan jasa tidak akan disertai itikad baik sehingga dipastikan menimbulkan korban.

Keberadaan hak keluh sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan hak konsumen yang keberadaannya dilindungi oleh hukum. Hanya saja tidak semua keluhan yang disampaikan oleh konsumen mendapatkan tanggapan positif dari pelaku usaha, justru berbalik arah dan memunculkan masalah hukum baru bagi konsumen karena dianggap mencemarkan nama baik pelaku usaha. Kasus Prita Mulyasari *v.* RS.OI menjadi bukti masih minimnya pemahaman pentingnya hak keluh baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Keluhan yang dilakukan konsumen dianggap tidak penting bagi pelaku usaha karena menganggap konsumen mencari-cari masalah padahal tidak mengerti secara rinci barang/jasa. Pelaku usaha akhirnya menganggap layanan suara konsumen, pengaduan konsumen atau kotak saran sebagai suatu syarat formalitas usaha komitmen bisnis yang baik. Keadaan tersebut harus ditanggulangi dengan melakukan pemikiran ulang terhadap arti penting hak keluh bagi konsumen sekaligus pelaku usaha. Mengingat hak keluh menjadi sangat penting dalam upaya penjaminan, peningkatan dan peran serta konsumen, hal tersebut memunculkan sebuah ide baru untuk memasukkan hak keluh sebagai bagian dari hak asasi manusia di bidang ekonomi. Oleh karena itu untuk memahami arti penting hak keluh dapat diajukan beberapa isu hukum sebagai berikut:

1. Apakah hak keluh dapat digolongkan sebagai salah satu bentuk hak asasi manusia?
2. Apakah keberadaan hak keluh dapat digunakan sebagai upaya preventif kejahatan korporasi?

³Murray Milgate & Shannon C. Stimson, *After Adam Smith: A Century of Transformation and Political Economy*, Princeton University Press, New Jersey, 2009, pp. 78-82, 89-92

A. Hak Keluh sebagai Hak Dasar Konsumen

Perkembangan pemikiran hak yang dimiliki konsumen sebenarnya memasuki babak baru saat Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) 1948 diterima dan disetujui. Walaupun pengaturan hak asasi manusia DUHAM 1948 masih belum konkrit, deklarasi tersebut menjadi tonggak pengakuan hak dasar manusia secara pribadi maupun komunal. Di bidang ekonomi, Hak Asasi Manusia kembali diperinci melalui *International Covenant of Economic, Social and Cultural Rights* 1966. Pengaturan secara khusus tentang hak yang dimiliki konsumen sendiri mulai dilakukan atas inisiatif PBB dengan mengeluarkan sebuah panduan perlindungan Konsumen (*United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) 1985). Berbeda dengan kedua instrumen hukum internasional sebelumnya, UNGCP lebih merupakan rekomendasi operasional dalam menyikapi kondisi konsumen dalam posisi rentan saat berhadapan dengan kegiatan bisnis sehingga memunculkan ketergantungan pada produsen/pelaku usaha.⁴ UNGCP mendorong tiap Negara anggota untuk menyadari adanya hak konsumen yang perlu dilindungi dan dijamin pemenuhannya mengingat tidak dapat diperoleh konsumen dengan mudah. Konsumen harus berhadapan dengan kepentingan bisnis korporasi cenderung berada pada posisi lemah dan selalu dikorbankan untuk memenuhi tujuan korporasi.

Konsep hak yang dimiliki konsumen di Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sesungguhnya tidak dapat dilepaskan dari pemahaman perlindungan konsumen bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” (Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen). Keluhan konsumen pada kenyataannya sangat banyak terjadi, seperti tampak berikut ini:⁵

BIDANG	KELUHAN KONSUMEN
Perbankan	<ul style="list-style-type: none">- Kenaikan suku bunga bank- Tagihan kartu kredit ganda- Pinjaman telah lunas, sertifikat tanah belum diberikan
Asuransi	<ul style="list-style-type: none">- Klaim asuransi tidak dibayar- Polis tidak terbaca, karena huruf terlalu kecil- Besarnya klaim tidak sesuai dengan polis

⁴Katherine M. Jamieson, 1994, *The Organization of Corporate Crime: Dynamics of Antitrust Violation*, SAGE Publication, California, pp.95-96

⁵M. Sofyan Lubis & Muhammad Harry, 2008, *Konsumen dan Pasien dalam Hukum Indonesia*, Liberty, Cetakan Pertama, Yogyakarta, hlm. 67-69

Transportasi	<ul style="list-style-type: none"> - Menaikkan tarif diluar tarif resmi - Fasilitas tidak sesuai iklan - Penumpang melebihi kapasitas - keterlambatan jadwal Kereta Api/Penerbangan
Perumahan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran lunas tetapi sertifikat belum diserahkan - Keterlambatan penyerahan rumah - spesifikasi rumah tidak sesuai perjanjian
Barang Elektronik	<ul style="list-style-type: none"> - Garansi yang dijanjika tidak berlaku - Kondisi barang tidak sesuai penawaran - Harga yang harus dibayar tidak sesuai dengan harga yang dipajang
Makanan/Minuman Kemasan	<ul style="list-style-type: none"> - Label tidak sesuai isi - Tidak ada tanggal kadaluarsa - Tidak ada petunjuk cara penggunaan dan penyimpanan - Kemasan dari barang yang dijual mudah rusak

Hak keluh muncul ketika seseorang menggunakan barang/jasa secara langsung untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sebagai konsumen akhir. Posisi hak keluh muncul ketika konsumen sudah menggunakan barang/jasa yang disepakati (*the post-contract stage*) bukan berada pada tahap awal (*the pre-contract stage*) karena dianggap masih dalam proses penawaran. Macleod menjelaskan posisi hak keluh tersebut sebagai sebuah kondisi dimana “*the consumer aware that his rights have been infringed should be encourage in the first instance to approach his supplier with a complaint: this requires the supplier to have an adequate complaint procedure and the consumer to be taught how to use it.*”⁶

Pemikiran senada tampak dalam Pasal 4 huruf d UU Perlindungan Konsumen yang mengatur “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan” (garis bawah dari Penulis). Hak keluh harus diakui ketika konsumen sedang atau sudah menggunakan barang/jasa yang dikeluhkan. Sifat dari hak keluh tersebut sangat eksklusif karena terbatas dimiliki oleh konsumen yang menggunakan barang/jasa dan timbul setelah konsumen menggunakan barang/jasa baik belum atau sudah selesai. Memang hak keluh tidak muncul setiap waktu dalam arti digunakan oleh konsumen setiap kali menikmati barang/jasa. Hanya saja perlu juga dipahami bahwa hak keluh tidak bersifat temporer atau sementara karena konsumen menggunakan hak tersebut sebagai bentuk ketidakpuasan pelayanan pelaku usaha yang berakibat kerugian bagi konsumen. Penggunaan hak keluh sendiri dapat dipahami sebagai wujud ketidakpuasan konsumen, “jeritan hati” atas kerugian yang dialami sekaligus suatu

