

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
PRODUK CACAT PRODUKSI DIKAITKAN DENGAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
Bandung**

**Oleh :
SOPIAN ABDUL ROHHIM
41151010140025
Program Kekhususan : Keperdataan**

**Dibawah Bimbingan :
ENI DASUKI SUHARDINI, S.H., M.H.**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2018**

**BUSSINESSMAN'S RESPONSIBILITY ON FAILED
PRODUCTS RELATED WITH ACT NUMBER 8 IN 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION**

SKRIPSI

***Submitted In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree
Of Sarjana Hukum (S.H.)***

By :

SOPIAN ABDUL ROHIM

41151010140025

Specific Program : Civil Law

Advisor :

ENI DASUKI SUHARDINI, S.H.,M.H.



***FACULTY OF LAW
LANGLANGBUANA UNIVERSITY***

BANDUNG

2018

DEKAN,

Dr.H. Hernawati Ras, S.H., M.Si.

DOSEN PEMBIMBING,

Eni Dasuki Suhardini, S.H., M.H.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sopian Abdul Rohhim
Nomor Pokok Mahasiswa : 41151010140025
Jenis Penulisan Tugas Akhir : Skripsi
Judul Penulisan Tugas Akhir : **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK CACAT PRODUKSI DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar, sehat wal’afiat, dan tanpa tekanan dari manapun.

Yang menyatakan,

SOPIAN ABDUL ROHHIM
41151010140025

ABSTRAK

Konsumen dirugikan secara materil karena kurangnya *quality control* dari pelaku usaha dalam memasarkan produk atau barang jualnya. Ketentuan-ketentuan hukum dibuat, bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen agar mencegah kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas produk cacat produksi terhadap konsumen dan bagaimana Mekanisme pemberian ganti rugi oleh PT. Akur Pratama dan Gudang *Garment* kepada konsumen.

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian hukum normatif-empiris, dengan tujuan untuk menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum sekunder dengan data primer yang diperoleh dari lapangan yaitu tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat produksi. Spesifikasi penulisan dalam skripsi ini adalah deskriptif analitis, yaitu dengan cara meneliti serta memadukan data sekunder dan primer dengan penelitian lapangan berupa wawancara kepada pihak pelaku usaha yaitu PT. Akur Pratama, cabang perusahaan Grand Yoga Kepatihan dan Gudang *Garment*, serta wawancara kepada pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, yang kemudian dianalisis secara yuridis kualitatif yang menghasilkan kesimpulan.

Hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi terhadap produk cacat produksi kepada konsumen yaitu menggunakan sistem Tanggung Jawab Mutlak, dimana pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas produk yang dipasarkannya memiliki cacat produksi tersembunyi. Konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan dengan pelaku usaha yaitu berupa struk pembelian. Mekanisme pemberian ganti rugi oleh PT. Akur Pratama dan Gudang *Garment* kepada konsumen dalam pelaksanaannya sedikit berbeda dimana pihak pelaku usaha melaksanakan penggantian kerugian dengan membatasi hak konsumen dalam memilih jenis ganti kerugian dan batas waktu penuntutan kerugian konsumen sehingga konsumen berada dalam posisi yang lemah.

ABSTRACT

Consumers are aggrieved materially because of the lack of quality control by businessmen in selling their products. The determinations of law are made to protect the consumers' rights to avoid disadvantages for the consumers and so the businessmen has to be responsible of the disadvantages the consumers get from the failed products that aren't as how they expected. The issues discussed in this research are how the responsibility of the businessman are in giving a compensation to the consumers for the failed products and how the mechanism of compensation for the consumers in PT. Akur Pratama and Gudang Garment.

The approach method used in this research is the empirical-normative legal research method that is aimed to analyze the issues by combining the secondary law materials with the primary data collected from the field about the responsibilities of a businessman on failed products. The specification of this research is analytical descriptive which is by researching on and combining primary and secondary data with the field research by doing interviews on PT. Akur Pratama, a company branch of Grand Yogya Kepatihan, and Gudang Garment, also an interview on Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in handling and resolving the consumers' disputes, which are then analyzed juridical qualitatively and drawn to a conclusion.

The research results conclude that the businessman's responsibility in giving compensation for the failed products to the consumers is by having Absolute Responsibility where the businessman takes full responsibility for their products that are ulteriorly damaged. All the consumers need to do is to prove that there is a connection to the businessman by showing the receipt. The mechanism of compensation by PT. Akur Pratama and Gudang Garment to the consumers are practically different. The businessman gives compensation to the consumers but by limiting the consumers' rights in choosing the kind of compensation and giving deadlines for prosecution of the consumers' disadvantages, therefore, the consumers are in a weak position.

KATA PENGANTAR

Segala ucapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai tugas akhir dalam mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.

Adapun judul skripsi yang diambil penulis adalah **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK CACAT PRODUKSI DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Penulisan dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak dalam memberikan bimbingan, dorongan, dukungan serta bantuan kepada penulis, kepada semuanya penulis ucapkan banyak terimakasih.

Pada kesempatan ini dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada ibu Eni Dasuki Suhardini, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing, karena beliau dengan kesabaran dan ketulusannya memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahnya dalam penulisan skripsi ini, dan ditengah kesibukannya bersedia meluangkan waktu. Atas segala pengorbanannya yang tulus dan ikhlas, penulis mengucapkan rasa hormat dan banyak terimakasih.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. R. AR. Harry Anwar, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Langlangbuana Bandung.
2. Ibu Dr.H. Hernawati Ras, S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
3. Ibu Eni Dasuki Suhardini, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung dan Dosen Pembimbing Penulis.
4. Ibu Sri Mulyati Chalil, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
5. Bapak Dani Durahman, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
6. Ibu Dini Ramdania, S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum
7. Bapak Rahmat, S.H., M.H., selaku Ketua Lab. Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
8. Ibu Hj. Yeti Kurniati, S.H., M.H., selaku Dosen Wali Penulis.
9. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
10. Staf Perpustakaan Universitas Langlangbuana.
11. Para Sahabat terbaik Tahun Angkatan 2014 dan atau kelas B1 Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
12. Rekan seperjuangan Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung periode tahun 2017-2018 Marky

Widya Dumyati, Adhty FA, Ghani Andriansyah, Arnis Armeilia, Fitri Nur Aryani, Denda Oktaviana, Yadi Wijaya, Riky Dwi Syahputra.

13. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa (KKN-M) kelompok 21 di Desa Leuwigoong Kecamatan Leuwigoong Kabupaten Garut.
14. Teman-teman kerja Grand Yogya Kepatihan yang telah memberikan motivasi dan kerja sama yang luar biasa.
15. Teman-teman alumni SMP Nurul Hidayah angkatan tahun 2007.
16. Teman-teman alumni SMK Ganesha Bandung angkatan tahun 2010.
17. Para Sahabat RBQ (Revolusi Baca Qur'an) Ust.Sofyan Yahya, Kang Asdan, dkk yang selalu memberikan nasihat dan semangat untuk berda'wah di jalan Allah S.W.T.
18. Para Sahabat Jama'ah Mardhatillah Ust.Ridwan SA, dkk yang selalu memberikan dukungan dan do'anya dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Rekan-rekan struktural Karang Taruna Saayunan RW 11 kp. Bojongsuren, Kelurahan Pasawahan, Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung.
20. Keluarga besarku yang selalu mencintai serta menyayangiku yang tak hentinya mendo'akan, agar penulis berada dalam jalur kebenaran dan kesuksesan.

Secara khusus ucapan terimakasih tak terhingga penulis ucapkan kepada kedua orang tuaku, Mamahku tercinta Esih yang selalu memberikan do'a yang tak pernah putus teruntai dari bibirnya, dorongan moril serta selalu mengingatkan untuk selalu taat beribadah, Bapakku tersayang Ujang Sudrajat yang selalu bersikap bijaksana dan selalu memberikan masukan positif kepada penulis, memberikan dukungan moril sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga kepada saudara-saudaraku terbaik yaitu kakak kandung pertama Ravi abdurahman, S.pd., dan kakak kandung kedua penulis Tira Abdulloh, S.T yang selalu memberikan dukungan moril serta semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan, sehingga dapat menjadi referensi di bidang ini. Atas segala kebaikan yang diberikan, penulis berdo'a semoga amal baik yang diberikan mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah S.W.T.

Bandung,

Sopian Abdul Rohhim
NPM. 41151010140025

DAFTAR ISI

MATRIK PERBAIKAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	8
F. Metode Penelitian	22
BAB II PENGERTIAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, PRODUK CACAT PRODUKSI, DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI KONSUMEN	26
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	26
1. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Hukum Konsumen	26

2.	Asas-asas Perlindungan Konsumen	30
3.	Pengertian Pelaku Usaha	32
4.	Pengertian Konsumen	35
B.	Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen ...	39
1.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	39
2.	Hak dan Kewajiban Konsumen	41
3.	Pola Saluran Distribusi Produk dan Tahapan-Tahapan Transaksi Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	43
C.	Peristiwa Yang Menimbulkan Kerugian Pada Konsumen ..	52
1.	Perbuatan Yang Merugikan Konsumen Sebagai Perbuatan Wanprestasi	52
2.	Perbuatan Yang Merugikan Konsumen Sebagai Perbuatan Melawan Hukum	53
D.	Klasifikasi Produk	54
1.	Pengertian Produk	54
2.	Penetapan Produk Cacat Produksi	58
3.	Standar Umum Untuk Menentukan Resiko dan Manfaat Suatu Produk	61
E.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha	64
1.	Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha	64
2.	Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha	65
3.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	70

