BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia menuju pembangunan nasional berbasis ekonomi guna mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur saat ini terasa cukup berat. Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus mendukung tumbuhnya dunia usaha barang dan/atau jasa. Dengan terbukanya pasar secara global, pada bidang ekonomi khususnya, perlu ditingkatkannya perlindungan dan kepastian. Kepastian hukum terhadap konsumen utamanya, karena konsumen sering menjadi pihak yang lemah, melalui pembentukan hukum yang melindungi pihak yang lemah tersebut dibentuk ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Kemajuan industri, telah pula memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern.¹ Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi dan arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa di pasaran, hal ini memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Namun di sisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk

¹ Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Cetakan Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001, hlm 2.

mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Beberapa metode yang merugikan konsumen sering kali digunakan oleh pelaku usaha, dengan demikian upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting.

Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), meskipun UUPK disebut sebagai Undang-Undang yang melindungi konsumen namun bukan berarti hanya kepentingan konsumen sajalah yang diatur, melainkan seluruh aspek terkait konsumen termasuk pelaku usaha, kepentingan pelaku usaha ikut menjadi perhatian karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.²

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³ Artinya cakupan konsumen yang dilindungi dalam UUPK ini ialah konsumen akhir.

Kebutuhan pangan, sandang dan papan saat ini sudah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia, salah satu kebutuhan sandang yakni sepatu, banyak pelaku usaha yang menjalankan praktik bisnis pembuatan sepatu karena

² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 1.

³ *Ibid*, hlm.100.

keuntungan yang besar. Produsen atau pelaku usaha saling bersaing dalam bisnis tersebut dengan berbagai macam strategi dalam rangka mendapatkan minat konsumen dan keuntungan yang sebesar-besarnya. Persaingan usaha diantara para produsen sepatu terkadang mengakibatkan efek yang merugikan bagi pelaku usaha dibidang tersebut. Ketersediaan barang lama yang tidak habis/*stock* adalah salah satu contoh keadaan yang mengakibatkan pelaku usaha membentuk strategi penjualan agar *stock* barang lama tersebut habis terjual. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah menjual *stock* barang lama dengan menawarkan *stock* barang lama dengan potongan harga/*discount*.

Produk yang dikenai potongan harga tersebut, seharusnya memiliki kualitas yang sama dengan produk yang dijual dengan harga *retail*. Namun, pada kenyataannya *stock* barang lama tersebut sebagian merupakan barang *reject* (kualitas tidak memenuhi standar) yang memiliki kualitas di bawah standar produk yang layak dijual kepada konsumen. Produk cacat atau *reject* di Indonesia didefinisikan sebagai produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen.⁴ Kebanyakan pelaku usaha sengaja memberikan *discount* kepada calon konsumen untuk menghabiskan barang-barang *stock* lama. Tentu alasan tersebut tidak menjadi pembenaran bagi oknum yang menjual barang cacat atau *reject* dengan harga *discount* yang relatif murah.

⁴ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Didit Media, Yogyakarta, 2001, hlm 248.

Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab produk yang apabila produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha mengalami cacat atau *reject*, konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha. Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan garansi terhadap produk yang diperdagangkan kepada konsumen. Namun jika dalam penjualan produk tidak disertai jaminan garansi banyak pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawab atas produk yang diperdagangkan.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UUPK bahwa: "Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud." Dalam hal ini, UUPK menyerap suatu prinsip yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu: tanggung jawab produk (*product liability*).

Agnes M. Toar menyatakan bahwa:

"Tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut."⁵

Tanggung jawab produk biasanya menganut tanggung jawab mutlak (*product liability*). Dengan konsep *product liability* ini, setiap konsumen yang merasa dirugikan haknya bisa menuntut ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Dalam pemberian tanggung jawab produk tidak ada pembatasan dalam menuntut tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya, karena

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.65.

tanggung jawab produk secara otomatis melekat pada kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya tanpa diperjanjikan terlebih dahulu tanggung jawab tersebut ialah tanggung jawab dari produsen produk, pengolah ataupun pihak yang terlibat proses produk termasuk penjual atas cedera yang dialami pembeli dan pihak ketiga akibat produk yang telah dijual.

Gagasan tanggung jawab mutlak sebagai bentuk tanggung jawab produk ini adalah disandarkan dari pengembangan doktrin perbuatan melanggar hukum yang secara umum sebagaimana tersebut dalam pasal 1365 KUHPerdara, maka di era globalisasi saat ini harus mendapatkan perhatian yang lebih untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.⁶

Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa,

“Penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu:

1. Penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram;
2. Tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.”

Perlindungan konsumen selain diatur dalam ketentuan UUPK tersebut, terdapat pula lembaga yang berfokus pada konsumen seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya LPKSM), yang diantaranya berperan menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang, dan melakukan pengawasan bersama pemerintah dan

⁶ Holijah, “*Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*”, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 14 No. 1, 2014, hlm. 181

masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Pasal 44 UUPK.