⁶JK Macleod, *Consumer Sales Law*, Rotledge-Cavendish, Second Edition, New York, pp. 95

bentuk protes atas tindakan pelaku usaha. Berdasarkan kondisi tersebut hak keluh konsumen tidak hanya cukup dipahami sebagai hak yang diberikan oleh hukum akan tetapi hak yang melekat pada diri untuk memperjuangkan kepentingan hidup dan pemenuhan kebutuhan hidup baik. Hanya tidak semua hak yang dimiliki konsumen dapat disebut sebagai hak dasar konsumen. Hak tersebut harus benar-benar penting dan terkait erat dengan jaminan hidup konsumen ketika mengonsumsi barang/jasa. Berikut ini beberapa alasan Hak keluh dapat disebut sebagai hak dasar konsumen, yaitu:

1) Jaminan Konsumen dalam Pemenuhan Kebutuhan

Hak keluh sebenarnya merupakan bagian dari hak dasar konsumen atas jaminan pemenuhan kebutuhan hidup. Sekalipun hak keluh bersifat temporer tidak berarti posisi hak keluh lebih inferior dibandingkan hak konsumen lainnya. Justru hak keluh sangat penting bagi konsumen untuk berpartisipasi mengeluarkan opini, saran dan kritik tentang barang/jasa yang sebenarnya ia sendiri merasa tidak puas. Ditinjau dari substansinya, hak keluh merupakan hak yang timbul akibat ketidaksesuaian barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dengan penawaran sebelumnya. Konsumen melakukan keluhan sebenarnya memiliki itikad baik untuk memberikan masukan bagi pelaku usaha atas kerugian, ketidakpuasan dan kenyamanan yang dialami konsumen.

2) Tanda situasi bisnis yang kondusif;

Konsumen yang mandiri sebenarnya merupakan cita-cita Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999 yaitu “meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.” (Pasal 3 UU *a quo*). Kemandirian konsumen dapat terwujud dengan baik jika pihak yang diliindungi (konsumen) sendiri sadar dan mampu terlibat aktif untuk menjaga diri sendiri. Penyampaian keluhan yang dilakukan oleh konsumen mau tidak mau memberikan dampak positif bagi konsumen untuk ikut bertanggungjawab atas kepentingannya sekaligus “modal istimewa” bagi pelaku usaha untuk evaluasi produksi. Dari sisi persaingan usaha sebenarnya keluhan konsumen tidak memberi efek negatif bagi nama baik korporasi justru sebaliknya meningkatkan pamor korporasi karena terdapat kepercayaan konsumen atas barang/jasa yang dikonsumsi. Pelaku usaha yang beritikad baik sudah selayaknya memberikan fasilitas bagi hak keluh konsumen

dengan prinsip keterbukaan dan profesionalitas seperti informasi layanan konsumen, pengaduan konsumen, suara konsumen, dll. Dalam hal inilah situasi bisnis menjadi kondusif baik antara konsumen dan pelaku usaha maupun antar pelaku usaha.

3) *Layanan Konsumen sebagai Itikad baik Pelaku Usaha*

Pencantuman layanan konsumen dalam berbagai macam bentuknya menunjukkan perhatian pelaku usaha untuk mendengar keinginan dan kebutuhan konsumen yang berdampak positif bagi usaha bisnisnya. Keberadaan hak keluh sangat penting bagi perlindungan hukum atas hak konsumen mengingat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bertanggung jawab.⁷ Lebih banyak pelaku usaha mendengarkan suara konsumen terkait produk yang dihasilkannya, pelaku usaha akan semakin mengerti kekurangan produk yang dihasilkan sehingga lambat laun akan mencapai kesesuaian hasil produksi seperti keinginan konsumen. Itikad baik pelaku usaha tersebut tampak jelas manakala pelaku usaha memandang keluhan konsumen sebagai bahan pertimbangan yang obyektif bukan subyektif sehingga dapat bermanfaat.

4) *Langkah Preventif sebelum Upaya Penyelesaian Sengketa Alternatif (pre non-litigasi)*

Prinsip dasar bisnis yang menekankan *win-win solution* biasanya lebih mendorong para pihak melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui forum non-litigasi. Mengingat kegiatan bisnis berbasis pada kepercayaan konsumen justru model penyelesaian sengketa sangat dihindari baik oleh pelaku usaha maupun konsumen yang mempunyai itikad baik. Hanya dalam prakteknya, tidak semua sengketa konsumen selalu masuk dalam forum non litigasi sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Justru keluhan konsumen memberikan ujian bagi pelaku usaha sampai sejauhmanakah sikap profesional bisnis sebuah korporasi mampu melihat “modal besar” dalam kemasan yang berbeda.

⁷Hwian Christianto, “Keluhan Pelayanan Rumah Sakit melalui Media Cetak atau Elektronik sebagai Hak Pasien”, *Jurnal Hukum REPUBLICA*, Vol. 10, No.1, November 2010, Pekanbaru, hlm. 23

5) Langkah Preventif timbulnya Kejahatan Korporasi

Korporasi dengan mengedepankan prinsip *anomie of success* menempatkan kepentingan konsumen sebagai korban setiap kali melakukan proses produksi. Peran pemerintah sendiri hanyalah sebatas pengawasan administratif terhadap perijinan, kualitas dan peredaran barang dan/atau jasa tidak secara khusus memantau apa yang terjadi di lapangan dari waktu ke waktu. Disinilah dibutuhkan peran konsumen untuk melakukan penuntutan hak-hak yang seharusnya dipenuhi oleh pelaku usaha sesuai dengan kesepakatan awal ataupun standar produk yang berlaku. Hak Keluh konsumen menjadi alat yang sangat efektif untuk mengawasi korporasi yang mulai berbuat curang atau merugikan konsumen, terlebih jika keluhan tersebut disampaikan melalui media massa. Di samping itu keluhan konsumen juga hal yang sangat ditakutkan pelaku usaha karena terkait erat dengan *prestige* (nama baik) korporasi yang sangat berharga dalam transaksi bisnis. Keberadaan hak keluh sangat efektif dalam mencegah kejahatan korporasi baik dari sisi tindakan yang berpotensi merugikan konsumen juga terlebih penting lagi meminimalkan korban akibat kejahatan korporasi.

Berdasarkan kelima alasan diatas keberadaan hak keluh jelas merupakan hak konsumen dasar yang harus dipandang penting dan utama baik bagi konsumen secara individu untuk jaminan kesehatan dan keamanan diri serta bagi masyarakat dari kejahatan korporasi yang sangat berbahaya.