F.	Penyelesaian Sengketa Konsumen	72
1.	Sengketa Konsumen	72
2.	Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	75
3.	Penyelesaian Sengketa di Pengadilan	80
4.	Ganti Kerugian	87
BAB III	KASUS PRODUK CACAT PRODUKSI OLEH PELAKU	
	USAHA	93
A.	Kasus pembelian baju oblong bermerk <i>Crocodile</i> oleh konsumen yang cacat produksi di PT. Akur Pratama	93
B.	Kasus pembelian baju cacat sisa ekspor di Gudang <i>Garment</i> oleh konsumen	96
BAB IV	TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PEMBERIAN	
	GANTI RUGI ATAS PRODUK CACAT PRODUKSI TERHADAP	
	KONSUMEN DAN MEKANISME PEMBERIAN GANTI RUGI	
	OLEH PT. AKUR PRATAMA DAN GUDANG <i>GARMENT</i>	
	KEPADA KONSUMEN	100
A.	Tanggung jawab pelaku usaha dalam pemberian ganti rugi atas produk cacat produksi terhadap konsumen	100
B.	Mekanisme pemberian ganti rugi oleh PT. Akur Pratama dan Gudang <i>Garment</i> kepada konsumen	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	117
A.	Kesimpulan	117
B.	Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, baik materiil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (perumahan) yang layak. Tujuan lain adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pasal 11 UU No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menerangkan bahwa "Setiap orang berhak atas pemenuhan kebutuhan dasarnya untuk tumbuh dan berkembang secara layak." dalam penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap orang atau konsumen dalam melakukan pembelian produk berdasarkan pemenuhan kebutuhannya untuk tumbuh dan berkembang secara layak maka diperlukannya suatu peraturan untuk melindungi konsumen dari adanya akibat produk yang dapat merugikan konsumen. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen

saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹⁾ Berkembang dan semakin majunya teknologi kemudian mendorong pula peningkatan volume produksi barang dan jasa. Perkembangan ini pula mengubah hubungan antara penyedia produk dan pemakai produk yang semakin berjarak. Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tangkap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi lemah.²⁾

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai

¹⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2017, hlm 1.

²⁾ *Ibid*, hlm 3-4.

terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.³⁾

Produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen–pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen.⁴⁾ Perlindungan atas kepentingan konsumen sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.

Upaya hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dari barang yang diproduksi dan diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha. Dengan mengetahui larangan bagi pelaku usaha dapat dipahami bagaimana perlindungan hukum dilakukan terhadap

³⁾ *Ibid*, hlm 5.

⁴⁾ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2014, hlm 2.

konsumen agar tidak dirugikan karena memakai barang yang rusak, cacat dan tercemar. Tanggung jawab pelaku usaha dalam mengatasi produk cacat produksi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen sangat penting dilakukan untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen, disini penulis akan menggambarkan permasalahan yang terjadi di PT. Akur Pratama dan Gudang *Garment* sesuai dengan apa yang penulis alami sendiri atas permasalahan tanggung jawab pelaku usaha dalam menyelesaikan kasus terjualnya produk cacat produksi. Seperti adanya suatu contoh kasus pembelian berupa baju oblong bermerek *Crocodile* oleh seorang konsumen yang bernama Wawan pada tanggal 13 Agustus 2017, di PT. Akur Pratama dimana barang pajangan di konter salah satu SPG(*Sales Promosion Girl*) *Crocodile* tidak mengecek fisik barang yang akan dijualnya kepada konsumen dan ini merupakan kesalahan dari pelaku usaha yang kurang terhadap *quality control* barang jualnya itu sendiri, dimana setelah pembelian produk tersebut, selama 2(dua) hari konsumen baru menyadari bahwa salah satu baju oblong yang dibelinya dalam keadaan cacat atau sobek di bagian tertentu baju tersebut, kemudian konsumen tersebut langsung mendatangi tempat keluhan konsumen atau *customer service* di PT. Akur Pratama, dengan harapan adanya penggantian kerugian atas produk cacat tersebut serta memberikan saran untuk lebih diperhatikan lagi produk jualnya sehingga tidak terjadi permasalahan yang sama. Setelah itu dilakukan pengecekan data serta pembuktian pembelian berupa struk belanja kemudian *customer service* tersebut mengkonfirmasi ke staf dan

SPG yang bersangkutan dengan memberi informasi bahwa batas penukaran atau penggantian produk cacat tersebut adalah 3(tiga) hari sejak tanggal transaksi, setelah konsumen mengetahui informasi tersebut, konsumen yang dirugikan tersebut lebih disarankan untuk pengantian barang yang sejenis atau barang lain yang setara nilainya dibandingkan untuk memberikan pengembalian uang sehingga pelaksanaan tersebut berbeda dengan UUPK dan Standar Operasional Prosedur(SOP) atau Keputusan Direksi PT. Akur Pratama No. 030/YG-P/Presdir/Sistem/XII/99 tentang Sistem Pelayanan Konsumen No.YO-O03 perusahaan PT. Akur Pratama dalam Bab III huruf B. Ketentuan khusus nomor 2 tentang ketentuan penukaran barang. Berikutnya kasus yang kedua penjualan produk-produk cacat di Gudang *Garment* dimana produk yang dijual kepada konsumen merupakan produk cacat sisa ekspor yang memiliki sedikit cacat namun tidak terlihat, dalam penjualan produk tersebut oleh pelaku usaha terhadap konsumen di informasikan kualitas dan cacat yang melekat pada produk tersebut secara detail dengan harga yang murah dari harga pasaran aslinya sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dalam kasus penjualan produk cacat tersebut karena telah berminat membeli produk cacat tersebut, apabila konsumen menginginkan penukaran barang, langsung dapat mendatangi Gudang *Garment* dengan syarat adanya struk pembelian serta batas penukaran barangnya tidak lebih dari satu minggu dan setelah itu akan dilakukan penggantian baik berupa barang

yang sama atau barang lain yang setara nilainya bahkan apabila diperlukan adanya pengembalian uang.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam Tugas Akhir dalam bentuk skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK CACAT PRODUKSI DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis selanjutnya mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas produk cacat produksi terhadap konsumen?
2. Bagaimana mekanisme pemberian ganti rugi oleh PT. Akur Pratama dan Gudang *Garment* kepada konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas produk cacat produksi terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme pemberian ganti rugi oleh PT. Akur Pratama dan Gudang *Garment* kepada konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian terhadap permasalahan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan secara teoritis

- a. Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian bagi mahasiswa hukum khususnya dan masyarakat luas pada umumnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perdata.
- b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis khususnya dan bagi mahasiswa fakultas hukum pada umumnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat produksi dikaitkan dengan UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pelaku usaha dan masyarakat terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat produksi sesuai dengan UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Diharapkan dapat memberikan alternatif penyelesaian permasalahan bagi pelaku usaha tentang produk cacat produksi terhadap konsumen atau masyarakat.

E. Kerangka Pemikiran

Definisi perlindungan konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁵⁾ Sedangkan menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Asas dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan keadilan;
2. Untuk mencapai asas manfaat;
3. Untuk mencapai asas keseimbangan;
4. Untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan konsumen;
5. Untuk mendapatkan kepastian hukum.⁶⁾

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

⁵⁾ Mochtar Kusumaatmadja dalam buku Intan Nur Rahmawati-Rukiyah Lubis, *Win-win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2014, hlm 26.

⁶⁾ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2012, hlm 227.

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁷⁾

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen sebagai berikut:

a. Hubungan Langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan adalah hubungan antara produsen dan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjanjian jual beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu bentuk perjanjian tertulis adalah

⁷⁾ *Ibid*, hlm 228.

perjanjian baku.⁸⁾ Dimana perjanjian baku didasarkan pada asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yaitu: Semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pengertian “sah” tersebut di atas yaitu telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

b. Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dengan produsen. Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan (merupakan sumber) perikatan, akan tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Sumber perikatan yang

⁸⁾ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hlm 34.

berupa undang-undang ini masih dapat dibagi lagi dalam undang-undang saja dan undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu yang sesuai hukum dan yang melanggar hukum. Berdasarkan pembagian sumber perikatan tersebut, maka sumber perikatan yang terakhir, yaitu undang-undang karena perbuatan manusia yang melanggar hukum merupakan hal yang penting dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen.⁹⁾ Perikatan adalah suatu hubungan hukum yang bersifat harta kekayaan antara dua orang atau lebih, atas dasar mana pihak yang satu berhak (kreditur) dan pihak lain berkewajiban (debitur) atas suatu prestasi.¹⁰⁾

Pengertian pelaku usaha diatur dalam Pasal 1 Angka 3 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mendefinisikan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak-hak dari Pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU No.8 tahun1999 tentang perlindungan konsumen diantaranya sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁹⁾ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 35-36.

¹⁰⁾ Pitlo dalam buku R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, Putra A Bardin, 1999, hlm 2.

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban dari pelaku usaha secara pokoknya yang terdapat dalam Pasal 7 UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik;
- b. Memberi informasi;
- c. Melayani dengan cara yang sama;
- d. Memberi jaminan;
- e. Memberi kesempatan mencoba; dan
- f. Memberi kompensasi.

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mendefinisikan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang bersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan juga sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu diantaranya:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Peristiwa yang menimbulkan kerugian pada konsumen yaitu jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya, timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi suatu produk, yang pertama kali dicari apakah kualifikasi hukum dari peristiwa yang menimbulkan kerugian itu. Jika ditemukan ada hubungan kontraktual antara produsen-pelaku usaha dan konsumen, langkah berikutnya adalah mencari bagian-bagian dari kontrak/perjanjian yang mungkin tidak dipenuhi sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen.¹¹⁾ Jika ditemukan ada bagian dari perjanjian/kontrak yang tidak dipenuhi, untuk sementara dapat dikualifikasikan sebagai peristiwa wanprestasi. Jika ternyata tidak ada hubungan kontraktual antara produsen-pelaku usaha dan konsumen, harus

¹¹⁾ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 87.

dicari saluran lain, yaitu dengan mengonstruksikan fakta-fakta pada peristiwa itu kedalam suatu perbuatan melawan hukum.

Klasifikasi yang termasuk kedalam produk adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen/bagian dari benda bergerak atau benda tetap lain, listrik, dengan pengecualian produk-produk pertanian dan perburuan.¹²⁾ Produk diklasifikasikan sebagai mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang dapat diharapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek, antara lain:

- a. Penampilan produk (*the presentation of the product*);
- b. Maksud penggunaan produk (*intended use of the product*);
- c. Saat ketika produk ditempatkan di pasaran (*the time when the product was put into circulation*).¹³⁾

Pasal 1 Angka 4 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

¹²⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm 102

¹³⁾ *Ibid.*

Produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena diantaranya sebagai berikut:

- (1) Cacat produk atau manufaktur;
- (2) Cacat desain;
- (3) Cacat peringatan atau cacat instruksi.¹⁴⁾

Produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.¹⁵⁾

Pasal 8 Ayat (2) UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

Prinsip dasar tanggung jawab atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan

¹⁴⁾ *Ibid*, hlm 103.