Berdasarkan uraian di atas telah terjadi persoalan dalam praktik berdasarkan pengalaman yang penulis alami, penulis membeli produk sepatu disalah satu toko sepatu terkenal yang berada di pusat perbelanjaan di Kota Bandung dimana produk sepatu tersebut ternyata produk cacat atau *reject*. Sepatu tersebut merupakan sepatu *stock* lama yang dijual dengan potongan harga. Peneliti tersebut mengetahui barangnya cacat, ketika ia bertemu dengan temannya yang merupakan karyawan dari perusahaan produksi sepatu tersebut, temannya menyebut sepatu tersebut barang yang cacat terlihat dari sol dan jahitan yang tidak sempurna, seperti yang perusahaan produksi.

Temannya tersebut mengakui, memang ada barang cacat yang dijual ke pasaran, namun perusahaan menjualnya dengan informasi yang jujur sesuai dengan keadaan barang, dan tentu harga barang tersebut berbeda dengan harga jual barang yang tidak cacat. Namun, ketika di pasaran bebas pelaku usaha dalam hal ini toko sepatu tersebut tidak jujur atas penjualan produknya, produk dijual dengan harga *retail* yang seharusnya memiliki kualitas baik, tetapi ini memiliki kualitas cacat yang tidak sepadan dengan harga yang ditawarkan sekalipun dijual dengan potongan harga.

Pelaku usaha selain menjamin kualitas mutu dari barang dan/atau jasa, pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar dan lengkap terkait produk yang diperdagangkan, hal tersebut merupakan hak dari konsumen, hal tersebut di

atur dalam Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa: “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”

Kewajiban informasi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha tersebut, diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK yang menyatakan bahwa:

“Kewajiban Pelaku Usaha huruf b: memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”

Pelaku usaha yang melanggar kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, kewajiban memberikan informasi yang benar atas barang, dan kewajiban untuk memberi tanggung jawab produk dan jaminan garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Pemberian garansi berfungsi ketika produk selama waktu pemakaian tertentu ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha dengan tanggung jawab atas produk yang tidak sesuai standar dengan prinsip *strict liability*, dengan adanya prinsip ini konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan atas produk tersebut, karena beban pembuktian terdapat pada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut sebagai karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“TANGGUNGJAWAB INFORMASI PELAKU USAHA ATAS PENJUALAN *DISCOUNT* SEPATU BERMEREK KUALITAS *REJECT* DI HUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah disertai dengan permasalahan di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab informasi pelaku usaha atas penjualan *discount* sepatu bermerek kualitas *reject* dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan pemerintah terhadap sepatu bermerek berkualitas *reject* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas sepatu berkualitas *reject* dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, tujuan dilakukan penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan tanggung jawab oleh pelaku usaha dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui pengawasan dan yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan pemerintah terhadap sepatu bermerek berkualitas *reject* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas sepatu berkualitas *reject* dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap pengembangan dan pembangunan ilmu hukum ekonomi internasional pada umumnya dan hukum perlindungan konsumen pada khususnya.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi kepentingan penelitian lanjutan yang sifatnya akademis baik dalam penelahaan hukum secara sektoral maupun secara menyeluruh dan sebagai bahan tambahan dalam kepustakaan hukum perlindungan konsumen.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi Pembentuk Undang-Undang, diharapkan penulisan ini menjadi referensi guna perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, guna meningkatkan kepastian perlindungan hukum atsa konsumen dalam rangka mensejahterakan masyarakat.
 - b. Bagi Pelaku Usaha, diharapkan penulisan ini dapat bermanfaat bagi pelaku usaha, dalam menjalankan kewajibannya dan pertanggungjawaban yang ditanggung berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c. Bagi masyarakat, diharapkan penulisan ini dapat bermanfaat guna menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas

mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.

E. Kerangka Pemikiran

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menjadi dasar pemikiran dalam pembuatan penulisan ini. Sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4 disebutkan bahwa Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang berbentuk dalam suatu susunan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan Yang Beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Keadilan sosial mengandung arti tercapainya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan masyarakat. Karena kehidupan manusia itu meliputi jasmani dan kehidupan rohani, maka keadilan itu pun meliputi keadilan di dalam pemenuhan tuntutan hakiki kehidupan jasmani serta keadilan di dalam pemenuhan hakiki kehidupan rohani secara seimbang. Dengan kata lain, keadilan di bidang material dan di bidang spiritual. Pengertian ini mencakup pula

pengertian adil dan makmur yang dapat dinikmati oleh seluruh bangsa Indonesia secara merata, dengan berdasarkan asas kekeluargaan.⁷

Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke-4 dan berpedoman pada Pancasila sebagai dasar ideologinya yang bertanggung jawab mengenai terwujudnya kesejahteraan sosial yang merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak bagi masyarakat. Segala aspek kehidupan di negara Indonesia telah diatur secara jelas dan rinci di dalam aturan-aturan hukum yang dibuat dalam rangka terwujudnya ketertiban dan keadilan yang merata. Berdasarkan uraian tersebut yang dimaksud dengan negara hukum adalah negara yang menegakkan supremasi hukum untuk menegakkan kebenaran dan keadilan tidak ada kekuasaan yang tidak dipertanggungjawabkan⁸.