Memang menetapkan ukuran obyektif bagi tingkat kepuasan konsumen tidak mudah, mengingat keinginan satu orang berbeda dengan orang yang lain. Kompleksitas sejauh mana upaya pelaku usaha dapat dikatakan telah memenuhi hak konsumen dalam hal hak atas pangan kembali menghadapkan pelaku usaha pada posisi yang sangat sulit. Jean Drèze menjelaskan “*In the case of the right to food, however, matters are more complicated. Broadly speaking, the right to food can be interpreted as a claim of individuals on society (starting but not ending with state)...However, difficulties arise as soon as we try to flesh out this broad definition and translate it into specific entitlements and responsibilities.*”⁸. Permasalahan “ukuran” atau standar yang

⁸Jean Drèze, 2005, “Democracy and the Right to Food”, in Philip Alston & Mary Robinson, ed., *Human Rights and Development: Towards Mutual Reinforcement*, Oxford University Press, New York, pp.

dapat digunakan untuk menilai terpenuhinya hak atas pangan timbul mengingat tiap Negara memiliki kondisi ekonomi yang berbeda dan sumber daya alam yang berbeda pula. Suatu langkah yang tidak tepat sasaran apabila keberadaan hak atas pangan dengan standar tertentu dipaksakan keberlakuannya untuk semua Negara anggota tanpa pertimbangan diferensiasi pertumbuhan ekonomi. Permasalahan tersebut sebenarnya sudah diantisipasi oleh ICESCR melalui penekanan arti penting hak ekonomi dilindungi dalam produk hukum nasional tiap Negara dengan tetap memperhatikan kondisi ekonomi Negara tersebut (Pasal 2 ayat (2) ICESCR). Tugas Pemerintah di tiap Negara untuk menentukan standar/ukuran hak atas pangan yang baik bagi warganya tetap dengan tetap memperhatikan pertumbuhan dan jaminan hak ekonomi yang berkualitas.

B. Hak Keluh sebagai *Subsistence Right*

Definisi tentang apa yang dimaksud dengan ‘hak’ dapat di ketahui dari beberapa pendapat dari pakar hukum. Bagi Peter Mahmud, “*hak merupakan sesuatu yang melekat pada manusia baik pada aspek fisik maupun aspek eksistensialnya.*”⁹ Hak disini dipahami secara mendasar sebagai wujud dari eksistensial manusia yang tidak dapat dipisahkan. Pendapat berbeda dikemukakan Sudikno Mertokusumo bahwa “*hak itu memberi kenikmatan dan keleluasaan kepada individu dalam melaksanakannya, ...*”¹⁰ sedangkan Satjipto Rahardjo memandang hakikat dari hak itu sebagai kekuasaan untuk bertindak dalam memenuhi sebuah kepentingan¹¹. Berdasarkan kedua pendapat terakhir ‘hak’ dapat dipahami sebagai suatu kuasa untuk melakukan sesuatu bagi dirinya sendiri karena diri sendiri sudah dianggap tahu apa yang terbaik bagi dirinya. Hak lebih didefinisikan dari segi fungsinya sebagai kuasa untuk melakukan sesuatu.

Pemikiran mengenai hak yang dimiliki manusia di dalam konsep hukum tidak dapat dipisahkan dari perkembangan manusia itu sendiri dalam menilai arti penting dari hak. Paton menyebutkan bahwa terdapat hak yang timbul dari hukum dan ada juga hak yang timbul dari norma yang lain.¹² Ruang lingkup hak dapat dibedakan menjadi

⁹Peter Machmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Edisi Pertama, Jakarta, hlm. 172

¹⁰Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm.42

¹¹Satjipto Rahardjo, 1996, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bhakti, Cetakan IV, Bandung, hlm. 53

¹²G.W. Paton, 1972, *A Textbook of Jurisprudence*, Clarendon Press, Fourth Editions, Oxford

hak yang dilindungi berdasarkan hukum (*legal rights*) dan ada juga hak yang tidak berdasarkan hukum tetapi berdasarkan norma yang lain. Keberadaan dari hak disini sangat bergantung pada hukum yang mengaturnya sebagai hak yang dilindungi ataukah tidak. Peran legislator menjadi sangat krusial ketika menentukan hak mana yang akan diatur atau dilindungi oleh Undang-Undang. Pandangan berbeda di kemukakan oleh Peter Mahmud dengan menyatakan

”Secara kodrati kehidupan bermasyarakat merupakan modus survival bagi manusia. Berdasarkan pemikiran ini tidak berlebihan kalau dikatakan bahwa hak merupakan sesuatu yang melekat pada manusia secara kodrati dan karena adanya hak inilah diperlukan hukum untuk menjaga kelangsungan eksistensi hak dalam pola kehidupan bermasyarakat.”¹³

Hukum dalam kaitannya dengan hak memiliki hubungan yang erat tetapi berada dalam kapasitas yang berbeda. Hak sebagai hal esensi (isi) sedangkan hukum seperti wadah yang menjaganya. Peter Mahmud menegaskan hubungan ini dengan mengatakan ”hukum diciptakan karena adanya hak”¹⁴ dan bukan sebaliknya. Jika ditinjau dari sisi penggunaan istilah ’hak’ dan ’hukum’ sendiri digunakan istilah ’*recht*’ dalam bahasa Belanda yang dibedakan menjadi *subjectief recht* untuk hak dan *objectief recht* untuk hukum¹⁵. Oleh karena itu hak terlebih dahulu ada daripada hukum dan keberadaan hukum untuk menjaga pelaksanaan hak.

Munculnya pemikiran hak sebagai bagian terpenting dalam kehidupan manusia berawal dari kesadaran akan pentingnya penghargaan diri dan kelangsungan kehidupan yang dimiliki manusia secara individu. Bangsa Romawi mengawali pemikiran akan hak tersebut ketika menyadari adanya relasi antara manusia dengan alam sekitarnya. Weston¹⁶ menjelaskan masa ini sebagai masa dimana hak-hak asasi berkaitan erat dengan doktrin-doktrin hukum alam pra modern dari Stoicisme Yunani, mazhab Zeno berpendirian adanya suatu kekuasaan universal meliputi semua ciptaan dan karenanya semua perbuatan manusia dan hubungannya harus diselaraskan dengan hukum alam. Faham hukum alam ini terus mempengaruhi pola pikir hukum pada saat itu sampai menemui perubahan yang sangat penting pada abad pertengahan ketika feodalisme Raja digusur dengan gelombang pemikiran hak asasi manusia.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Loc.cit.*, hlm. 166

¹⁴*Ibid*

¹⁵*Ibid*, hlm. 165

¹⁶Burns H. Weston, 1993, *Hak-hak Asasi Manusia dalam Masyarakat Dunia: Isu dan Tindakan*, Penyunting: T. Mulya Lubis, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 2

Perlawanan terhadap sikap feodalisme Raja dilator belakang oleh anggapan kegagalan hukum alam dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga terjadilah pergeseran pemikiran dari hukum alam sebagai kewajiban kepada hukum sebagai hak dan melahirkan beberapa ajaran baru seperti Ajaran-ajaran Aquinas (1224/1225-1274), Hugo Grotius (1583-1645) di benua Eropa dan Magna Carta (1215), Petisi Hak Asasi 1628 dan Pernyataan Hak-hak Asasi Manusia Inggris 1689¹⁷. Konsep hak sendiri dipahami sebagai karunia yang bersifat dan kekal dan tidak dicabut dan tidak pernah ditinggalkan manusia sebagai individu¹⁸ meski dia bergabung dalam sosial. Berangkat dari pemahaman inilah konsep tentang hak selanjutnya berkembang lebih jauh.