¹⁵⁾ Emma Suratman dalam buku *Ibid*.

¹⁷⁾ *Ibid*, hlm 101.

produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawabannya, yaitu jika perbuatan telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk (*Product liability*) adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.¹⁶⁾

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan diantaranya:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹⁶⁾ *Ibid.*

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen atas kerugian yang diakibatkan dari produk cacat diatur dalam Pasal 45 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebagai berikut:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur Undang-Undang.

- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara kedepan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen atau konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela. Satjipto Rahardjo mengatakan: pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur berperkara dan sebagainya.¹⁷⁾

Pihak yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebagai berikut:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

¹⁷⁾ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan masyarakat*, Bandung, Angkasa, 1986, hlm 70.

- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- e. gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- f. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi

kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur dalam Pasal 48 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu berbunyi sebagai berikut; penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara-cara sebagai berikut:

- a. Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan pasal 1851 sampai pasal 1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pasal – pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (*dading*);
- b. Penyelesaian melalui pengadilan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku;
- c. Penyelesaian di luar pengadilan melalui badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁸⁾

¹⁸⁾ Rachmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta, PT. Grasindo, 2002, hlm 224.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu unsur mutlak dalam suatu penelitian dan perkembangan ilmu pengetahuan. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini meliputi:

1. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif-empiris pendekatan yuridis normatif-empiris dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum sekunder dengan data primer yang diperoleh dari lapangan yaitu tentang tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat produksi di PT. Akur Pratama, cabang perusahaan atau toko Grand Yogya Kapatihan yang beralamat di Jl.Kapatihan no.18 Bandung dan Gudang *Garment* yang beralamat di Jl.Moch Toha No.106 Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung yang beralamat di Jl.Matraman No.17 Turangga, Lengkong Bandung.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yaitu dengan memberikan gambaran yang jelas dan analisis tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat produksi di PT. Akur Pratama, cabang perusahaan atau toko Grand Yogya Kapatihan dan Gudang *Garment* serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) Kota Bandung dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Tahap Penelitian

a. Tahap Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan (*Library research*), dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan bahan hukum primer antara lain makalah-makalah, jurnal, buku-buku yang ditulis para ahli, hasil penelitian hukum, tujuannya untuk mendapatkan landasan teoritis yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Dengan menggunakan teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya menggunakan sumber hasil karya dari kalangan hukum (buku tentang hukum perdata serta buku tentang metode penelitian hukum), dan lainnya yang berhubungan dengan bidang penelitian yang telah disusun oleh penulis.

b. Tahap Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer sebagai data tambahan yang dilakukan dengan cara mewawancara untuk memperoleh data-data dan keterangan yang dianggap dapat memberikan informasi penting mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu terhadap pihak pelaku usaha di PT. Akur Pratama khususnya di cabang perusahaan atau toko Grand Yogya Kepatihan yang beralamat di Jl.Kepatihan no.18

Bandung dan Gudang *Garment* yang beralamat di Jl.Moch Toha No.106 Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, serta di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung yang beralamat di Jl.Matraman No.17 Turangga, Lengkong Bandung yang menangani dan memberikan penyelesaian terhadap produk cacat produksi bagi konsumen yang dirugikan.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini adalah dengan mempergunakan cara studi dokumen yang bertujuan mendapatkan data-data yang akurat sebagai penunjang teori yang diangkat. Studi dokumen yaitu dengan cara mempelajari dan memahami buku-buku dan Undang-Undang.
- b. Teknik Pengumpulan Data dengan cara sistem wawancara kepada pihak pelaku usaha yaitu petugas *customer service* di PT. Akur Pratama dan petugas kasir atau *Sales Promosion Boy* (SPB) di Gudang *Garment* serta anggota BPSK di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung yang menangani dan memberikan penyelesaian terhadap produk cacat produksi bagi konsumen yang dirugikan terkait perlindungan konsumen.

5. Analisis Data

Data yang terkumpul baik primer, sekunder, maupun tersier di analisis secara yuridis kualitatif. Yuridis karena penelitian ini bertolak dari

peraturan-peraturan, sedangkan kualitatif berarti menarik kesimpulan dari hasil penelitian, yang tidak menggunakan angka dan statistik.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di beberapa lokasi diantaranya yaitu pertama di PT. Akur Pratama khususnya di cabang perusahaan atau toko Grand Yoga Kepatihan yang beralamat di Jl.Kepatihan No.18 Bandung, dan kedua Gudang *Garment* yang beralamat di Jl.Moch Toha No.106 Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, serta ketiga di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung yang beralamat di Jl.Matraman No.17 Turangga, Lengkong, Bandung.

BAB II

PENGERTIAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, PRODUK CACAT PRODUKSI, DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI KONSUMEN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia.¹⁹⁾ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁰⁾

Hukum konsumen adalah yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai

¹⁹⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm 7.

²⁰⁾ Mochtar Kusumaatmadja dalam buku Intan Nur Rachmawanti-Rukiyah Lubis, *loc.cit*

keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²¹⁾ YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) menyebutkan bahwa hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan serta penggunaan produk barang dan atau jasa antara penyedia barang dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Sementara hukum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur serta melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan serta penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²²⁾

Pengertian perlindungan konsumen dan hukum konsumen tidak perlu membedakan kedua istilah tersebut karena ketika membicarakan hukum dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, keduanya tidak akan luput dari pembahasan mengenai hak, kepentingan, upaya-upaya pemberdayaan atau kesetaraannya dalam hukum dengan pihak pelaku usaha. Sementara ketika berbicara mengenai perlindungan konsumen, tentu juga terkait dengan aspek-aspek tersebut. Hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai serangkaian norma yang bertujuan melindungi kepentingan kepada manfaat, keadilan,

²¹⁾ Az. Nasution dalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm 13.

²²⁾ Intan Nur Rahmawanti-Rukiyah Lubis, *Op. Cit*, hlm 28.

keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.²³⁾

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen adalah masalah yang sangat serius. Menurut paradigma *laizes faire*, konsumen dan pelaku usaha dianggap mempunyai posisi yang setara dalam dalam prinsip kebebasan berkontrak, tetapi paradigma ini tidak selalu tepat. Kenyataannya, kedudukan konsumen secara umum, lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kenyataan ini mendorong perlunya perlindungan konsumen. Prinsip perlindungan konsumen dikenal dengan maksim hukum.²⁴⁾

Perlindungan konsumen terdapat cakupan kedalam dua aspek, sebagai berikut:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.

²³⁾ NHT Siahaan dalam buku Intan Nur Rahmawanti-Rukiyah Lubis, *Loc. Cit.*

²⁴⁾ Ahmadi Miru-Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm 75.

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh sebab itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur kehendak, teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaannya. Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁵⁾

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah:

1. Asas manfaat;
2. Asas keadilan;

²⁵⁾ G.W. Paton dalam buku Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm 7.

3. Asas keseimbangan,
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen; serta
5. Asas kepastian hukum.

Penjelasan mengenai Pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan Nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diisi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan

dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang terdapat dalam Pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

Pelaku usaha maupun konsumen bermaksud untuk menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

3. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 Angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan Undang-Undang perlindungan konsumen yang termasuk dalam pelaku usaha adalah:

1. Perusahaan,

2. Korporasi,
3. BUMN,
4. Koperasi,
5. Importir,
6. Pedagang,
7. Distributor, dan lain-lain.

Pengertian produsen atau pelaku usaha meliputi:

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur, mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.²⁶⁾

Pasal 3 ayat (2) Konvensi *Directive*, menyebutkan bahwa siapapun yang mengimpor suatu produk kelingkungan EC adalah produsen. Ketentuan ini sengaja dicantumkan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan harus menggugat produsen asing (yang pusat kegiatannya) diluar lingkungan EC. Ketentuan ini mengharuskan importir yang

²⁶⁾ Konvensi *Directive* dalam buku *Ibid*, hlm 64.

mengimporkan barang dari eksportir negara ketiga mendapatkan jaminan melalui suatu perjanjian yang menyatakan bahwa pihak eksportir bertanggung jawab sepenuhnya atas barang yang dimasukkan EC. Lebih lanjut lagi, pedagang/penyalur yang mengedarkan barang yang tidak jelas identitas produsennya, bertanggung jawab atas barang tersebut. Demikian pula tanggung jawab penyalur/pedagang ini timbul atas barang yang di impor dari negara ketiga, tapi tidak jelas importirnya. Sebagian besar negara telah meratifikasi konvensi tentang yurisdiksi, sehingga berdasarkan Pasal 5 ayat (3) konvensi ini, gugatan atas *product liability* dapat diajukan ke pengadilan yang yurisdiksinya meliputi tempat timbulnya kerugian.²⁷⁾

Produsen atau pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ketangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas. Mereka itu adalah pabrik (pembuat), distributor,

²⁷⁾ *Ibid*, hlm 65.

eksportir atau importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum.²⁸⁾

4. Pengertian Konsumen

Pasal 1 Angka 2 UU tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsumēt* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bertanggung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.²⁹⁾ Tujuan penggunaan barang dan jasa itu menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Pengertian konsumen di Amerika Serikat dan MEE, kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya “pemakai”. Namun di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan

²⁸⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm 13.

²⁹⁾ Rosmawati, *Op.cit*, hlm 2.

lebih luas lagi sebagai “korban pemakain produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.³⁰⁾

Pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.³¹⁾ Konsumen itu sendiri dibedakan menjadi dua:

- a. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.
 - 1) Menurut BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional):
“Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan.”
 - 2) Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia):
“Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.”
 - 3) Menurut KUH Perdata Baru Belanda: “Orang alamiah yang mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.”