Pasal 27 Undang-Undang dasar 1945 Amandemen ke IV menyebutkan bahwa:

“segala warga Negara bersamaan kedudukannya didalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Makadari itu semua warga Negara harus taat dan patuh terhadap semua peraturan yang berlaku di Indonesia.”

Selain itu hukum menurut Mochtar Kusumaatmadja yang menyatakan bahwa:

“Hukum adalah keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah yang mengatur kehidupan dalam masyarakat termasuk didalamnya

⁷ Coursehero, *Arti Dan Makna Sila Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia*. (Online), (<https://www.coursehero.com/file/264839947/Arti-dan-Makna-Sila-Keadilan-Sosial-bagi-Seluruh-Rakyat-Indonesiadoc/>), Diakses Pada Tanggal 8 November 2019.

⁸ Munir Fuady, *Teori Negara Hukum Modern (Rechtsstaat)*, Bandung, Refika Aditama, 2009, hlm. 207.

lembaga-lembaga dan proses untuk mewujudkan hukum itu menjadi kenyataan.”⁹

Fungsi hukum menjamin keteraturan dan ketertiban ini demikian pentingnya sehingga ada persamaan fungsi ini dengan tujuan hukum. Tujuan hukum adalah terpelihara dan terjaminnya keteraturan (kepastian) dan ketertiban, tanpa keteraturan dan ketertiban, kehidupan manusia yang wajar dan tentram memang tidak dimungkinkan.¹⁰

Dalam rangka pembangunan nasional yang berkesinambungan dan sejalan dengan berkembangnya perekonomian dan perdagangan dalam rangka pembangunan nasional yang bertitik pada bidang ekonomi, dibutuhkan ketentuan yang memberi perlindungan dan kepastian pada era globalisasi yang mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, guna mewujudkan masyarakat adil, makmur, dan sejahtera.

Hadirnya UUPK, didorong karena terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, pelaku usaha harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar dalam rangka meningkatkan harkat martabat dan hak-hak dari konsumen, selain itu guna

⁹Mochtar Kusumaatmadja, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni, 2000, hlm. 4.

¹⁰*Ibid*, hlm. 50.

mewujudkan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen menuju pasar yang sehat, dan merupakan wujud perlindungan hukum yang melindungi kepentingan terkait konsumen di Indonesia.

Hukum perlindungan konsumen, merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹¹ Konsekuensi yang terjadi karena semakin berkembangnya teknologi yang pada saat ini semakin maju dan bagian dari semakin banyaknya industri sehingga muncul tindakan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.¹² Sedangkan dengan adanya aturan tentang perlindungan konsumen dapat memberikan atau menjamin adanya kepastian hukum sehingga memberikan perlindungan terhadap konsumen seperti halnya disebutkan pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan sudah terbentuknya suatu aturan yang meminimalisir kerugian yang diderita konsumen dari kesalahan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian yang diderita konsumen.¹³

Menurut menurut Az. Nasution :¹⁴

“perlindungan konsumen merupakan tindakan yang dikhususkan untuk melindungi kepentingan konsumen sehingga memiliki

¹¹ Shofie Yusuf, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2011, hlm. 49.

¹² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2013, hlm. 2.

¹³ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikat Halal*, Malang, UIN-Malliki Press, 2011, hlm. 1

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2008, hlm. 4

kepastian hukum dalam tindakan yang dilakukan ketika menentukan pilihannya terhadap suatu barang yang diinginkan yang sesuai dengan apa yang diperlukan serta dapat mempertahankan hak yang melekat dalam diri konsumen.”