Sejarah kemudian memasuki babak baru ketika *Universal Declaration of Human Rights (UDHR)* diterima dan diumumkan pada tanggal 10 Desember 1948 melalui resolusi 217A (III). Deklarasi Umum Hak Asasi Manusia menjadi tonggak perkembangan pemikiran sekaligus semangat baru pengakuan dan perlindungan hak dasar yang harus dimiliki oleh manusia. Sebagaimana ditegaskan oleh Kälin dan Künzli bahwa

*"...the real breakthrough for international human rights protections came with Universal Declaration of Human Rights of 10 December 1948. It was not, however, a legally binding instrument. States proclaimed their willingness to adopt the Declaration 'as a common standard of achievement for all peoples and all nations' to be reached 'by progressive measures, national and international.'"*¹⁹

Kemauan negara peserta deklarasi tersebut berdasarkan adanya *"a common standard of all achievements for all peoples and nations"* dengan didasarkan *"by progressive measures, national and international"* dalam memahami arti penting hak asasi manusia, termasuk dalam bidang kesejahteraan hidup. Secara khusus hak atas kehidupan yang layak diatur dalam Pasal 25 ayat (1) UDHR mengatur hak atas kesejahteraan hidup bagi diri dan keluarganya berupa hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan. Pasal 3 UDHR menegaskan hak individu *"Everyone has the right to life, liberty and security of person"* dan Pasal 19 UDHR menekankan hak atas kebebasan berpendapat dengan tidak memandang batas menjadi bukti bahwa hak keluh dipahami sebagai hak atas kesejahteraan hidup dan mempejuangkan kesejahteraan melalui

¹⁷*Ibid*, hlm. 3

¹⁸*Ibid*

¹⁹Walter Kälin dan Jörg Künzli, *The Law of International Human Rights Protection*, Oxford, New York, 2009, pp. 14

penyampaian pendapat sehingga secara tidak langsung hak keluh termasuk di dalam bagian hak asasi manusia. Kälin dan Künzli menegaskan 3 (tiga) tahap pemikiran Hak Asasi Manusia sebagaimana diatur dalam UDHR yaitu *First Generation rights protecting civil liberties (civil and political rights)*, *Second generation rights protection* menyangkut hak-hak ekonomi, sosial dan budaya dan *Third generation rights: Solidarity or group rights include the rights to development, peace, and a clean and healthy environment.*²⁰

Hak Ekonomi sendiri ditujukan untuk menjamin kelangsungan hidup yang harus berhadapan dengan manusia lain baik itu Pemerintah maupun korporasi. Tujuan dari perlindungan hak ekonomi tersebut dijelaskan oleh Kälin dan Künzli sebagai berikut:

*”Along side aimed at securing human subsistence (eg the rights to food, shelter, and health), they include rights in the area of employment (eg the right to decent working conditions, trade union rights, etc) and social security, and the right to education. They aim at allowing individuals to have access to specific resources, goods, services and partake in them and require states to take steps with a view to progressively achieving their full realization. In addition, they contain immediately applicable defensive components, such as the right to be protected against state interference with free access to available employment, education, or food, as well as against discrimination with respect to access to state services and benefits.”*²¹

Hak Ekonomi sendiri berada pada *second generation rights* disebabkan karena dampak negatif dari *first generation rights* yang mengedepankan pengakuan hak secara individu walaupun melanggar hak orang lain. Secara historis perkembangan hak ekonomi disebabkan karena permasalahan sosial di abad kesembilan belas adanya *impoverishment and economic exploitation of important parts of the population in the wake of industrialization in Europe.*²² Perlindungan hak asasi manusia di bidang ekonomi menjadi satu topik yang sangat penting mengingat pemenuhan kebutuhan ekonomi selalu berhadapan dengan situasi ekonomi yang dipengaruhi oleh kekuatan ekonomi dan politik di suatu tempat. Kewajiban untuk menerapkan hak asasi manusia di bidang ekonomi dilanjutkan melalui ICESCR sebagai *Subsistence Rights* dari *Protection of Human Rights* yang menentukan “*standard living*” atau setidaknya “*the minimal conditions necessary for a life dignity*”.²³ Adalah hak asasi seseorang untuk memilih apa yang baik bagi dirinya (menentukan nasib sendiri) (pasal 1 angka 1

²⁰*Ibid.*, pp. 32

²¹*Ibid*

²²*Ibid*

²³*Ibid*, pp. 303

ICESCR), mengkonsumsi makanan untuk kebutuhan tumbuh kembangnya, dan memenuhi kebutuhannya yang lain. Hal tersebut berarti manusia memiliki kebebasan untuk mengejar kemajuan ekonomi, sosial dan budaya mereka serta memiliki kebutuhan mendasar yang benar-benar harus dilindungi. Semakin meluasnya perdagangan dan investasi yang melintasi batas Negara secara langsung mempengaruhi perlindungan hak ekonomi sebagai hak yang dilindungi secara internasional. Symonides menyebut perubahan pengakuan hak ekonomi dari tingkat nasional menjadi internasional tersebut sebagai “evolution”²⁴ akibat jaringan perdagangan yang semakin luas, mencakup berbagai bidang, dan multinasional.

Lahirnya hak ekonomi sebagai bagian hak asasi manusia memang tidak dapat dilepaskan dari dokumen *International Covenant of Economic, Social and Cultural Rights 1966 (ICESCR)*. ICESCR memberikan pengaturan secara tegas tentang hak ekonomi sebagai hak yang berkaitan erat dengan martabat manusia yang melekat pada dirinya untuk menikmati kebebasan sipil dan politik kebebasan dari ketakutan dan kemelaratan sebagaimana diatur dalam Pembukaan Kovenan Internasional tentang Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya 1966. Pengaturan tentang hak konsumen baru mendapatkan perhatian secara khusus melalui inisiatif Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dengan memberikan sebuah panduan standar bagi perlindungan konsumen yang dikenal dengan *United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) 1985*.. Pengaturan UNGCP 1985 tidak secara langsung menempatkan posisi hak konsumen menjadi bagian dari hak asasi manusia sebagaimana dimaksud dalam ICESCR. Sinai Deutch berpendapat “... *basic consumer rights should be considered human rights*”²⁵ sehingga tidak semua hak konsumen dalam bentuk dan macamnya dapat dikategorikan sebagai hak asasi manusia.