³⁰⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm 23.

³¹⁾ Philip Kotler dalam buku Rosmawati, *Op.cit*, hlm 2-3.

b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya. Contoh: distributor, agen, dan pengecer. Ada dua cara untuk memperoleh barang, yakni:

- 1) Membeli. Bagi orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli, tentu ia terlibat dengan suatu perjanjian dengan pelaku usaha, dan konsumen, memperoleh perlindungan hukum tersebut melalui perjanjian tersebut.
- 2) Cara lain selain membeli, yakni hadiah, hibah, dan warisan. Untuk cara yang kedua ini, konsumen tidak terlibat dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu, diperlukan perlindungan dari negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen.³²⁾

Konsumen adalah setiap orang atau badan pengguna produk, baik berupa barang maupun jasa dengan berpegang teguh pada ketentuan-ketentuan yang berlaku.³³⁾ Menurut kesimpulan *Directive* memberikan pengertian tentang konsumen adalah pribadi yang menderita kerugian (jiwa, kesehatan, maupun benda) akibat pemakaian produk yang cacat untuk keperluan pribadi. Jadi, konsumen yang dapat memperoleh

³²⁾ *Ibid*, hlm 5.

³³⁾ *Ibid*, hlm 4.

kompensasi atas kerugian adalah “pemakai produk cacat untuk keperluan pribadi.”³⁴⁾

Batasan tentang konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).³⁵⁾

Konsumen adalah pihak yang memakai atau menikmati barang dan jasa yang dihasilkan oleh produsen dengan mengorbankan sejumlah uang untuk menikmatinya.³⁶⁾ Konsumen adalah “pengguna akhir” dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁷⁾

³⁴⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm 24.

³⁵⁾ Az. Nasution dalam buku *Ibid*, hlm 25.

³⁶⁾ Intan Nur Rahmawanti-Rukiyah Lubis, *Op.cit*, hlm 7.

³⁷⁾ Munir Fuady, *Op.cit*, hlm 227.

B. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam hukum penyelesaian sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat produk, yaitu apabila:

- a. Produk tersebut tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul di kemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada diluar kontrol produsen;

- d. Barang yang diproduksi secara individu tidak untuk keperluan produksi;
- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau barang yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dasar konsumen yang sudah berlaku secara universal adalah terdiri dari 4 (empat) macam, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan dan kesehatan;
- b. Hak atas informasi yang jujur;
- c. Hak pilih;
- d. Hak untuk didengar.³⁸⁾

Empat hak dasar seperti tersebut diatas, dalam literatur hukum terkadang keempat hak dasar tersebut digandeng dengan hak untuk mendapat lingkungan hidup yang bersih sehingga kelima-limanya disebut dengan “Panca Hak Konsumen”.

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan sejumlah hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

³⁸⁾ *Ibid*, hlm 228.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha, dalam proses maksimalisasi keuntungan, melakukan berbagai macam cara dalam meningkatkan pemasaran produk dan/atau jasa yang dijual olehnya. Dilain sisi, konsumen dalam menentukan pilihan produk yang akan dikonsumsinya menggunakan berbagai macam pertimbangan tergantung dari “kebutuhannya”. Benang merah dari dua kepentingan ini berada pada kekhususan yang dimaksud dapat berupa kekhususan kualitas produk dan/atau pelayanan, serta layanan purnajual yang ditawarkan (*after sales service*).³⁹⁾

3. Pola Saluran Distribusi Produk dan Tahapan-Tahapan Transaksi Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Produk yang sampai ketangan konsumen telah melalui tahap kegiatan perdagangan yang panjang mulai dari produsen atau pelaku pembuat (pabrik), distributor, pengecer, hingga ke konsumen. Masing-masing pihak merupakan unit-unit kegiatan perdagangan dengan peranan tersendiri pula. Semua pihak yang terkait dalam pembuatan suatu produk hingga sampai ketangan konsumen disebut sebagai produsen atau pelaku usaha.⁴⁰⁾

³⁹⁾ Fandy Mardianto Siagian, Skripsi: “*Perlindungan Konsumen Atas Cacat Tersembunyi Pada Objek Perjanjian Jual Beli Mobil Yang Memberikan Fasilitas Garansi Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” (Bandung: UNPAD Bandung, 2008), hlm 58.

⁴⁰⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm 57.

Pola distribusi yang dikenal dalam ilmu manajemen pemasaran, akan diperoleh gambaran sebagai berikut:

- a. Produsen-----Konsumen
- b. Produsen-----Pengecer-----Konsumen
- c. Produsen-----Pedagang Besar-----Pengecer-----Konsumen
- d. Produsen---Agen---Pedagang Besar---Pengecer-----Konsumen
- e. Produsen-----Agen-----Pengecer-----Konsumen

Pola distribusi diatas tampak bahwa mungkin saja produk sampai ke tangan konsumen langsung dari produsen atau pelaku usaha, yaitu dengan menjual produk langsung ke rumah konsumen atau konsumen datang ke tempat produsen. Hal ini biasanya berlaku untuk produk-produk *home industry* meskipun tidak tertutup kemungkinan dipakai untuk produk perusahaan lainnya. Akan tetapi, yang umum terjadi adalah pola-pola yang memakai pedagang perantara, apakah itu agen, pedagang besar, atau pengecer. Makin jauh jangkauan/pasar sasaran, makin banyak pihak yang terlibat di dalam peredarannya. Dengan kata lain, produk yang sampai ketangan konsumen telah melalui proses yang cukup panjang yang didalamnya terkait pihak-pihak yang berbeda, seperti tergambar dalam pola-pola distribusi diatas.⁴¹⁾

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli, atau dari pihak lain dengan tanpa membeli, misalnya, karena pemberian secara cuma-cuma

⁴¹⁾ *Ibid*, hlm 57-58.

ataupun karena salah satu anggota keluarga lainnya. Dengan demikian, tampak bahwa ada dua golongan konsumen jika dibedakan dari segi cara memperoleh produk untuk dikonsumsi, yaitu:

- a. Konsumen yang memperoleh produk dengan cara membeli dari produsen yang berarti konsumen yang terikat hubungan kontraktual (perjanjian, kontrak) dengan produsen atau pelaku usaha. Jenis perjanjian (kontrak) antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen umumnya adalah jual beli, tetapi mungkin juga jenis lainnya, seperti perjanjian kredit, perjanjian sewa-menyewa, dan sebagainya.
- b. Konsumen yang tidak membeli, tetapi memperolehnya dengan cara lain, yang berarti konsumen yang sama sekali tidak terikat dalam hubungan kontraktual (perjanjian, kontrak) dengan produsen atau pelaku usaha.⁴²⁾

Perbedaan ini penting diperhatikan untuk mengetahui hak dan kewajiban hukum para pihak sekaligus untuk menentukan pertanggungjawaban sebab dalam hukum pertanggungjawaban lahir dari hubungan hukum. Terhadap konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan produsen atau pelaku usaha dapat dilindungi kepentingannya berdasarkan isi kontrak/perjanjian, tetapi tidak demikian hanya dengan konsumen yang tidak terikat secara kontraktual dengan produsen atau pelaku usaha.

⁴²⁾ *Ibid*, hlm 58.

Konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk yang diperolehnya dari pasar, tentu ada peristiwa-peristiwa yang terjadi. Peristiwa-peristiwa atau keadaan-keadaan itu dapat digolongkan atau dikelompokkan ke dalam beberapa tahapan peristiwa/keadaan. Dibawah ini dibedakan garis besar tahapan-tahapan transaksi yang dilakukan antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen dalam upaya konsumen untuk memperoleh produk. Tahapan-tahapan transaksi itu dapat dibedakan dalam tiga tahap, yaitu tahap pratransaksi, tahap transaksi, dan tahap purna transaksi, ketiga tahapan tersebut berikut akan diuraikan satu demi satu.

a. Tahap Pratransaksi

Tahap pratransaksi adalah tahap sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan-keadaan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen atau pelaku usaha. Pada tahap pratransaksi, sesuai dengan haknya sebagai konsumen, ia mencoba informasi mengenai kebutuhannya, antara syarat-syarat yang perlu dipenuhi/disediakan, harga, komposisi, kegunaan, khasiat, cara pemakaian/penggunaan, dan sebagainya. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari produsen atau pelaku usaha, penjual dan melalui sarana lain yang dikeluarkan oleh pihak produsen atau pelaku usaha, seperti brosur, iklan, dan lain-lain. Sebaliknya, produsen atau pelaku usaha memberi informasi melalui berbagai media supaya konsumen tertarik dan mau membeli/memakai. Dengan demikian, perbuatan produsen yang berkaitan

dengan pemasaran (*marketing*) khususnya promosi dan tindakan konsumen dalam mencari informasi tentang kebutuhannya dapat digolongkan sebagai tahap pratransaksi.⁴³⁾

b. Tahap Transaksi

Calon konsumen atau pembeli yang telah memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, kemudian ia mengambil keputusan apakah membeli atau tidak. Disini konsumen atau pembeli mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih. Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itu lahirlah perjanjian sebab penawaran produsen atau pelaku usaha telah mendapat jawaban di dalam penerimaan dari konsumen atau pembeli. Menurut hukum perdata, kesepakatan lahir karena bertemunya penawaran (*offer*) dengan penerimaan (*acceptance*) sebab kedua-duanya adalah sama-sama pernyataan kehendak. Pada tahap inilah disepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak, termasuk cara-cara pemunahannya. Mengikuti kesepakatan yang sudah tercapai antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen atau pembeli seperti tergambar diatas kemudian dapat dibuat perjanjian tertulis. Artinya, mereka menuliskan/menuangkan kesepakatannya di dalam sebuah kontrak. Membuat perjanjian dalam bentuk tertulis bukanlah keharusan menurut hukum perdata, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang disebutkan dengan tegas menurut perundang-undangan. Perjanjian yang dibuat secara lisan saja tetap sah

⁴³⁾ *Ibid*, hlm 59.

menurut undang-undang. Sebab menurut Pasal 1320 KUHPerdara, syarat umum untuk sahnya perjanjian tidak menunjuk pada sesuatu bentuk tertentu. Akan tetapi, jika perjanjian itu sudah dituangkan dalam bentuk tertulis (kontrak) dan ditandatangani oleh para pihak, berlakulah sebagai alat bukti yang kuat, yaitu membuktikan hak dan kewajiban para pihak. Dalam menyelenggarakan transaksi, konsumen hendaknya dibiasakan memberi/menerima tanda bukti pembelian berupa secarik kertas yang di dalamnya ditulis dengan jelas mengenai jenis barang yang dibeli dan harganya serta keterangan lain yang perlu. Hal ini perlu untuk menghindari kemungkinan perselisihan dikemudian hari. Pemberian/penerimaan tanda bukti suatu ketika dapat menguntungkan kedua belah pihak.⁴⁴⁾

c. Tahap Purnatransaksi

Transaksi (dalam wujud perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen atau pembeli tentunya masih harus direalisasikan, yaitu diikuti dengan pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat itu. Artinya, tahap pengikatan perjanjian sebenarnya dimaksudkan oleh para pihak.⁴⁵⁾ Sebab menurut sifatnya perjanjian jual beli adalah perjanjian obligator. Dalam perjanjian jual beli misalnya, yang diharapkan oleh para pihak adalah bahwa penjual memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan kebendaan yang dijualnya kepada pembeli dan sebaliknya pembeli

⁴⁴⁾ *Ibid*, hlm 60-61.