Namun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait pelaku usaha juga dibahas didalamnya, bahkan ada beberapa Pasal yang menyebutkan tentang pelaku usaha seperti pada Pasal 6 sampai dengan Pasal 17 UUPK sehingga pelaku usaha juga memperhatikan segala sesuatu yang dilakukan. Perlindungan konsumen memiliki tujuan yaitu guna memberikan apa yang harusnya diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sehingga dalam transaksi ekonomi/bisnis tidak ada pihak yang tercederai. Dengan adanya penyelenggaraan serta adanya peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, maka akan meningkatkan martabat serta kesadaran konsumen, sehingga secara tidak sadar juga menekan pelaku usaha untuk jujur, cermat serta bertanggungjawab dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, perlindungan konsumen memiliki tujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan mengandung unsur kepastian hukum informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. sistem

perlindungan konsumen yang keterbukaan dan keselamatan konsumen

Dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang memiliki fungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Pengaturan mengenai asas-asas yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan didalam Pasal 2 UUPK, yang terdiri dari:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. 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.
- c. keseimbangan Asas dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. 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 dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Asas-asas diatas yang diatur dalam undang-undang ketika diperhatikan isinya dapat dikerucutkan sehingga menjadi tiga bagian yaitu asas kemanfaatan mencakup dua komponen, tentang asas keamanan dengan memperhatikan kepentingan konsumen, selanjutnya asas keadilan yang mencakup komponen asas

keseimbangan, dan yang terakhir adalah asas kepastian hukum.¹⁵

Konsumen dalam artian ekonomi terdapat dua macam konsumen, yaitu yang pertama disebut konsumen antara karena konsumen ini memanfaatkan barang lain untuk diproses yang digunakan untuk kepentingan bisnis, selanjutnya disebut konsumen akhir karena sebagai pemakai suatu barang yang diperuntukkan sebagai kepentingan pribadi.¹⁶ Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, 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.

Konsumen merujuk pada UUPK, isitilah orang adalah manusia yang hakiki dan yang dimaksudkan dalam ketentuan UUPK adalah konsumen akhir atau yang digunakan untuk kepentingan pribadi semata. Dalam pelaksanaannya hukum perlindungan konsumen melakukan berbagai upaya perlindungan, yaitu perlindungan melalui mekanisme preventif dan represif. Perlindungan hukum menurut Muchsin,¹⁷

“perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.”

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini dalam

¹⁵ Ahmadi Miru, Yudo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2008, hlm. 26.

¹⁶ Burhanuddin S, Op.Cit, hlm. 7

¹⁷ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, 2003, hlm. 14.

peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati.

Mekanisme Perlindungan Hukum Preventif melalui: Mekanisme Perlindungan Konstitutif yang memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha dimulai dari hak dan kewajiban konsumen, kewajiban sebagai pelaku usaha, dan segala ketentuan lainnya dalam UUPK; Mekanisme Perlindungan Konstitutif yaitu bertujuan menjamin kepastian hukum disertai pula dengan ketentuan yang menjamin keadilan bagi mereka yang terkait dengan UUPK.

2. Perlindungan Hukum Represif.

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan terhadap konsumen atau pelaku usaha atau pihak yang terkait tindak pelanggaran yang dilakukan pihak-pihak yang melanggar ketentuan UUPK. Perlindungan ini berupa sanksi yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Penanganan Perlindungan Hukum Represif dilakukan oleh Badan Peradilan yaitu : Pengadilan negeri untuk tuntutan perkara pidana, sanksinya berupa penjara dan denda; dan Gugatan Perdata, sanksinya berupa ganti rugi materil, imateril. Selain itu melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa, dengan bentuk-bentuk meliputi negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Perlindungan hukum atas konsumen dengan cara preventif terdapat dalam Pasal 4 UUPK yang berisikan mengenai hak-hak konsumen, dimana ada empat

hak dasar yang dimiliki konsumen, yaitu: konsumen berhak mendapatkan produk yang tidak membahayakan dirinya, konsumen berhak mendapatkan informasi selengkap-lengkapnyanya terkait barang yang dibelinya, konsumen berhak untuk menentukan pilihan barang yang dibelinya, konsumen berhak untuk menentukan pilihan barang yang dibutuhkan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, konsumen berhak untuk didengar mengenai keinginannya berupa ganti konsumen berhak untuk menentukan pilihan barang yang dibutuhkan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, konsumen berhak untuk didengar mengenai keinginannya dalam memenuhi kebutuhannya.¹⁸

Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

Hak Konsumen adalah:

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

Hak dan kewajiban akan selalu besanding, hubungan keduanya harus

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, 2010, hlm. 32.

seimbang jadi selain memperoleh hak tersebut konsumen juga mempunyai kewajiban. Hak harus terpenuhi sedangkan kewajiban harus dilaksanakan. Kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK yang menyatakan bahwa:

Kewajiban Konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad 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.

Beberapa kewajiban konsumen yang harus dilaksanakan oleh konsumen, ketika konsumen tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya dan juga ketika kewajiban ini tidak dilaksanakan. Jika terjadi kerugian terhadap konsumen bukan menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Kewajiban konsumen lainnya adalah beriktikad baik, hal ini tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Permasalahan ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha melalui jalur pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.¹⁹

Selain beriktikad baik dalam bertransaksi konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah ditentukan dan konsumen harus beriktikad baik dalam menjalankan proses transaksi tersebut. Kewajiban lainnya adalah mengikuti penyelesaian sengketa secara patut dan tepat,

¹⁹Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Transmedia Pustaka, 2008, hlm. 45.

sesuai dengan ketentuan aturan hukum penyelesaian sengketa konsumen. Dalam rangka menciptakan keseimbangan dalam bertransaksi maka hak dan kewajiban pelaku usaha pun diatur guna kepentingan kedua belah pihak. Pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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.”

