

BAB II

**TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,
CACAT TERSEMBUNYI, DISTRIBUTOR**

A. Tinjauan Pustaka Tentang Perlindungan Konsumen

Lambannya perkembangan perlindungan konsumen di negara berkembang yang perkembangan industrinya baru pada tahap permulaan karena sikap pemerintah pada umumnya masih melindungi kepentingan industri yang merupakan faktor yang esensial dalam pembangunan suatu negara. Akibat dari perlindungan kepentingan industri pada negara berkembang termasuk Indonesia tersebut, maka ketentuan-ketentuan hukum yang bermaksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atau anggota masyarakat kurang berfungsi karena tidak diterapkan secara ketat.

Walaupun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen telah dilakukan sejak lama, hanya saja kadang tidak disadari bahwa pada dasarnya tindakan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah merupakan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan dikeluarkannya berbagai ketentuan perundang-undangan yang apabila dikaji, maka peraturan perundang-undangan tersebut sebenarnya memuat ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen, walaupun dalam konsiderans peraturan perundang-undangan tersebut tidak

disebutkan untuk tujuan perlindungan konsumen.³⁶ Selanjutnya, untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen atas produk barang yang dibeli, sebelum UUPK lahir yang merupakan awal pengakuan perlindungan konsumen dan secara legitimasi formal menjadi sarana kekuatan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia/pembuat produk bermutu.

Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.³⁷

Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyebutkan bahwa:³⁸

“Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2011, hlm. 67.

³⁷ Az. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 37.

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 1

bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, istimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.”

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yakni yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pada dasarnya lahir dan dibentuknya undang-undang perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK, untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yaitu:

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya.
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi.
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Dari ketiga tujuan di atas, dapat disimpulkan bahwa sangat penting untuk dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi mereka. Konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu kedudukan yang tidak seimbang. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen, dimana seringkali konsumen tak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha.³⁹

1. Pengertian Konsumen

Konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK 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.

³⁹ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 27

Penjelasan mengenai pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa :⁴⁰

“Dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.”

Dapat diketahui pengertian konsumen dalam UUPK lebih luas daripada pengertian konsumen pada Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Pengertian yang luas seperti itu, sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:⁴¹

“(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).”

⁴⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 4-6.

⁴¹ Az. Nasution, *Op.Cit*, hlm. 13

Selanjutnya, Celina Tri Siwi Kristiyanti juga berpendapat bahwa:⁴²

“Dengan demikian, seyogianya dikatakan, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan.”

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:⁴³

- a. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar tersebut di atas diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁴² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 5

⁴³ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 16-27.

- 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.

Kebutuhan hidup setiap orang selalu bertambah, hal tersebut untuk menunjang kelangsungan hidupnya. Namun, kedudukan konsumen cenderung berada pada posisi yang lemah, dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan di atas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh pelaku usaha, karena

pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Selanjutnya, Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan mengenai kewajiban konsumen sebagai berikut :

- 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.

3. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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.

Sehubungan dengan hal tersebut Az. Nasution dalam bukunya menyatakan bahwa :⁴⁴

⁴⁴ Az. Nasution, *Op. Cit*, hlm. 17.

“Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.”

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 UUPK, untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen maka kepada pelaku usaha juga diberikan hak sebagai berikut:

- 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.

Adapun dalam Pasal 7 UUPK, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha juga dibebankan pula mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu sebagai berikut:

- 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.

5. Larangan Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan

pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka berdasarkan Pasal 8 UUPK menentukan berbagai larangan sebagai berikut:

Pasal 8 ayat (1) UUPK;

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atas 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;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku.

Pasal 8 ayat (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

Pasal 8 ayat (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Pasal 8 ayat (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran. Pada intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Larangan-larangan yang dimaksudkan ini hakikatnya menurut

Numardjito yaitu:⁴⁵

“Untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya.”

Berbeda dengan produk-produk lainnya, terhadap barang-barang yang berupa sediaan farmasi mendapat perlakuan khusus, karena barang jenis tersebut jika rusak, cacat atau bekas, tercemar maka dilarang untuk diperdagangkan, walaupun disertai dengan informasi yang lengkap dan benar atas barang tersebut. Larangan-larangan yang tertuju pada “produk” sebagaimana dimaksudkan di atas adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang di bawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada nilai harga yang dibayar. Dengan adanya perlindungan yang demikian, maka konsumen tidak akan diberikan

⁴⁵ Numardjito, 2000, Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Mandar Maju, hlm. 18.

barang dengan kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya, atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.

6. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Secara umum, prinsip-prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dapat dibedakan menjadi 5 prinsip yakni prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*); prinsip tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*); prinsip tanggung jawab praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*); prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).⁴⁶

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik 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 yang merugikan konsumen dalam memasarkan produknya.⁴⁷ Tanggung jawab mutlak merupakan tanggung jawab pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang yang dijualnya.

Mengacu pada ketentuan Pasal 1504 jo. Pasal 1506 KUHPer penjual harus menanggung barang cacat tersembunyi baik mengetahui atau tidak mengetahui cacat tersembunyi itu. Akan tetapi berdasarkan

⁴⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit, hlm.100.

⁴⁷ *Ibid*, hlm.97

ketentuan pasal 1505 KUHPer bahwa apabila cacat tersembunyi tersebut dapat dilihat dari luar pembeli atau dapat diketahui oleh pembeli maka penjual tidak berkewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi. Dalam hal penjual mengetahui cacat tersembunyi tersebut, maka penjual harus mengembalikan uang harga pembelian serta mengganti segala biaya, kerugian dan bunga kepada pembeli sebagaimana diatur Pasal 1508 KUHPer. Akan tetapi, jika penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, maka penjual hanya berkewajiban untuk mengembalikan harga pembelian dan mengganti biaya penyelenggaraan dan penyerahan barang tersebut yang sebagaimana diatur dalam Pasal 1509 KUHPer.

Dalam hal pelaku usaha lalai dan ingkar terhadap konsumen memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab mengganti kerugian serta memikul segala resiko akibat kelalaiannya.⁴⁸ 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.

Kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang

⁴⁸ Rosa Agustina, Loc.Cit

dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu, maka dapat menggugat atau meminta ganti rugi kepada pihak yang menimbulkan kerugian. Pihak yang menimbulkan kerugian di sini yaitu bisa produsen, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk, tergantung dari pihak yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut Gunawan dan Ahmad Yani menyebutkan bahwa:⁴⁹

“Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka ada dua hak konsumen yang berhubungan dengan *Product Liability*, menyebutkan bahwa:

1. Hak untuk mendapatkan barang yang memiliki kuantitas dan kualitas yang baik serta aman. Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi untuk mendapatkan barang dengan kuantitas dan kualitas yang bermutu. Ketidaktahuan konsumen atas suatu produk barang yang dibelinya sering kali diperdayakan oleh pelaku usaha. Konsumen sering dihadapkan pada kondisi “jika setuju beli, jika tidak silahkan cari di tempat yang lain”. Dalam situasi yang demikian, biasanya konsumen terpaksa mencari produk alternatif (bila masih ada), yang mungkin kualitasnya lebih buruk.
2. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian. Jika barang yang dibelinya dirasakan cacat, rusak, atau telah membahayakan konsumen, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Namun, jenis ganti kerugian yang diklaimnya untuk barang yang cacat atau rusak, tentunya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak, artinya konsumen tidak dapat menuntut secara berlebihan dari barang yang dibelinya dengan harga yang dibayarnya, kecuali barang yang dikonsumsinya itu menimbulkan gangguan pada tubuh atau mengakibatkan cacat pada tubuh konsumen, maka tuntutan konsumen dapat melebihi dari harga barang yang dibelinya.”

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang

⁴⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit*, hlm. 59.

harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Karena dalam perlindungan terhadap konsumen banyak pihak yang dapat terkait, misalnya ada produsen maupun distributor dan menyangkut pula peranan dari masing-masing pihak.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:⁵⁰

1. Kesalahan (*liability based on fault*).
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*).
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*).
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Sebagaimana telah diterangkan sebelumnya *product liability* sangat berkaitan dengan perlindungan terhadap adanya produk cacat. Adapun yang dimaksud dengan 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.

Berdasarkan ketentuan yang ada dalam UUPK, maka setiap penyedia barang dan/atau jasa memiliki tanggung jawab terhadap konsumen. Hal tersebut diatur pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28

⁵⁰ Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hlm. 81

UUPK. Berikut ketentuan yang memuat tanggung jawab *product liability*:

Pasal 19 UUPK:

“Pasal 19 (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 pada 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 perundangundangan yang berlaku. (3) Pemberian gantirugi 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 24 UUPK:

“Pasal 24 (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut dan pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi, (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.”