⁴⁵⁾ *Ibid*, hlm 61.

membayar harganya. Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak didalam perjanjian itulah yang dinamakan prestasi. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai dengan perjanjian, pihak tersebut dikatakan berada dalam wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak (baru) bagi pihak lawan untuk mengajukan tuntutan. Pasal 1267 KUH Perdata membuat ketentuan yaitu pihak kepada siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, ataukah ia akan menuntut pembatalan persetujuan, disertai penggantian biaya, rugi, dan bunga.

Tahap Pelaksanaan perjanjian ini, suatu hal yang sangat penting diperhatikan adalah masalah penafsiran perjanjian. Tidak selamanya perjanjian dilaksanakan sama seperti yang dikendaki oleh para pihak (sebagaimana tertera di dalam perjanjian). Adakalanya terdapat perbedaan pendapat (maksud) di antara para pihak mengenai istilah, frasa, atau rumusan kalimat yang dipakai didalam perjanjian. Artinya, ada perbedaan penafsiran di antara para pihak atas isi perjanjian itu. Kalau hal yang demikian timbul, besar kemungkinan pemenuhan hak dan kewajiban sebagaimana dimaksudkan semula akan menghadapi kendala, yang pada akhirnya melahirkan konflik atau sengketa.

Transaksi jual beli antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen, sehubungan dengan perjanjian jual beli, maka menurut Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak

yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah di janjikan. Dalam hubungan jual beli, kepada kedua belah pihak dibebankan hak-hak dan kewajiban-kewajiban, sebagaimana diatur dalam Pasal 1513-1518 KUH Perdata untuk pembeli dan Pasal 1474-1512 KUH Perdata untuk penjual.

Kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya (Pasal 1474 KUH Perdata). Menyerahkan barang artinya memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan penjual ke pembeli. Dalam konsep hukum perdata yang berlaku di Indonesia, jual beli merupakan perjanjian obligator, bukan perjanjian kebendaan. Oleh karena itu, penjual masih wajib menyerahkan barang yang dijualnya kepada pembeli. Penyerahan dapat dilakukan bersamaan dengan tercapainya kesepakatan yang di ikuti dengan pembayaran dari pembeli, atau dalam waktu yang hampir sama, tetapi selalu terbuka kemungkinan untuk melakukan penyerahan pada waktu yang berbeda dengan saat tercapainya kesepakatan.

Menanggung adalah kewajiban penjual untuk memberi jaminan atas kenikmatan tenteram dan jaminan dari cacat-cacat tersembunyi. Kewajiban menanggung kenikmatan tenteram artinya bahwa penjual wajib menjamin bahwa pembeli tidak akan diganggu oleh orang lain dalam hal memakai atau mempergunakan barang yang dibelinya. Ini merupakan konsekuensi dari jaminan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli bahwa barang yang dijualnya adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari

sesuatu beban dan tuntutan dari sesuatu pihak. Mengenai kewajiban penjual menanggung cacat tersembunyi sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1504 KUH Perdata dapat diterangkan bahwa penjual diwajibkan menanggung cacat-cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan atau cacat yang mengurangi pemakain itu. Dengan demikian, seandainya si pembeli mengetahui adanya cacat-cacat tersebut, ia sama sekali tidak akan membelinya atau membeli dengan harga yang kurang.⁴⁶⁾

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen adalah masalah yang sangat serius. Menurut paradigma *laizes faire*, konsumen dan pelaku usaha dianggap mempunyai posisi yang setara dalam prinsip kebebasan berkontrak, tetapi paradigma ini tidak selalu tepat. Kenyataannya, kedudukan konsumen secara umum, lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kenyataan ini mendorong perlunya perlindungan konsumen. Prinsip perlindungan konsumen ini dikenal dengan maksimum hukum. Adanya Undang-Undang yang melindungi konsumen antara lain agar dapat melindungi diri dalam melakukan posisi tawar dengan pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha bertanggung jawab, bersikap jujur dan terbuka dalam memberikan informasi yang benar berkaitan dengan mutu/kualitas, cara pengolahan, dan akses informasi lainnya berkenaan dengan pemasaran produk barang yang bersangkutan.⁴⁷⁾

⁴⁶⁾ *Ibid*, hlm 65.

⁴⁷⁾ Sudjana-Elisatris Gultom, *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, CV. Keni Media, Bandung, 2016, hlm 75.

C. Peristiwa Yang Menimbulkan Kerugian Pada Konsumen

1. Perbuatan Yang Merugikan Konsumen Sebagai Perbuatan Wanprestasi

Pengertian kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar norma oleh pihak lain.⁴⁸⁾ Peristiwa yang merugikan konsumen terjadi, misalnya timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi suatu produk, yang pertama kali dicari adalah apakah ada hubungan kontraktual antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen, jika ditemukan ada hubungan kontraktual antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen, langkah selanjutnya adalah mencari bagian-bagian dari kontrak/perjanjian yang mungkin tidak dipenuhi sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen. Jika ditemukan ada bagian dari perjanjian/kontrak yang tidak dipenuhi, untuk sementara dapat dikualifikasikan sebagai peristiwa wanprestasi. Perlu diperhatikan kewajiban-kewajiban penjual sebagaimana terdapat didalam undang-undang dan perjanjian/kontrak serta segala macam garansi atau jaminan yang ada, untuk dapat dimasukkan kedalam saluran perjanjian/kontrak maka harus dipenuhi syarat-syarat minimal dari kontrak sebagaimana di atur dalam Pasal 1320 KUH Perdata.

⁴⁸⁾ Nieuwenhuis dalam buku Husni Syawali-Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 78.

2. Perbuatan Yang Merugikan Konsumen Sebagai Perbuatan Melawan Hukum

Peristiwa yang merugikan konsumen terjadi jika tidak ada hubungan kontraktual antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen, harus dicari saluran lain yaitu dengan mengonstruksikan fakta-fakta pada peristiwa itu kedalam suatu perbuatan melawan hukum (*tort*). Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, khususnya menentukan tanggungjawab produsen atau pelaku usaha kepada konsumen yang menderita kerugian karena produk cacat, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian itu lebih dahulu dikualifisir menjadi satu perbuatan melawan hukum. Artinya, harus dapat ditunjukkan bahwa perbuatan produsen atau pelaku usaha adalah perbuatan melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kepatutan dalam pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal memproduksi dan mengedarkan produknya. Akan tetapi, konsumen sebagai penggugat juga harus dapat membuktikan adanya kesalahan produsen atau pelaku usaha sebagai tergugat dalam hal terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu, yaitu kesalahan, baik dalam bentuk kesengajaan maupun kelalaian, dalam membuat atau memproduksi hingga memasarkan produknya sehingga produk mengandung cacat, yang pada akhirnya cacat

itu menimbulkan kerugian pada konsumen setelah memakai atau mengonsumsinya. Perlu dibuktikan pula bahwa kerugian itu merupakan akibat langsung dari cacat yang dikandung oleh produk yang dipakai atau dikonsumsi itu.⁴⁹⁾ Dengan kata lain, perlu dibuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan yang salah dan kerugian yang timbul.

D. Klasifikasi Produk

1. Pengertian Produk

Produk adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen atau bagian dari benda bergerak atau benda tetap lain, listrik, dengan pengecualian produk-produk pertanian dan perburuan.⁵⁰⁾ Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa.⁵¹⁾ Sudut pandang produsen atau pelaku usaha terhadap produk adalah merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen atau pelaku usaha untuk diperhatikan, dimintai, dicari, dibeli, digunakan, dan/atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Sedangkan berdasarkan perspektif konsumen, produk adalah segala sesuatu yang diterima pelanggan dari sebuah pertukaran dengan pemasar. Secara konseptual, produk adalah pemahaman subyektif produsen atau pelaku usaha atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai

⁴⁹⁾ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 89-90.

⁵⁰⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc. Cit*.

⁵¹⁾ Pandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, CV.Andi Offset, Yogyakarta, 2015, hlm

tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.⁵²⁾

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang dapat ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.⁵³⁾

Pasal 1 Angka 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan produk sebagai barang, yaitu barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Pasal 1 Angka 5 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan jasa sebagai berikut yaitu Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

⁵²⁾ *Ibid*, hlm 231-232.

⁵³⁾ Kotler dalam buku Sudjana-Elisatris Gultom, *Op. Cit*, hlm 27.

Produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksi atau operasinya. Dalam merencanakan produk atau *market offering*, pemasar perlu memahami tiga level produk, diantaranya:

- a. *Care product*, yakni semua manfaat pokok (*core benefit*) yang ditawarkan produk kepada konsumen. Manfaat (*benefit*) merupakan hasil yang diterima konsumen dari penggunaan atau kepemilikan sebuah barang atau jasa.
- b. *Actual product*, yaitu produk fisik atau *delivered service* yang memberikan manfaat produk.
- c. *Augmented product*, yaitu aktual produk ditambah fitur-fitur pendukung lainnya, seperti garansi, kredit, layan antar, instalasi, dan reparasi purnabeli.⁵⁴⁾

Klasifikasi produk bisa digunakan atas berbagai macam sudut pandang. Berdasarkan *tangibility*, produk dapat diklasifikasikan kedalam dua kelompok utama, yaitu:

- a. Barang

Barang merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba/disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan mengalami perlakuan fisik lainnya. Ditinjau dari aspek durabilitas, terdapat dua macam barang, yaitu:

- 1) Barang tidak tahan lama

⁵⁴⁾ Pandy Tjiptono, *Op. Cit*, hlm 232.

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Dengan kata lain, umur ekonomisnya dalam kondisi pemakaian normal kurang dari satu tahun. Contohnya adalah sabun, minuman dan makanan ringan, kapur tulis, gula dan garam. Oleh karena barang jenis ini dikonsumsi dengan cepat dan frekuensi pembeliannya sering terjadi, maka strategi yang paling tepat adalah menyediakannya di banyak lokasi, menerapkan *mark-up* yang kecil, dan mengiklankannya secara gencar untuk mendorong konsumen agar mencobanya dan sekaligus untuk membentuk preferensi.⁵⁵⁾

2) Barang tahan lama

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak pemakaian. Contohnya antara lain TV, lemari es, mobil, komputer, dan lain-lain. Umumnya jenis barang ini membutuhkan *personal selling* dan pelayanan yang lebih banyak dibandingkan barang tidak tahan lama, memberikan margin laba yang lebih besar, dan membutuhkan jaminan/garansi tertentu dari penjualnya. Manual tentang cara instalasi, penggunaan, dan perawatan produk acapkali dibutuhkan.⁵⁶⁾

b. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Jasa bercirikan *intangible*, *inseparable*, *variable*, dan

⁵⁵⁾ *Ibid*, hlm 234.

⁵⁶⁾ *Ibid*.

perishable. Contohnya bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus, hotel, lembaga pendidikan, dan lain-lain.⁵⁷⁾

Produk umumnya juga diklasifikasikan berdasarkan siapa konsumennya dan untuk apa produk tersebut dikonsumsi. Berdasarkan kriteria ini, produk dapat dibedakan menjadi produk konsumen akhir dan produk bisnis. Pemakaian teknologi yang makin baik, disatu sisi memungkinkan produsen mampu membuat produk beraneka macam jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitasnya sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas, lengkap, cepat, dan menjangkau bagian terbesar lapisan masyarakat. Akan tetapi, disisi lain penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen.

2. Penetapan Produk Cacat Produksi

Cacat dapat ditemukan dalam tiga klasifikasi menurut tahap-tahap produksi, yaitu kerusakan produk, kerusakan desain, dan pemberian informasi yang tidak memadai. Produk dapat dikategorikan cacat apabila produk itu rusak, atau desainya tidak sesuai dengan yang seharusnya, atau karena informasi yang menyertai produk itu tidak memadai. Cacat pada produk, pada tingkatan tertentu dapat membahayakan konsumen.

⁵⁷⁾ *Ibid.*

Produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.⁵⁸⁾

Produk mengalami cacat dapat dibedakan atas tiga kemungkinan, yaitu: kesalahan produksi, cacat desain, dan informasi yang tidak memadai, yang selanjutnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesalahan Produksi

Kesalahan produksi ini dapat dibedakan atas dua bagian yaitu pertama, kesalahan yang meliputi kegagalan proses produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kelalaian manusia atau ketidak beresan pada mesin dan yang serupa dengan itu. Dan kedua, produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal.

b. Cacat desain

Pada cacat desain ini, cacat terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri atas desain, komposisi, atau konstruksi.

⁵⁸⁾ Emma Suratman dalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm 103.

c. Informasi yang tidak memadai

Informasi yang tidak memadai ini berhubungan dengan pemasaran suatu produk, dimana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada pemakai yang berupa pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atas risiko tertentu atau hal lainnya, sehingga produsen pembuat dan penyuplai dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana dimaksudkan.⁵⁹⁾

Cacat produk adalah keadaan produk yang umumnya berada dibawah tingkat harapan konsumen. Atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehingga dapat membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh atau jiwa konsumen. Misalnya, setiap orang mengharapkan air minum dalam botol tidak berisi butir-butir pasir, seperti juga gandum tidak berisi potongan-potongan kecil besi, saus tomat tidak terbuat dari labu siam ditambah dengan zat pewarna. Cacat-cacat demikian dapat pula termasuk cacat desain, sebab kalau desain produk itu dipenuhi sebagaimana mestinya, tidaklah kejadian merugikan konsumen tersebut dapat terjadi. Cacat peringatan atau instruksi adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Misalnya, Peringatan produk harus disimpan pada suhu kamar atau suhu lemari pendingin. Atau dapat pula peringatan agar dalam penggunaannya harus menggunakan voltase listrik tertentu, larangan memakai kendaraan

⁵⁹⁾ Husni Syawali-Neni Sri Imaniyati, *Op.Cit*, hlm 26.

bermotor selama menggunakannya, atau pengguna yang biasa meminum minuman keras melebihi ukuran tertentu harus meminta nasihat dokter, dan sebagainya. Produk yang tidak memuat peringatan atau instruksi tertentu sebagaimana diutarakan diatas, termasuk produk cacat, yang tanggung jawabnya secara tegas dibebankan pada produsen atau pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.

3. Standar Umum Untuk Menentukan Resiko dan Manfaat Suatu Produk

Standarisasi adalah proses penyusunan dan penerapan aturan-aturan dalam pendekatan secara teratur bagi kegiatan tertentu untuk kemanfaatan dan dengan kerja sama dari semua pihak yang berkepentingan, khususnya untuk meningkatkan penghematan menyeluruh secara optimum dengan memperhatikan kondisi fungsional dan persyaratan keamanan. Hal ini didasarkan pada konsolidasi dari hasil (ilmu) teknologi dan pengalaman.⁶⁰⁾

Standarisasi akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Pemakaian bahan secara ekonomi, perbaikan mutu, penurunan ongkos produksi, dan penyerahan yang cepat.
- b. Penyederhanaan pengiriman dan penanganan barang.
- c. Perdagangan yang adil, peningkatan kepuasan langganan.
- d. *Interchangeability* komponen memungkinkan *subcontracting*.

⁶⁰⁾ Gandi dalam buku Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 16.

e. Keselamatan kehidupan dan harta.⁶¹⁾

Standarisasi berfungsi membantu menjembatani kepentingan konsumen dan produsen atau pelaku usaha dengan menetapkan standar produk yang tepat yang dapat memenuhi kepentingan dan mencerminkan aspirasi kedua belah pihak. Dengan adanya standarisasi produk ini akan memberi manfaat yang optimum pada konsumen dan produsen, tanpa mengurangi hak milik dari konsumen. Standarisasi ini berkaitan erat dengan keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu berkaitan dengan kelayakan suatu produk untuk dipakai atau dikonsumsi. Barang yang tidak memenuhi syarat mutu, khususnya makanan, dapat menimbulkan malapetaka bagi konsumen. Selain merugikan konsumen dari segi finansial, barang yang tidak memenuhi syarat mutu tersebut dapat pula mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat umum.

Tujuan untuk mencapai standarisasi itu perlu dimasukkan dalam standar produk adalah:

- a. Terminologi dan definisi yang dapat dipakai sebagai bahasa yang sama-sama dimengerti oleh produsen, penjual, distributor, dan konsumen.
- b. Perlu ditetapkan tingkat minimal bagi keselamatan, yang ditetapkan secara ahli, yang memperhitungkan risiko yang dapat diterima.

⁶¹⁾ Gandhi dalam buku *Ibid.*

- c. Perlu ditetapkan cara dan produsen untuk menentukan apakah memenuhi persyaratan keselamatan minimum.
- d. Perlu diusahakan kemungkinan dipertukarkan, baik bagi produk secara keseluruhan maupun bagi komponennya.
- e. Perlu ditetapkan kategori atau deret ukur yang cocok bagi konsumen; dan juga kemungkinan produsen untuk menghilangkan ragam produk yang tidak perlu.
- f. Perlu dikembangkan seperangkat cara dan prosedur yang lengkap bagi pengukuran kemampuan dan mutu.⁶²⁾

Implementasi dari standarisasi ini, maka kepada produk yang sudah memenuhi standar diberikan sertifikat produk (*certification marking*) yang dibuat dengan tanda SII atau SNI, yang dapat ditempatkan pada produk, kemasannya, atau dokumennya. Tanda ini dibubuhkan oleh produsen atau pelaku usaha pada barang produknya setelah mendapat izin dari Menteri Perindustrian sesuai dengan Pasal 6 Ayat (3) SK Menteri Perindustrian Nomor 210 Tahun 1979. Sertifikasi ini merupakan jaminan terhadap produk tersebut sebab sertifikasi diberikan setelah diuji dan memenuhi syarat yang ditentukan.

Sertifikasi produk ini akan memperoleh manfaat dan keuntungan, baik bagi produsen atau pelaku usaha, pemakai profesional, maupun konsumen, yaitu sebagai berikut:

⁶²⁾ Gandi dalam buku *Ibid*, hlm 17.

- a. Bagi produsen atau pelaku usaha, lebih memberikan bobot dan membuktikan bahwa hasil produksinya memenuhi persyaratan standar secara konsisten dan memberikan bantuan dalam meningkatkan penjualannya di pasar dalam dan luar negeri.
- b. Bagi pemakai profesional atau konsumen umum, memberikan indikasi yang dapat dipercaya bahwa barang-barang sesuai dengan persyaratan standar secara konsisten.
- c. Transaksi lebih lancar karena pemakai atau konsumen tidak perlu menguji dulu barang-barang yang akan dibelinya.⁶³⁾

E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung Jawab dalam pengertian Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁶⁴⁾ Menurut hukum perdata pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*). Prinsip dasar

⁶³⁾ *Ibid*, hlm 18.