Hak pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 UUPK, menyebutkan bahwa:

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

Sebagai bentuk konsekuensi pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang terdapat dalam Pasal 7 UUPK menyebutkan bahwa Kewajiban pelaku usaha 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. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau

- mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam melakukan usahanya pelaku usaha dituntut untuk melakukan segala upaya terbaik bagi konsumennya. Sehingga guna membuat konsumen percaya terhadap produknya, para pelaku usaha selain melakukan segala upaya tetapi perlu juga memperhatikan hal-hal yang menjadi larangan, larangan tersebut tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha diantaranya beberapa larangan pelaku usaha yang tertuang dalam Pasal 8 ayat (1) UUPK, pada huruf (a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; (d) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; (e) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; (f) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut; Pasal 8 ayat (2) dimana pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

Dalam pelaksanaan transaksinya pun pelaku usaha berdasarkan Pasal 11 UUPK, dilarang menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah

memenuhi standar menu tertentu dan menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi. Apabila konsumen merasa dirugikan, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak karena adanya penggunaan barang yang tidak memenuhi harapan konsumen akibat kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha.²⁰

Dalam hal pelaku usaha lalai dan ingkar terhadap konsumen memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab mengganti kerugian serta memikul segala resiko akibat kelalaiannya.²¹ Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Dalam pelaksanaan ganti rugi barang pelaku usaha diberikan tenggang waktu selama 7 hari setelah transaksi.

Perlindungan Konsumen selain secara konstitutif diatur dalam UUPK, tetapi juga dibantu lembaga-lembaga yang berfokus pada konsumen seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya LPKSM). LPKSM berdasarkan Pasal 1 angka 9 UUPK, ini merupakan organisasi lembaga swadaya masyarakat non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Memiliki tugas yang sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UUPK:

a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran

²⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op.Cit, hlm. 44

²¹Rosa Agustina, Hans Nieuwenhuis, et.al, *Hukum Perikatan (Law of Obligation)*, Jakarta, Pustaka Larasan, 2012, hlm.5

- atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli atau melalui suatu proses terjadinya peralihan kepemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa dari pelaku usaha kepada konsumen. Peralihan melalui jual beli barang paling banyak terjadi dalam terjadinya peralihan hak kepemilikan. Jual beli dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1450-1457 merumuskan jual beli adalah suatu perjanjian dengan perjanjian itu pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu benda dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijatuhkan.

Kecacatan produk yang tidak terlihat sering dikenal dengan cacat tersembunyi, merupakan masalah yang sering dialami oleh perusahaan. Dalam Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa penjual harus menanggung cacat tersembunyi barang yang dijualnya, yang membuat barang itu tidak sanggup untuk pemakaian yang dimaksudkan atau yang demikian mengurangi pemakainannya. Adanya prinsip kebebasan berkontrak hal tersebut dapat dikesampingkan sebagaimana Pasal 1493 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan:

“kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang

ditetapkan oleh undang-undang ini; bahwa mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan/perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung sesuai apapun.”

Suatu produk dapat dikatakan cacat dapat dikualifikasikan atas tiga kemungkinan UUPK sendiri memakai kata “barang” bukan “produk”. Berkenaan dengan masalah cacat/rusak (defect) dalam pengertian produk yang cacat/rusak (*defects product*) yang menyebabkan produsen/pelaku usaha harus bertanggungjawab, dikenal tiga macam defect:²²

1. *Production/Manufacturing Defects* yaitu apabila suatu produk dibuat tidak sesuai dengan persyaratan sehingga akibatnya produk tersebut tidak aman bagi konsumen.
2. *Design Defects* yaitu apabila bahaya dari produk tersebut lebih besar daripada manfaat yang diharapkan oleh konsumen biasa atau bila keuntungan dari design produk tersebut lebih kecil dari risikonya.
3. *Warning/Instruction Defects* yaitu apabila buku pedoman, buku panduan (*instruction booklet*), pengemasan (*packaging*), etiket (*labels*) atau plakat tidak cukup memberikan peringatan (*warnings*) tentang bahaya yang mungkin timbul dari produk tersebut atau petunjuk tentang penggunaannya yang aman.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi termasuk prinsip tanggung jawab mutlak atau dikenal dengan *Product Liability*. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk menjerat pelaku usaha

²²Renny Supriyatni Bachro, Op.Cit, hlm. 60-61

yang merugikan konsumen dalam memasarkan produknya.²³ Tanggung jawab mutlak merupakan tanggung jawab pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang yang dijualnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan, “produk” mempunyai arti sebagai berikut:²⁴

1. barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu;
2. benda atau yang bersifat kebendaan seperti barang, bahan, atau bangunan yang merupakan hasil konstruksi ;
3. hasil, hasil kerja.