Hak Dasar konsumen (*basic consumer rights*) dipahami sebagai hak yang secara pokok diperlukan konsumen untuk dapat menikmati barang/jasa secara maksimal. Bukan berarti subyektifitas konsumen yang menjadi point utama dalam menentukan hak konsumen yang bersifat dasar tetapi kembali pada standardisasi barang/jasa yang berlaku. Macam-macam hak konsumen yang bersifat mendasar jika dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dari tabel berikut ini:

²⁴Janusz Symonides, 2000, *Human Rights: Concept and Standards*, Ashgate-UNESCO, Aldershot, pp.116-117

²⁵Sinai Deutch, “Are Consumer Rights Human Rights?”, <http://www.chj.ca/archive/articles/32_3_deutch.pdf> diakses tanggal 12 Juli 2011, hlm. 540

NO.	TAHAPAN	HAK DASAR KONSUMEN
1.	PRA- TRANSAKSI/PENAWARAN	1) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
2.	TRANSAKSI/KESEPAKATAN	1) Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2) Hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3.	PASCA TRANSAKSI	1) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; 2) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut 3) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian bila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan tabel di atas dapat diperhatikan keberadaan hak keluh pada tahap Pasca Transaksi, artinya baru lahir dan diakui setelah tahap transaksi/kesepakatan dilakukan. Penting untuk diperhatikan dengan seksama bahwa keberadaan hak keluh sendiri tidak berdiri sendiri namun disertai dengan hak untuk berpendapat dan didengar pendapatnya mengenai barang/jasa yang diterimanya. Hal tersebut menandakan bahwa baik hak untuk berpendapat dan didengar pendapatnya merupakan satu kesatuan dengan hak keluh yang berisikan pernyataan kehendak/diri atas kualitas dan kesesuaian barang dan/atau jasa dengan penawaran. Tentunya pendapat disini tidak melulu bersifat negatif tetapi juga positif untuk membangun dan memperbaiki layanan barang dan/atau jasa pelaku usaha. Hak keluh lebih bersifat pernyataan ketidakpuasan konsumen atas kesesuaian layanan barang dan/atau jasa yang telah diberikan berdasarkan perjanjian atau standardisasi barang dan/atau jasa yang berlaku.

Keberadaan hak keluh sebagai bagian dari hak sipil dapat diketahui dengan jelas jika dikaitkan dengan Hak untuk berpendapat dan melakukan penyelesaian sengketa demi kesejahteraan hidup sebagaimana diatur Bagian III Pasal 19 ICCPR:

1. *Everyone shall have the right to hold opinions without interference.*
2. *Everyone shall have the right to freedom of expression; this right shall include freedom to seek, receive and impart information and ideas of all kinds,*

regardless of frontiers, either orally, in writing or in print, in the form of art, or through any other media of his choice.

Ketentuan hukum tersebut menegaskan hak untuk berpendapat sebagai hak asasi yang berlaku dibidang ekonomi maupun politik dan memiliki cakupan yang sangat luas. Terkait dengan hak berpendapat di bidang ekonomi Pasal 19 ayat (2) ICCPR memberikan satu penekanan bahwa hak untuk berpendapat juga termasuk didalamnya hak untuk berekspresi, mencari, menerima informasi sesuai pilihannya. Artinya konsumen termasuk di dalamnya mempunyai hak untuk mendapatkan informasi sekaligus memberikan keluhan sebagai perwujudan hak berpendapat. Arti penting penempatan hak keluh yang dimiliki konsumen sebagai hak asasi di bidang ekonomi dilatar belakangi oleh keadaan konsumen terutama di Negara-negara berkembang yang masih menghadapi ketidakseimbangan posisi ekonomi dengan pelaku usaha, tingkat pendidikan berbeda dan posisi tawar-menawar yang tidak seimbang.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hak keluh pada dasarnya merupakan perwujudan dari hak asasi manusia yang dimiliki konsumen untuk memperjuangkan hak yang dimilikinya terkait pemenuhan kebutuhan hidup yang baik demi menjamin kelangsungan hidup yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu hak keluh dapat dikatakan sebagai bagian dari hak asasi di bidang ekonomi yang dimiliki oleh konsumen untuk memberikan pendapat diri demi jaminan pemenuhan kebutuhan hidup.

C. Hak Keluh, Globalisasi, dan *Anomie of Success*

Hak asasi yang dimiliki manusia pun sejalan dengan perkembangan manusia itu sendiri untuk menjamin hidup dan kehidupan yang dijalaninya. Jaminan atas terpenuhinya hak asasi manusia selalu mendapatkan tantangan kejahatan, dalam bidang ekonomi seringkali muncul kejahatan ekonomi dengan korporasi sebagai pelakunya.

1. Globalisasi dan Kejahatan Korporasi

Sejak bergulirnya Perang Dunia II masyarakat dunia mulai menyadari pentingnya perlindungan hak asasi yang dimiliki manusia secara individu maupun

kelompok. Terlebih setelah bergulirnya revolusi industri membawa perubahan signifikan dalam kegiatan bisnis yang didasarkan atas prinsip efisiensi dan efisien. Perubahan tersebut juga mempengaruhi tatanan nilai yang dianut pelaku bisnis menjadi berfokus pada aktualisasi diri dan materialistis yang akhirnya mewarnai kejahatan korporasi serta *whitecollar crime*²⁶ dengan korban yang sangat banyak. Romli Atmasasmita menjelaskan Tiga tahap perkembangan kekuatan bisnis tersebut yaitu abad merkantilisme dengan ciri menguras habis daerah jajahan, abad kapitalisme yang menekankan penguasaan dan monopoli hasil produksi dengan pola perdagangan yang tidak seimbang, serta abad kapitalisme modern yang menjadi cikal bakal perdagangan globalisasi yang berciri penghormatan pada kesamaan perlakuan dan keterbukaan antarnegara (internasional).²⁷ Lebih lanjut Romli Atmasasmita menjelaskan korelasi korporasi dan globalisasi sebagai berikut:

“Tata kelola perdagangan dan bisnis dalam kacamata globalisasi sebagai suatu sistem diharapkan terdapat suatu kontrol mutlak oleh kekuatan ekonomi suprarasional melalui deregulasi pasar. Kekuatan pasar merupakan mekanisme di mana korporasi transnasional mengembangkan dan meluaskan jaringannya ke seluruh negeri sampai pada tingkat daerah untuk menguasai tanah, air, minyak, budaya, kesehatan, pendidikan, informasi, dan keuangan, serta perbankan.”