⁶⁴⁾ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm 26.

tanggung jawab atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawabannya, yaitu jika perbuatan telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu.

2. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha

a. Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen atau pelaku usaha. Sifat subjektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen. Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen).⁶⁵⁾ Dalam prinsip tanggung jawab

⁶⁵⁾ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 83.

berdasarkan kelalaian juga mengalami perkembangan dengan tingkat tanggung jawab yang berbeda terhadap kepentingan konsumen, yaitu:

- 1) Tanggung jawab atas kelalaian dengan persyaratan hubungan kontrak, teori murni prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Teori ini sangat merugikan konsumen karena gugatan baru dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat, yaitu adanya unsur kesalahan atau kelalaian dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen. Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat dengan produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh ketidak halalan suatu bahan baku terhadap produk tersebut.
- 2) Kelalaian dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak, perkembangan tahap kedua teori tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah prinsip tanggung jawab yang tetap berdasarkan kelalaian namun untuk beberapa kasus terdapat pengecualian terhadap persyaratan

hubungan kontrak. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa persyaratan hubungan kontrak merupakan salah satu hambatan konsumen untuk mengajukan ganti kerugian kepada produsen.

- 3) Kelalaian tanpa persyaratan hubungan kontrak, setelah prinsip tanggung jawab atas dasar kelalaian dengan beberapa pengecualian terhadap hubungan kontrak sebagai tahap kedua dalam perkembangan substansi hukum tanggung jawab produk, maka tahap berikutnya adalah tahap ketiga yaitu sistem tanggung jawab yang tetap berdasarkan kelalaian, tetapi sudah tidak mensyaratkan adanya hubungan kontrak.
- 4) Prinsip praduga lalai dan prinsip bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik, tahap perkembangan terakhir dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah dalam bentuk modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini bermakna, adanya keringanan-keringanan bagi konsumen dalam penerapan tanggung jawab berdasarkan kelalaian, namun prinsip tanggung jawab ini masih berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini merupakan masa transisi menuju pembentukan tanggung jawab mutlak.

b. Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak, ketika suatu produk makanan yang

berbahan baku tidak halal dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan.⁶⁶⁾ Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi terdapat beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terdapat kepentingan konsumen, yaitu :

- 1) Pembatasan waktu gugatan;
- 2) Persyaratan pemberitahuan;
- 3) Kemungkinan adanya bantahan;
- 4) Persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara horizontal maupun vertikal.⁶⁷⁾

c. Tanggung Jawab Mutlak

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen atau pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang

⁶⁶⁾ *Ibid*, hlm 92.

⁶⁷⁾ *Ibid*.

beredar dipasaran.⁶⁸⁾ Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang tidak layak dikonsumsi atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidanya unsur kesalahan di pihak produsen, dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang dipasaran, berarti produk tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau dipakai, bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab.

Tanggung jawab produk (*Product liability*) adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.⁶⁹⁾

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya kedalam peredaran, yang menimbulkan

⁶⁸⁾ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 78.

⁶⁹⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc. Cit.*

atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.”⁷⁰⁾

Tujuan utama dari dunia hukum memperkenalkan *product liability* adalah:

- 1) Memberi perlindungan kepada konsumen (*consumer protection*);
- 2) Agar terdapat pembebanan risiko yang adil antara produsen dan konsumen.⁷¹⁾

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah menggunakan prinsip *semi-strict liability* sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 Bab IV tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan

⁷⁰⁾ Agnes M. Toar dalam buku Janus Sidabalok, *Loc. Cit.*

⁷¹⁾ Johannes Gunawan dalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc. Cit.*

dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20 yang berbunyi bahwa pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Disamping itu, tanggung gugat juga diberlakukan bagi importir barang atau jasa sebagai pembuat barang yang diimpor atau sebagai penyedia jasa asing jika importasi barang tersebut atau penyediaan jasa asing jika importasi barang tersebut atau penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri atau perwakilan penyedia jasa asing, selain itu Pasal 28 dinyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

F. Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Sengketa Konsumen

Ketidak taatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.

Sengketa Konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:

- a. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
- b. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian. Berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka.

Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.⁷²⁾

Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan dipihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

Ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atur di dalam Bab X dengan judul Penyelesaian Sengketa, mulai Pasal 45 – 48, dan di hubungkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 49 – 58. Akan tetapi, ketentuan pada Bab X tersebut sudah didahului dengan Pasal 19 dan 23.

Pasal 19 Ayat (1) menerangkan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sedangkan Pasal 23 menerangkan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan

⁷²⁾ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 127.

konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), Ayat (3), dan Ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Sementara Pasal 45 menyebutkan pihak-pihak yang dapat menggugat pelaku usaha diantaranya:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui Pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 47 menerangkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk

menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen, dapat ditempuh melalui tiga forum yaitu diantaranya:

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli;
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.⁷³⁾

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan/atau forum lain untuk mencapai kesepakatan.⁷⁴⁾ Merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan arbitrase.

- a. Penyelesaian penggantian kerugian seketika dengan jalan damai, seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian

⁷³⁾ *Ibid*, hlm 129.

⁷⁴⁾ *Ibid*.

apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu.

Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Misalnya, seseorang membeli barang yang terbungkus secara rapi. Setelah sampai di rumah, barang dibuka dan ternyata cacat/rusak. Konsumen atau pembeli dapat dengan langsung menuntut penjual untuk mengganti barang tersebut atau mengembalikan uang pengembaliannya. Hal ini harus diselesaikan dalam jangka waktu 7(tujuh) hari setelah terjadinya jual beli tersebut, yang berarti juga, pembeli harus dengan segera mengajukan tuntutannya. Maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksudkan bukanlah penyelesaian yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan Pembentuk penyelesaian sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai.

Ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen, cara penyelesaian sengketa konsumen di luar dapat berupa

konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Dengan demikian berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi, terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Adapun dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian di antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Disini pihak ketiga tidak memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaiannya.

Penyelesaian dapat ditempuh juga melalui penuntutan kerugian sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) terdiri atas kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa:

- 1) Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau Perawatan kesehatan; atau
- 3) Pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada diantara mereka. Namun demikian, tuntutan

penggantian kerugian ini bukan atas kerugian yang timbul karena kesalahan konsumen sendiri. Dalam hal ini Undang-Undang memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa konsumen telah bersalah dalam hal timbulnya kerugian itu. Apabila produsen berhasil membuktikannya, ia bebas dari kewajiban membayar ganti kerugian. Misalnya, konsumen sakit karena salah memakai produk, yaitu tidak menaati aturan pakai yang tertera didalam pembungkus produk itu.

- b. Tuntutan penggantian kerugian melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, pelaku usaha yang tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau diantara mereka tidak ada penyelesaian, pembeli dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengenai badan manakah yang memeriksa dan menyelesaikan sengketa itu tergantung pada pilihan secara sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa. Mengenai ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan

gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini adalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan umum, tidak ke BPSK.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak membuat ketentuan tentang bagaimana gugatan atau tuntutan diajukan. Mengikuti kebiasaan yang umum berlaku dalam perkara perdata di pengadilan, tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan dengan sekurang-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan. Atas permohonan itu, BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya 3 orang, 1 diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera. Pemeriksaan atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli, dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan, majelis kemudian memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pada konsumen, yang harus diganti oleh produsen. Putusan majelis BPSK kemudian di-*flat executie* ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi, jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan majelis, mereka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri

setempat dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima.

3. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan

Gugatan di ajukan melalui pengadilan, dipersoalkanlah proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan gugatan ganti rugi sehubungan dengan pertanggung jawaban produsen atau pelaku usaha. Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) dan *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg). Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar.

- a. Pengajuan Gugatan, Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan “setiap konsumen yang di rugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” hukum acara perdata yang kini masih berlaku di Indonesia, terkandung atau dikenal asas hakim bersifat menunggu, hakim pasif, artinya, bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam kaitan ini Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - (a) Seseorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - (b) Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - (c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - (d) Pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.

Kategori yang termasuk pihak penggugat atau yang dapat mengajukan gugatan adalah diantaranya:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan;
- 2) Ahli waris dari konsumen;
- 3) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- 4) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan
- 5) Pemerintah.

Ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menurut Pasal 142 RBg./118 HIR, gugatan itu harus diajukan dalam bentuk surat gugatan, yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya kepada ketua pengadilan negeri yang dalam daerah hukumnya terletak tempat tinggal tergugat atau jika tidak diketahui tempat tinggalnya, tempat tinggalnya tergugat sebenarnya berdiam. Jika tergugat lebih dari seorang, sedangkan mereka tinggal dalam suatu daerah hukum pengadilan negeri, gugatan diajukan kepada ketua Pengadilan Negeri tempat tinggal salah seorang tergugat menurut pilihan penggugat. Jika tempat tinggal tergugat tidak diketahui, begitu pula sebenarnya ia berdiam tidak diketahui atau kala ia tidak dikenal, gugatan itu diajukan kepada ketua Pengadilan Negeri tempat tinggal penggugat atau salah

seorang penggugat. Dalam sengketa konsumen, pihak-pihak yang digugat adalah produsen, yaitu semua pihak yang ikut serta didalam penyediaan dan peredaran produk hingga sampai ketangan konsumen. Jadi, sangat mungkin terdiri atas beberapa orang (pihak) yang berbeda. Dalam hal seperti ini jika tergugat ada beberapa orang, dapat dipilih di tempat tinggal salah satu tergugat sebagai tempat mengajukan gugatan. Pada umumnya gugatan itu diajukan secara tertulis. Namun demikian, gugatan dapat diajukan secara lisan. Pengajuan gugatan disertai dengan pembayaran sejumlah uang administrasi. Dalam gugatan, penggugat mengemukakan dalil-dalil yang berupa dasar gugatan yang disebut dengan *pundamentum petendi* yang terdiri atas dua bagian, yaitu bagian yang menguraikan kejadian-kejadian atau peristiwa dan bagian yang menguraikan tentang hukum.