Selanjutnya menurut Saefullah, yang dimaksud dengan *Product Liability* adalah :²⁵

“Suatu tanggungjawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*) 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.”

Tanggungjawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat atau rusak sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen), baik kerugian badaniah, kematian, atau harta benda. Istilah kata “produk’ yang mengikuti istilah *product liability*, secara umum diartikan sebagai

²³Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit, hlm.100.

²⁴ Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua, Cetakan kesembilan, Jakarta, Balai Pustaka, Jakarta, 1997, hlm.788.

²⁵ Renny Supriyatni Bachro, “*Product Liability* Sebagai Salah Satu Alternatif Perlindungan Terhadap Keamanan dan Keselamatan Konsumen” Jurnal Sosiohumaniora, Vol. 5, No.1, Maret, Bandung, UNPAD, 2003, hlm. 56

“barang” yang secara nyata dapat dilihat dan dipegang (*tangible goods*), baik yang bergerak maupun tidak bergerak. Namun dalam kaitan dengan masalah tanggungjawab produsen/pelaku usaha, produk bukannya berupa *tangible goods* tapi juga termasuk yang bersifat *intangible* seperti listrik, produk alami (misal: makanan binatang piaraan dengan jenis binatang lain), tulisan (misal: peta penerbangan yang diproduksi secara massal), atau perlengkapan tetap pada rumah real estate (rumah).

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal ini, konsumen menderita kerugian karena barang yang dimilikinya memiliki cacat *design*, dan barang tersebut ia dapat tanpa informasi yang seharusnya ia dapat sebagaimana diatur dalam UUPK, barang tersebut dibeli dari sebuah distributor yang menjual sepatu bermerek, sepatu tersebut dijual dengan harga *discount*, sekalipun sepatu tersebut dijual dengan harga *discount* seharusnya barang yang dijualnya tetap memberikan informasi yang sebenarnya dan merupakan barang yang lolos *quality control* dan dapat diperjual belikan, sehingga tidak memberikan kerugian kepada konsumen.

Mengenai jual beli barang dalam kategori *reject* sudah lazim dalam pasar perdagangan saat ini, hal tersebut guna mengurangi kerugian terhadap produsen, kategori *reject* pun bukan yang berat tetapi ringan selama fungsi utama dari

barang tersebut tetap dapat diterapkan dan tidak merugikan konsumen karena memberikan informasi yang jelas, serta barang tersebut biasanya memiliki harga yang murah atau setengah dari harga pasaran tanpa potongan harga.

Jual beli tersebut diperbolehkan selama para pihak sepakat dan berdasarkan Pasal 1493 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa para pihak dapat menyimpangi ketentuan Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mana kedua belah pihak dapat mengurangi dan memperluas hak dan kewajiban yang timbul akibat perjanjian jual beli dan penjual diperbolehkan tidak menanggung beban apapun, selama dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan dengan itikad baik, karena hukum melindungi para pihak yang beritikad baik.

Dalam hal ini, sepatu yang didapatkan ia dapat dari seorang distributor yang menjual berbagai macam sepatu bermerek, distributor atau mitra usaha menurut Permendagri No.32/M-DAG/PER/8/2008 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perdagangan Dengan Sistem Penjualan Langsung berdasarkan Pasal 1 yaitu:

“Anggota mandiri jaringan pemasaran atau penjualan yang berbentuk badan usaha ini atau perseorangan dan bukan merupakan bagian dari struktur organisasi perusahaan yang memasarkan atau menjual barang dan/atau jasa kepada konsumen akhir secara langsung dengan mendapatkan imbalan berupa komisi, Formasi dan/atau bonus atas penjualan.”

Pandangan lain menyebutkan pengertian distributor menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) adalah perusahaan atau pihak yang ditunjuk oleh prinsipalnya untuk memasarkan merek dan menjual barang-barang prinsipalnya dalam wilayah tertentu untuk jangka resik waktu tertentu, tetapi

bukan sebagai kuasa prinsipal.²⁶ Jadi distributor merupakan suatu badan yang memfasilitasi produsen dan konsumen menyalurkan barang dari satu ketempat lain dalam waktu tertentu dengan aman. Distribusi yang optimal akan menjadi kunci keberhasilan pelaku usaha dalam menjalankan bisnis, oleh karena itu pelaku usaha perlu merancang sebaik mungkin kegiatan distribusi dimulai dari promosi, keamanan dan jaminan atas produk, hingga sumber daya agar produk sampai pada tangan konsumen pengguna akhir.