Kekuatan bisnis dari para pelaku usaha dalam sebuah korporasi ternyata mempunyai kekuatan tersendiri bahkan sampai mempengaruhi kebijakan Pemerintah di bidang ekonomi. Globalisasi sendiri pada masa sekarang memiliki dampak penting mengingat semakin bergantungnya keadaan ekonomi Indonesia dengan keadaan ekonomi Internasional atau menciptakan sistem ekonomi terbuka²⁸. *Multinational Corporation* mempunyai posisi kuat (*bargaining position*) dengan Pemerintah dalam penentuan kebijakan bisnis²⁹ atau setidaknya menjadi faktor pertimbangan yang sangat penting bagi stabilitas ekonomi dalam negeri membuat Pemerintah tidak memiliki kebebasan penuh untuk membuat kebijakan ekonomi. Korporasi di era globalisasi seperti saat ini memainkan peran penting sebagai pelaku bisnis yang tindakannya dapat mempengaruhi masyarakat secara luas. Muladi mengutip gagasan Prof. BVA Roling

²⁶Soedjono Dirdjosisworo, 1994, *Kejahatan Bisnis: Orientasi dan Konsepsi*, Mandar Maju, Bandung, hlm.20

²⁷Romli Atmasasmita, 2010, *Globalisasi dan Kejahatan Bisnis*, Kencana Prenada Media Group, Edisi Kedua, Jakarta, hlm. 26-27

²⁸Thee Kian Wie, *Loc. cit.*, hlm.135

²⁹Daniel Hutagalung, ed., 1998, *Yap Thiam Hien: Negara, HAM & Demokrasi*, YLBHI, Jakarta, hlm.76

untuk memperluas jangkauan pelaku hukum pidana bagi korporasi berdasarkan fungsi sosial korporasi (*theorie van het functioneel daderschap*)³⁰ yang begitu berpengaruh pada kondisi ekonomi masyarakat. Keterkaitan antara globalisasi dengan kejahatan di bidang ekonomi inilah yang melahirkan prinsip *anomie of success* sebagai jantung kejahatan korporasi. Sebagaimana diungkap oleh Nikos Passas bahwa

“...contrary to conventional wisdom, neoliberalism and globalization contribute to processes leading to global anomie, dysnomie, and ultimately, economic misconduct. They do so by activating the criminogenic potential of economic, political, legal, and cultural asymmetries, ...”³¹

Kondisi tersebut mau tidak mau menempatkan posisi konsumen menjadi korban dari kegiatan bisnis terencana hanya untuk mendapatkan keuntungan finansial yang disebut dengan kejahatan korporasi (*criminal corporation*). Mahrus Ali menegaskan bahwa “modus operandi kejahatan korporasi dilakukan secara terselubung, terorganisir dan berdasarkan suatu keahlian yang dimiliki seseorang”³² sehingga benar-benar sangat berbahaya dan bisa berlangsung secara terus-menerus sampai ketahuan. UU No. 8 Tahun 1999 sebenarnya muncul karena tuntutan globalisasi perdagangan dunia yang diprakarsai *World Trade Organization* (WTO) dengan perjanjian GATT-nya yang berimplikasi pada semakin banyaknya barang dan/jasa yang ditawarkan kepada konsumen.³³ Oleh karena itu UU No. 8 tahun 1999 sebenarnya sebuah langkah maju dalam memikirkan perlindungan hak asasi manusia sebagai konsumen mengingat posisi konsumen yang sangat lemah dan rentan menjadi korban kejahatan korporasi.

2. *Motif Kejahatan Korporasi atas Hak Konsumen*

Masyarakat di jaman ini lebih menonjolkan pentingnya perlindungan hak dan kepentingan konsumen sebagai bagian dari hak terpenting yang dimiliki manusia ketika berhadapan dengan kekuatan bisnis yang sangat besar. Sinai Deutch menyatakan “*In a consumer-oriented society, protection of the individual consumer is perceived as part of maintaining human dignity especially against big business*

³⁰Muladi, Demokratisasi, 2002, *Hak Asasi Manusia, dan Reformasi Hukum di Indonesia*, The Habibie Center, Cetakan Pertama, Jakarta, hlm. 158

³¹Nikos Passas, “Global Anomie, Dysnomie, and Economic Crime: Hidden Consequences of Neoliberalism and Globalization in Russia and Around the World”, Sally Simpson & Carole Gibbs, *Corporate Crime*, Ashgate, Hampshire, 2007, pp.155 (153-182)

³²Mahrus Ali, 2008, *Kejahatan Korporasi: Kajian Relevansi Sanksi Tindakan Bagi Penanggulangan Kejahatan Korporasi*, Arti Bumi Intaran, Cetakan ke-I, Yogyakarta, hlm. 4

³³Hwian Christianto, “Perlindungan Konsumen atas Keamanan Pengguna Jasa Perparkiran terkait Klausula Baku: Studi Kasus Ganti Rugi atas Hilangnya Kendaraan di Area Perparkiran”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 30, No.1 Tahun 2011, hlm. 60

organizations, monopolies, cartels, and multinational corporations.”³⁴ Perlindungan konsumen muncul sebagai bagian penting perlindungan kepentingan individu dari kejahatan ekonomi yang mungkin dilakukan oleh korporasi antara lain melakukan monopoli, kartel, pencemaran lingkungan, penipuan produk, dan tindakan lainnya. Pandangan Sinai Deutch tersebut menjadi titik dasar pemikiran bahwa posisi hak konsumen begitu penting untuk diperhatikan dan bahkan sebagai bagian dari hak asasi manusia yang terpenting.

Melindungi konsumen pada dasarnya merupakan upaya melindungi kehidupan individu yang tergabung dalam satu kesatuan masyarakat. Perlindungan konsumen tidak hanya dibatasi dalam hubungan privat saja tetapi menyangkut kepentingan publik sehingga hukum pidana ikut terlibat di dalamnya. Kongres PBB ke-6 tentang *The Prevention of Crime and the Treatment of Offenders 1980* mendapatkan laporan bahwa kejahatan di bidang ekonomi sulit dijangkau oleh hukum pidana (*offences beyond the reach of the law*) yang salah satu dari pelanggaran ekonomi tersebut terkait erat dengan kepentingan konsumen seperti delik lingkungan (*environmental offences*), menaikkan harga barang (*over-pricing*), melebihi faktur (*over-invoicing*), penipuan konsumen (*consumer fraud*) dan mengekspor-impor serta menghasilkan produk yang membahayakan (*export and import of substandard and even dangerously unsafe product*).³⁵ Mullin dan Snyder menjelaskan penyebab kesulitan jangkauan hukum pidana terhadap kejahatan ekonomi sebagai “*It is appropriate to study torts as well as crimes because the categorization of acts into torts or crimes is not pre-ordained but is a public-policy choice, which can be informed by economic analysis.*”³⁶ Faktor analisis ekonomi dan kerugian masyarakat dalam bidang ekonomi dalam penerapannya sangat sulit diterapkan sehingga memicu pelaku bisnis berorientasi pada keuntungan dengan mengahalalkan berbagai macam cara sehingga menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi konsumen (*anomie of success*). Tidak jarang jaminan keselamatan dan kesehatan konsumen terabaikan dalam pembuatan dan penawaran barang dan/atau jasa yang pada akhirnya menimbulkan gangguan kesehatan dan lingkungan bagi masyarakat.