Uraian tentang kejadian merupakan penjelasan duduknya perkara, sedangkan uraian tentang hukum merupakan uraian tentang adanya hak atau hubungan hukum yang menjadi dasar yuridis dari gugatan. Disini konsumen sebagai penggugat menguraikan dengan jelas hubungan hukum antara produsen dan konsumen sampai pada peristiwa adanya kerugian yang diderita konsumen. Hubungan hukum itu dapat berupa hubungan yang timbul karena adanya perjanjian (kontrak) atau dapat pula berupa hubungan hukum yang timbul karena terjadinya peristiwa melanggar hukum. Pada bagian akhir gugatan dimuat *petitum*, yaitu tuntutan atau

gugatan apa yang oleh penggugat diminta atau diharapkan akan diputuskan oleh hakim.

b. Pemeriksaan dan pembuktian, Pasal 1865 KUH Perdata menyebutkan peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh penggugat. Artinya, kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi, penggugat perlu membuktikan:

- 1) Adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian);
- 2) Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak terpenuhinya oleh produsen; dan
- 3) Timbulnya kerugian bagi konsumen-penggugat.

Gugatan ganti kerugian didasarkan pada peristiwa perbuatan melawan hukum, haruslah dibuktikan:

- 1) Adanya perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun norma kepatutan.
- 2) Adanya kesalahan dari produsen atau pelaku usaha, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian.
- 3) Adanya sejumlah kerugian yang diderita konsumen atau penggugat.
- 4) Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dan kerugian.⁷⁵⁾

⁷⁵⁾ *Ibid*, hlm 135-136.

Pembuktian terhadap hal-hal diatas dilakukan menurut alat-alat yang diatur di dalam Undang-Undang. Menurut Pasal 284 RBg./164 HIR atau Pasal 1866 KUH Perdata, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah surat, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.

Pembuktian dalam perkara perdata adalah peristiwa yang diajukan sebagai dasar hak, meneguhkan haknya, ataupun untuk menyangkal hak orang lain, jadi bukan hukumnya. Maksudnya adalah hal-hal yang oleh pihak lawan tidak telah diakuinya dan bukan pula merupakan suatu hal yang tidak perlu dibuktikan, misalnya, karena sudah merupakan kebenaran umum.⁷⁶⁾ Pada gugatan yang diajukan konsumen yang berada dalam hubungan kontrak jual beli, ia harus membuktikan wanprestasi tergugat atau pelaku usaha. Wanprestasi yang harus dibuktikan itu meliputi seluruh kewajiban yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha sebagai tergugat, yaitu kewajiban-kewajiban yang tidak dilaksanakan menurut perjanjian jual beli termasuk kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi. Jadi pedoman untuk membuktikan dipenuhi atau tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha penjual adalah perjanjian yang sudah ada. Di sini, norma yang dilanggar adalah norma kontraktual. Pada gugatan yang didasarkan pada wanprestasi, konsumen atau penggugat tidak perlu membuktikan adanya kesalahan tergugat sehingga ia wanprestasi. Jadi, cukup dengan menunjukkan bukti-bukti bahwa pelaku usaha atau tergugat telah tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik.

⁷⁶⁾ Sudikno Mertokusumo dalam buku *Ibid*, hlm 136.

Gugatan penggantian kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum, konsumen atau penggugat harus membuktikan bahwa produsen atau tergugat telah bersalah melakukan sesuatu sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen atau penggugat. Pembuktian tentang adanya kesalahan itu mutlak dilakukan karena dasar pertanggung jawaban disini adalah kesalahan. Dalam praktiknya hal ini terlalu sulit bagi seorang konsumen atau penggugat karena ia tidak mengetahui bagaimana seluk – beluk proses produksi. Sementara itu, produsen atau pelaku usaha sebagai tergugat akan lebih mudah mengajukan pembuktian lawan karena ia benar-benar memahami proses proses produksi itu dengan baik dan mempunyai sarana, misalnya, laboratorium untuk mengajukan pembuktian lawan.

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberikan kewajiban pembuktian atas kesalahan kepada produsen. Tentu saja yang terjadi adalah bahwa produsen akan membuktikan ketidak bersalahannya bahwa dia telah mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan guna menjaga keamanan dan keselamatan konsumen. Bahkan, lebih jauh, produsen akan berusaha membuktikan bahwa kesalahan ada pada pihak konsumen penggugat atau membuktikan faktor-faktor lain yang dapat membebaskannya dari pertanggung jawaban. Tugas ini dengan mudah dapat dilakukan oleh produsen karena ia mempunyai sarana yang cukup lengkap dan pengetahuan yang memadai untuk itu. Jika pun tidak, ia dapat menyewa ahli-ahli untuk itu. Dengan demikian, pembuktian terbalik seperti

ini belum sepenuhnya dapat menjamin terlindungnya kepentingan konsumen.

4. Ganti Kerugian

Unsur kerugian umumnya terdiri atas biaya, rugi, dan bunga. Sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, selain kerugian materil dikenal pula kerugian imateril berupa *physical harm*, yaitu kerugian berupa berkurangnya kesehatan, termasuk meninggal dunia. Kedua jenis kerugian ini berbeda jauh, dimana kerugian berupa *economic loss* dapat dihitung secara matematis, dengan bukti-bukti tertentu, dan diwujudkan dalam bentuk sejumlah uang. Sedangkan kerugian *physical harm*, selain dalam batas tertentu dapat dihitung secara matematis, umumnya juga tidak dapat dihitung dan sulit dikonversi dengan sejumlah uang.⁷⁷⁾

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengadopsi jenis-jenis kerugian tersebut sebagaimana ternyata dari ketentuan Pasal 19 Ayat (1) dan (2) berikut ini:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa, sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

⁷⁷⁾ *Ibid*, hlm 140.

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Jenis kerugian konsumen diantaranya adalah:

a. Kerugian yang disebabkan oleh kerusakan,

Barang yang dibeli rusak sehingga harus diperbaiki atau harus diganti dengan barang lain. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.

b. Kerugian yang disebabkan oleh pencemaran,

Barang yang dibeli disimpan bersama dengan barang lain dan merusak barang lain sehingga harus diperbaiki atau diganti. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.

c. Kerugian akibat mengonsumsi,

Makanan yang dibeli dan dikonsumsi mengakibatkan sakit perut sehingga perlu dirawat di rumah sakit. Biaya perawatan ini juga merupakan kerugian konsumen.⁷⁸⁾

Bentuk penggantian kerugiannya adalah pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, dan santunan. Besarnya ganti kerugian dan wujud penggantian kerugian dikaitkan dengan Pasal 1246 – 1250 KUH Perdata sehubungan dengan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dapat dipedomani. Dalam hal gugatan ganti kerugian akibat dari peristiwa wanprestasi, jumlah atau besarnya ganti kerugian adalah:

⁷⁸⁾ *Ibid*, hlm 141.

- a. Sebesar kerugian yang nyata dialami oleh penggugat, yaitu kerugian yang benar-benar dialami oleh konsumen atau penggugat.
- b. Sebesar kerugian yang dapat diduga, yaitu kerugian yang dapat diduga akan dialami oleh konsumen atau penggugat jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya.
- c. Sebesar kerugian yang berupa akibat langsung dari wanprestasi pelaku usaha.
- d. Sebesar ganti rugi, yakni sebesar yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam Pasal 60 Ayat (2) disebutkan bahwa sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian yang ditetapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) paling banyak Rp.200.000.000,00. (dua ratus juta rupiah).
- e. Sebesar isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak.

Gugatan ganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum, ketentuan pedoman dapat dipedomani, dengan tambahan bahwa pada peristiwa yang menimbulkan kerugian imateril atau *physical harm*, Pasal 1370 dan 1571 KUH Perdata menentukan bahwa faktor-faktor kedudukan, kekayaan kedua belah pihak, keadaan, serta kemampuan kedua belah pihak ikut dipertimbangkan dalam menentukan besarnya ganti kerugian. Selain pedoman-pedoman yang diberikan oleh KUH Perdata, yurisprudensi memberi pedoman lain dalam menentukan besarnya ganti rugi, yaitu faktor kelayakan atau kepantasan. Ajaran atau teori yang mempersoalkan faktor

kelayakan ini disebut dengan ajaran atau teori dipertanggung jawabkan secara layak dari Koster dan dipandang sebagai koreksi terhadap ajaran atau teori *adequate*.

Ajaran dipertanggung jawabkan secara layak ini, tidak cukup hanya mempertimbangkan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh Undang-Undang untuk menentukan besarnya ganti kerugian yang dibebankan kepada yang bersalah menimbulkan kerugian itu, tetapi juga perlu dilihat faktor lain, yaitu faktor keadaan si pelaku, apakah layak baginya untuk membayar ganti rugi sebesar yang ditentukan. Mengikuti ajaran ini maka lahir pendapat lain, yaitu yang melihatnya dari segi kemanfaatan putusan/penetapan ganti kerugian. Pendapat ini menghendaki agar setiap putusan pengadilan mengenai hukuman untuk membayar ganti rugi hendaknya bermanfaat bagi pihak-pihak yang berperkara, sekurang-kurangnya bagi penggugat, jangan malah menimbulkan persoalan baru lagi. Ini dimaksudkan untuk menghindarkan timbulnya putusan yang tidak dapat di eksekusi sehingga tidak membawa manfaat bagi penggugat, tetapi justru menimbulkan persoalan baru. Faktor kelayakan dan manfaat ini perlu dipertimbangkan oleh hakim sehingga pada akhirnya putusan dapat diterima dan mudah di eksekusi.

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan unsur-unsur kerugian yang menjadi tanggung jawab produsen atau pelaku usaha terdiri dari kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran, dan kerugian konsumen. Pada

dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian dalam sengketa konsumen menurut Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

a. Pengembalian uang

Pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi, misalnya, uang pembelian, uang jasa, uang sewa, dan sebagainya.

b. Pengembalian barang dan/atau jasa

Pengembalian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen, tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

c. Perawatan kesehatan

Perawatan kesehatan artinya produsen atau pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderita penyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang/dan atau jasa yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha.

d. Pemberian santunan

Pemberian santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat

atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha.