Dalam kegiatan bisnisnya distributor terdiri dari distributor yang memiliki hak eksklusif dimana ia berjualan sesuai dengan wilayah yang telah ditentukan dan mendapat keuntungan dari selisih harga yang diberikan prinsipal untuknya, adapun distributor yang membeli pada prinsipal dengan sistem jual putus, sehingga distributor tersebut mendapat keuntungan sesuai dengan keinginannya. Hal tersebut berpengaruh pula pada kualitas barang yang dijual, distributor yang memiliki hak eksklusif (distributor resmi) memiliki kualitas barang yang sama dan tentunya lolos *quality control* tidak terdapat cacat, sekalipun cacat pertanggungjawabannya jelas dan langsung mengganti kerugian konsumen, berbeda dengan distributor yang membeli dengan sistem jual putus, jika distributor tersebut beritikad baik ia menjual barang yang sama seperti prinsipal, namun tidak menutup kemungkinan distributor tersebut membeli barang *reject* dari perusahaan sepatu dan menjualnya dengan harga yang sama dengan barang yang tidak *reject*, hal inilah yang sering terjadi dan dialami konsumen, selain merugikan konsumen tentu merugikan pemegang merek tersebut. Jika sudah

²⁶ H. Radea Respati Paramudhita, *Perlindungan Hukum Terhadap Distributor Terkait Penjualan Barang Black Market Dihubungkan Dengan Undng-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Padjajaran, 2015, hlm. 24

seperti ini, maka konsumen dapat mengajukan ganti kerugian tanpa perlu membuktikannya berdasarkan prinsip *product liability* yang mana distributor perlu bertanggung jawab secara hukum dengan mendapat sanksi perdata baik pidana.

Dari uraian ketentuan Pasal 19 (1) UUPK pelaku usaha (distributor) langsung dianggap bersalah apabila terjadi pelanggaran atas *productliability*, sehingga didalamnya dianut prinsip praduga bersalah *Presumption offault*, oleh karena pelaku usaha sudah dianggap bersalah, maka konsumen yang menderita kerugian tidak perlu lagi membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha . Dalam hal ini berdasarkan Pasal 22 UUPK beban pembuktian dialihkan pada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa ia tidak melakukankesalahan yang menimbulkan kerugian pada konsumen.

Dalam kenyataannya memang pelaku usaha rata-rata kurang menyadari tanggung jawabnya karena dibayangi kerugian materi jika produk yang mereka buat tidak laku, disisi lain pelaku usaha kurang menyadari bahaya yang timbul apabila produk tersebut menyebabkan bahaya terhadap konsumen, kurang menjamin keamanan dan keselamatan terhadap konsumen. Hal tersebut dipicu faktor diantaranya:²⁷

1. Rendahnya kesadaran hukum para pejabat pemerintah yang kurang hati-hati dalam melakukan pengawasan barang-barang konsumsi yang dihasilkan produsen.
2. Adanya kebijaksanaan resmi pemerintah tentang pemakaian barang berbahaya atau adanya barang yang mempunyai cacat, yang bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku yang menyangkut dengan keamanan dan masyarakat.

²⁷ Sabarudin Juni, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya*, Jurnal Cita Hukum Fakultas Hukum Perdata Universitas Sumatera Utara, 2002, hlm. 9

3. Masih rendahnya kesadaran masyarakat konsumen dan produsen lapisan bawah serta kurangnya penyuluhan hukum sehingga mereka tidak terjangkau oleh pengaturan perundang-undangan yang ada.
4. Adanya kesengajaan dari produsen barang yang cacat dan berbahaya, baik karena menyadari kelemahan konsumen, kelemahan pengawasan, ataupun demi mengejar keuntungan atau laba.

F. Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis melaksanakan metode penelitian guna memperoleh pengetahuan yang benar atau kebenaran melalui langkah-langkah yang sistematis. Untuk dapat mengetahui dan membahas suatu permasalahan maka diperlukan adanya pendekatan dengan mempergunakan metode-metode tertentu yang bersifat ilmiah, sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Penulisan ini bersifat deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan di dalam skripsi ini.²⁸ Kegiatan penulisan ini mempergunakan *tipologi* penelitian hukum normatif, yaitu penulisan hukum yang menggunakan sumber hukum dan data sekunder.²⁹

2. Metode Pendekatan

Penulisan ini menggunakan metode yuridis normatif, mengingat bahwa permasalahan yang diteliti berikhtisar perundang-undangan yaitu yang berhubungan peraturan yang satu dengan peraturan yang lainnya

²⁸ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990. hlm. 97

²⁹ *Ibid.* hlm 96

serta penerapannya dalam praktek.³⁰ Pada penulisan ini akan dilakukan kajian diantaranya inventarisasi hukum positif yaitu aturan mengenai perlindungan hukum atas konsumen, asas hukum, penulisan sistematika hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi vertikal maupun horizontal dan perbandingan ketentuan tentang perlindungan konsumen.