³⁴Sinai Deutch, *Loc.cit.*

³⁵Muladi dan Barda Nawawi Arief, 2007, *Bunga Rampai Hukum Pidana*, Alumni, Bandung, hlm. 162-163

³⁶Wallace P. Mullin & Christopher M. Snyder, “Corporate Crime”, in Nuno Garoupa, ed., 2009, *Criminal Law and Economics*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, pp.220

Prinsip *anomie of success* sebenarnya bermula dari pemahaman etika bisnis yang melulu berorientasi pada apa yang didapatkan (hasil akhir) serta mengabaikan prinsip-prinsip bisnis (moral) dalam menjalankan bisnis. Pemahaman kegiatan bisnis semacam ini sangat identik dengan konsep utilitarianisme yang lebih mengutamakan manfaat dari setiap proses dan tindakan demi keuntungan sebagian besar orang.³⁷ Bentham mengajarkan konsep utilitarianisme ini dengan menyatakan sebuah teori yang sangat terkenal “*the greatest happiness for the greatest number*”³⁸ dengan kata lain ‘suara’ terbanyaklah yang menentukan sesuatu itu benar atau tidak. Nikos Passas pun menjelaskan keterkaitan antara prinsip *anomie of success* tersebut dengan terjadinya kejahatan korporasi sebagai berikut:

*“Regardless of whether people strive for “more” due to natural drives or because of cultural encouragement, the point is that market economies cannot perform without lofty aspirations, consumerism, emphasis on material/monetary goals, and competition. All this leads to the pursuit of constantly moving targets and systematic sources of frustration. A synthesis of anomie theory with reference group analysis made clear how mean-ends discrepancies are socially generated and experienced by people in all social strata. It also showed how this theoretical framework is applicable to the analysis of crime without strain or problems ... and to “organized crime” ..”*³⁹

Memang terdapat beberapa hal positif dari konsep utilitarianisme terkait dengan manfaat yang bisa didapatkan secara langsung, terutama kepuasan ekonomi materiil. Hanya saja pemahaman tersebut berdampak negatif pada konsumen sebagai individu, , Poole menjelaskan bahaya utilitarianisme berdasarkan sistem ekonomi kapitalisme terhadap konsumen sebagai berikut

*“Individu ditinggalkan tanpa dasar apapun untuk memilih keinginan-keinginan, kecuali menurut intensitas relatif, lamanya dan kementakan pemuasan keinginan-keinginan itu. Individu sebagaimana dipahami utilitarianisme menjadi lebih daripada sekedar pelaku pasif dari keinginan-keinginannya...”*⁴⁰

Dapat dibayangkan betapa prinsip *anomie of success* mendapatkan banyak ruang untuk diterapkan oleh pelaku usaha ketika melihat situasi persaingan usaha yang sangat ketat dan dipacu pengetahuan konsumen yang rendah.

³⁷A. Sonny Keraf, 1998, *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*, Kanisius, Yogyakarta, hlm. 94

³⁸Hillarie McCoubrey & Nigel D. White, 1993, *Textbook on Jurisprudence*, Blackstone Press Limited, Second Edition, Glasgow, pp. 29

³⁹Nikos Passas, *Loc.cit.*, hlm. 156

⁴⁰ Ross Poole, *Moralitas dan Modernitas Di bawah Bayang-Bayang Nihilisme*, Kanisius, Cetakan Pertama, Yogyakarta, hlm. 43-44

3. Perubahan Konsep dan Prosedur Hak Keluh

Solusi menghadapi prinsip *anomie of success* harus melibatkan perbaikan konseptual juga prosedural sehingga hak konsumen dapat terpenuhi dengan seimbang. Perbaikan secara konseptual dilakukan terhadap 3 (tiga) pihak yang terlibat langsung dalam perlindungan konsumen yaitu Konsumen, Pelaku Usaha dan Pemerintah. Pendidikan konsumen dalam menilai barang dan/jasa yang akan dikonsumsi harus dimaksimalkan melalui pemberian informasi dan pengetahuan standarisasi produk. Pemahaman hak keluh menjadi sangat penting sebagai wujud peran aktif konsumen dalam menilai dan memperbaiki penawaran barang dan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Hak keluh menjadi fungsi edukatif baik bagi konsumen untuk terlibat secara mandiri dan bertanggung jawab sebelum dan sesudah melakukan konsumsi sebagaimana diharapkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999. Bagi pelaku usaha, perubahan paradigma bisnis harus dilakukan dengan menggunakan etika deontologi yang menerapkan prinsip dan moralitas sebagai *prima facie*⁴¹ disamping keuntungan yang diperoleh. Prinsip deontologi mengajarkan kegiatan berbisnis yang santun dan bertanggung jawab secara holistik sehingga mau tidak mau pelaku usaha akan mengedepankan kualitas barang dan/atau jasa yang berpihak pada pemenuhan kepentingan konsumen. Hak asasi manusia yang dimiliki konsumen juga harus terintegrasi dalam perjanjian bisnis yang dilakukan pelaku usaha sebagai upaya menjamin transparansi dan akuntabilitas kegiatan bisnis.⁴² Kondisi semacam inilah yang dapat mendukung cara pandang positif terhadap hak keluh.

Bagi Pemerintah sendiri konsep perlindungan konsumen harus dilakukan secara integral baik dalam tataran kebijakan pemerintah yang terkait dengan kepentingan konsumen maupun dalam pembuatan ketentuan hukum yang berpihak pada konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus benar-benar menjadi *umbrella act* bagi semua ketentuan hukum menyangkut kepentingan konsumen. Hal

⁴¹ Hillary McCoubrey & Nigel D. White, *Op.cit.*, hlm. 23-25

⁴² Berma Klein Goldwijk, Adalid Contreras Baspineiro, Paulo César Carbonari, Eds., 2002, *Dignity and Human Rights: The Implementation of Economic, Social and Cultural Rights*, Intersentia & T.M.C. Asser Press, Oxford, New York, pp. 303

tersebut penting untuk menghindari perbedaan pengaturan dan standardisasi produksi barang dan pelayanan jasa dari tiap-tiap ketentuan hukum.

Perubahan dari segi prosedural sangat penting mengingat upaya perlindungan konsumen lebih banyak melibatkan aspek praktis. Inisiator utama dalam penentuan prosedur perlindungan hak konsumen harus dilakukan oleh Pemerintah, terutama hak keluh. Sejauh ini penyampaian hak keluh hanya dianggap sebagai bahan masukan yang tidak berarti bagi sebagian besar pelaku usaha karena dianggap bermuatan subyektif untuk mencari-cari kesalahan pelaku usaha. Padahal keberadaan hak keluh tersebut menjadi satu umpan balik yang sangat bermanfaat sekaligus terpercaya dari konsumen tentang kualitas barang dan layanan jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk perbaikan barang dan jasa yang dimilikinya. Seorang konsumen yang menggunakan hak keluh sebenarnya mempunyai itikad baik untuk menunjukkan kekurangan produk dan jasa sekaligus wujud kepercayaan diri atas produk tersebut dibandingkan produk lainnya. Hanya saja itikad baik tersebut sering dinilai tidak baik ketika disampaikan dengan tidak tepat oleh konsumen dan ditanggapi secara negatif oleh pelaku usaha yang pada akhirnya berujung pada konflik/sengketa konsumen.