3. Tahap Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penulisan skripsi ini diperoleh melalui cara sebagai berikut :

a) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan ini merupakan data sekunder yaitu dimana pada bagian ini penulis akan berusaha mempelajari berbagai teori melalui bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder buku-buku, perundang-undangan, maupun makalah-makalah yang ada hubungannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen.

1) Bahan-bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki peraturan perundang-undangan, yaitu mencakup

a) Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke-empat (IV);

³⁰ *Ibid.* hlm. 97

- b) Kitab Undang - Undang Hukum Perdata;
 - c) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
 - e) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 22/M-DAG/PER/3/2016 Tentang Ketentuan Umum Distribusi Barang
- 2) Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, untuk membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yaitu berupa pendapat para ahli/pakar di bidangnya.
 - 3) Bahan-bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, seperti ensiklopedia, kamus-kamus hukum, kamus inggris, situs di internet dan bahan lain yang menunjang penelitian.³¹
- b) Penelitian Lapangan (*Field Research*)
- Penelitian lapangan adalah mencari data atau refensi tambahan yang sumbernya adalah lembaga terkait dengan tema kajian, baik lembaga dibentuk oleh pemerintah maupun lembaga kemasyarakatan. Lembaga tersebut adalah LPKSM dan BPSK. Pengumpulan data

³¹*Ibid*, hlm. 53

atau referensi tersebut dilakukan melalui wawancara dengan narasumber yang mewakili lembaga tersebut.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan data yang penulis kumpulkan dengan cara membaca, mencatat dan mengutip dari buku-buku dan peraturan perundang-undangan,³² yang sesuai dan berhubungan dengan permasalahan yang penulis tulis. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara studi dokumen melalui buku-buku, jurnal, artikel-artikel maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan materi yang akan ditulis.

b. Studi Lapangan

Pada studi lapangan dengan pengumpulan data secara kualitatif, dilakukan melalui wawancara. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada narasumber, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Kemudian dilakukan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara.³³ Wawancara yang akan dilakukan penulis pada lembaga terkait perlindungan terhadap konsumen dengan tujuan mengetahui proses mekanisme perlindungan konsumen yang dilakukan oleh lembaga.

³²*Ibid*, hlm. 52

³³*Ibid*, hlm. 57

5. Alat Pengumpulan Data

Alat adalah sarana yang dipergunakan. Alat pengumpulan data yang akan dipergunakan di dalam suatu penulisan hukum, senantiasa tergantung pada ruang lingkup dan tujuan penulisan hukum yang akan dilakukan. Penulisan hukum senantiasa harus didahului dengan penggunaan studi dokumen atau bahan pustaka.³⁴

- a. Alat pengumpulan data dalam penulisan kepustakaan berupa buku-buku, serta perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji oleh penulis dengan pencatatan seperti rinci, sistematis dan lengkap.
- b. Alat pengumpulan data dalam penulisan lapangan berupa daftar pertanyaan untuk wawancara pada narasumber instansi terkait, pertanyaan terkait mengenai permasalahan-permasalahan dalam penulisan, yang hasilnya disampaikan secara lisan, kemudian direkam melalui alat perekam suara.

6. Analisis Data

Untuk tahap selanjutnya setelah memperoleh data, maka dilanjutkan dengan menganalisis data, dengan metode Yuridis Kualitatif,³⁵ yaitu suatu cara dalam penulisan yang menghasilkan data Deskriptif Analistis, yaitu data yang diperoleh baik data sekunder maupun data primer apa yang ditanyakan oleh responden secara

³⁴Johny Ibrahim, *Teori Metode dan Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayumedia Publishing, 2007, hlm. 66

³⁵Ronny Hanitijo, *Loc.Cit.*

tertulis atau lisan, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Data dianalisis dengan cara melakukan interpretasi atas peraturan perundang-undangan dan dikualifikasikan dengan tanpa menggunakan rumus statistik.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini dilakukan pada tempat-tempat yang memiliki korelasi dengan masalah yang diangkat pada penulisan hukum ini. Lokasi penelitian dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Lokasi studi kepustakaan (*Library research*)

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung,
Jalan Lengkong Dalam No 17 Bandung.
- 2) Perpustakaan Mochtar Kusumaatmadja, Universitas Padjadjaran,
Jalan Dipatiukur No. 35 Bandung

b. Instansi Tempat Penelitian

- 1) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat,
Jl. Adhiyaksa No.12, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kota
Bandung, Jawa Barat 40267
- 2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung
Jl. Bojong Raya No.94, Caringin, Kec. Bandung Kulon, Kota
Bandung, Jawa Barat 40212