Penutup

Hak keluh merupakan salah satu bentuk hak dasar konsumen yang harus dipahami keberadaannya sebagai bagian dari hak asasi manusia, secara khusus *Subsistence right* (hak ekonomi) dalam hal pemenuhan kebutuhan hidup. Pengakuan hak keluh sangat penting dilakukan oleh Negara-negara yang berkomitmen melakukan penghormatan terhadap hak asasi manusia sesuai *Universal Declaration of Human Rights 1948* dan *ICESCR*. Mengingat dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh tindakan bisnis pelaku usaha sudah seharusnya keluhan yang diberikan oleh konsumen ditempatkan sebagai upaya korektif yang bersifat antisipatif dari kejahatan bisnis yang bisa terjadi dikemudian hari dan menimbulkan banyak korban. Penempatan hak keluh sebagai hak asasi manusia di bidang ekonomi akan membawa implikasi yuridis bagi pemahaman hak keluh sebagai hak dasar manusia yang bersumber pada kodrat diri manusia bukan pemberian hukum. Keberadaan hak keluh berdasarkan konsep tersebut membawa dampak positif bagi dunia bisnis untuk lebih menghargai hak konsumen serta bagi konsumen untuk lebih mandiri dan bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya.

Daftar Pustaka

BUKU

- Ali, Mahrus., 2008, *Kejahatan Korporasi: Kajian Relevansi Sanksi Tindakan Bagi Penanggulangan Kejahatan Korporasi*, Arti Bumi Intaran, Cetakan ke-I, Yogyakarta
- Alston, Philip., & Robinson, Mary., 2005, *Human Rights and Development: Towards Mutual Reinforcement*, Oxford University Press, New York
- Atmasasmita, Romli., 2010, *Globalisasi dan Kejahatan Bisnis*, Kencana Prenada Media Group, Edisi Kedua, Jakarta
- Dirdjosisworo, Soedjono., 1994, *Kejahatan Bisnis: Orientasi dan Konsepsi*, Mandar Maju, Bandung
- Garoupa, Nuno., ed., 2009, *Criminal Law and Economics*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham
- Goldwijk, Berma Klein., Baspineiro, Adalid Contreras., & Carbonari, Paulo César., Eds., 2002, *Dignity and Human Rights: The Implementation of Economic, Social and Cultural Rights*, Intersentia & T.M.C. Asser Press, Oxford, New York
- Hutagalung, Daniel., ed., 1998, *Yap Thiam Hien: Negara, HAM & Demokrasi*, YLBHI, Jakarta
- Jamieson, Katherine M., 1994, *The Organization of Corporate Crime: Dynamics of Antitrust Violation*, SAGE Publication, California
- Kälin, Water., & Künzli, Jörg., 2009, *The Law of International Human Rights Protection*, Oxford University Press, New York
- Keraf, A. Sonny., 1998, *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*, Kanisius, Yogyakarta
- Levin, Leah., 1987, *Hak-hak Asasi Manusia*, PT. Pradnya Paramitha, Jakarta
- Lubis, M. Sofyan., & Harry, Muhammad., 2008, *Konsumen dan Pasien dalam Hukum Indonesia*, Liberty, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Marzuki, Peter Machmud., 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Cetakan Pertama, Jakarta
- McCoubrey, Hillarie., & White, Nigel D., 1993, *Textbook on Jurisprudence*, Blackstone Press Limited, Second Edition, Glasgow
- Mertokusumo, Sudikno., 1999, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta
- Muladi, Demokratisasi, 2002, *Hak Asasi Manusia, dan Reformasi Hukum di Indonesia*, The Habibie Center, Cetakan Pertama, Jakarta
- Muladi dan Barda Nawawi Arief, 2007, *Bunga Rampai Hukum Pidana*, Alumni, Bandung
- Paton, G.W., 1972, *A Textbook of Jurisprudence*, Clarendon Press, Fourth Editions, Oxford
- Poole, Ross., *Moralitas dan Modernitas Di bawah Bayang-Bayang Nihilisme*, Kanisius, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Rahardjo, Satjipto., 1996, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bhakti, Cetakan IV, Bandung
- Symonides, Janusz., 2000, *Human rights: Concept and Standards*, Ashgate-UNESCO, Aldrshot
- We, Thee Kian., 2004, *Pembangunan, Kebebasan, dan "Mukjizat" Orde Baru*, Kompas bekerjasama dengan Freedom Institute Kedutaan Denmark, Jakarta
- Weston, Burns H., 1993, *Hak-hak Asasi Manusia dalam Masyarakat Dunia: Isu dan Tindakan*, Penyunting: T. Mulya Lubis, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta

JURNAL HUKUM

Hwian Christianto, “Keluhan Pelayanan Rumah Sakit melalui Media Cetak atau Elektronik sebagai Hak Pasien”, *Jurnal Hukum RESPUBLICA*, Vol. 10, No.1, November 2010, Pekanbaru, hlm. 19-40

_____, “Perlindungan Konsumen atas Keamanan Pengguna Jasa Perparkiran terkait Klausula Baku: Studi Kasus Ganti Rugi atas Hilangnya Kendaraan di Area Perparkiran”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 30, No.1 Tahun 2011, hlm 58-70

SUMBER INTERNET

Sinai Deutch, “Are Consumer Rights Human Rights?”, <http://www.chj.ca/archive/articles/32_3_deutch.pdf> diakses tanggal 12 Juli 2011

Untuk itu perlu mempertimbangkan kembali demokrasi perwakilan dalam tatacara pemilihan presiden dan atau kepala daerah.

- **Husnu Abadi**

Indonesia is a post-colonized country formed from plurality of tribes and cultures.

- **Joeni Arianto Kurniawan**

Hubungan antara masyarakat dengan tanah atau sumber daya alamnya adalah inti dari konsep ulayat. Namun, tidak semua negara yang mengadopsi konsep ulayat di dalam hukum positifnya.

- **Sударsono**

Selain membentuk kesadaran politik perempuan pemilih, juga penting membangun kepercayaan politik perempuan untuk ikut berpartisipasi dalam politik.

- **Lince Magriasti**

Negara hukum hanya dapat terwujud bila sistem peradilan pidana dapat menjamin setiap orang terpenuhi perasaan keadilannya dan dilindungi hak-hak asasinya.

- **Niken Savitri**

Diversi mengandung banyak keuntungan yang memihak perlindungan HAM anak, oleh karena itu perlu benar-benar direalisasikan dan direspon oleh pihak terkait demi kepentingan semua pihak, terutama untuk anak.

- **Manunggal K. Wardaya & Dwi Hapsari Retnaningrum**

Sudah semestinya apabila Lembaga Ombudsman Swasta dikembangkan. Guna memperbaiki praktik bisnis yang ada, melindungi kepentingan konsumen, sekaligus mendorong perwujudan prinsip-prinsip good corporate governance (GCG) dan bahkan menekan angka korupsi di seluruh wilayah Indonesia.

- **J. Widijantoro**

Hak keluh berdampak positif bagi dunia bisnis agar lebih menghargai hak konsumen. Bagi konsumen untuk lebih mandiri dan bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya.

- **Hwian Christianto**



ISBN 978-602-1534-41-0



9 786021 153441 0