Adanya Pasal 24 ayat (1) UUPK tersebut maka Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain akan tetap bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan/atau gugatan

konsumen sekalipun tidak memiliki hubungan kontraktual dengan konsumen yang bersangkutan. Tanggung jawab yang dimaksudkan oleh pasal ini adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Dasar pertanggungjawaban ini terutama karena adanya syarat yang ditentukan di dalam pasal tersebut, yaitu; apabila pelaku usaha lain yang menjual barang dan/atau jasa hasil produksinya kepada konsumen tidak melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut, atau apabila pelaku usaha lain yang melakukan transaksi jual beli dengan produsen, tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh produsen, atau produsen yang bersangkutan telah memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi yang diperjanjikan sebelumnya.⁵¹ Berkaitan dengan Pasal 24 ayat (2) UUPK Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani mengemukakan bahwa:

“Jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut, maka tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain yang telah melakukan perubahan tersebut.”⁵²

Selanjutnya, berkaitan dengan Pasal 25 dan pasal 26 UUPK berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau

⁵¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 155-156.

⁵² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hlm. 67.

garansi yang diberikan, serta penyedia suku cadang atau perbaikan.⁵³

Selanjutnya, Pasal 27 UUPK Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 27 tersebut merupakan pasal bagi pelaku usaha yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen, Pasal 27 menyatakan secara jelas bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut apabila dikaitkan pada asas umum hukum perdata, dapat dikatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut. Jika berbicara mengenai konsep dan teori dalam ilmu hukum, menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani dalam

⁵³ *Ibid.*

bukunya menyebutkan bahwa perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena:⁵⁴

1. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (yang pada umumnya dikenal dengan istilah wanprestasi); atau
2. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut (atau dikenal dengan perbuatan melawan hukum).

Akibat dari kerugian yang diderita oleh konsumen maka gugatan yang lazim digunakan biasanya adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Apabila ada hubungan kontraktuil antara konsumen dengan pelaku usaha, maka gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen dikarenakan tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha atau pelaku usaha. Apabila konsumen menggunakan gugatan perbuatan melawan hukum, maka hubungan kontraktuil antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah disyaratkan.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk hanya digolongkan menjadi dua kategori, yaitu:⁵⁵

- a. Tuntutan berdasarkan wanprestasi apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

⁵⁴ Ibid, hlm. 62

⁵⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 127-129.

b. Tuntutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi, tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dengan demikian, pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian.

B. Tinjauan Umum Tentang Cacat Tersembunyi

1. Pengertian Cacat Tersembunyi

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga memberikan pengertian mengenai cacat. Dapat diartikan bahwa cacat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai cacat yang “sungguh-sungguh” bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu “tidak dapat digunakan dengan sempurna” sesuai dengan keperluan yang semestinya diharapkan dari benda itu, atau cacat itu mengakibatkan “berkurangnya manfaat” pada benda yang tidak sesuai dengan tujuan yang semestinya. Ketentuan yang mengatur mengenai barang cacat yang dapat dilihat mulai dari Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1512, yang dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Pada pasal 1504 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata menentukan bahwa pelaku usaha/penjual selalu diharuskan untuk bertanggung jawab atas adanya

cacat tersembunyi dalam hal demikian. Sehingga apabila pembeli mendapati barangnya terdapat cacat tersembunyi maka terhadapnya diberika dua pilihan. Pilihan tersebut menurut Pasal 1507 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :

- a. Mengembalikan barang yang dibeli dengan menerima kembali pengembalian harga (uang) barangnya.
- b. Tetap memiliki barang yang dibeli dengan menerima ganti rugi dari penjual.

Namun sesungguhnya dapat dipakai ketentuan mengenai ganti rugi atas kecacatan ini dengan pilihan yang lain sesuai yang ditetapkan dan disepakati para pihak dalam perjanjian jual belinya. Mengenai permasalahan apakah pelaku usaha mengetahui atau tidak adanya kecacatan pada barang yang ia terima tersebut tidak menjadi persoalan. Baik dia mengetahui atau tidak, penjual/atau pelaku usaha harus menjamin atas segala cacat yang tersembunyi pada barang yang dijualnya.

Maksud dari cacat tersembunyi ialah adanya cacat tersebut tidak mudah dapat dilihat oleh seseorang konsumen yang normal, bukan seorang konsumen yang terlampau teliti, sebab sangat mungkin sekali orang yang sangat teliti akan menemukan adanya cacat tersebut. Adanya cacat-cacat yang tersembunyi pada barang yang dibeli, dapat menjadi alasan konsumen untuk dapat mengajukan tuntutan atau aksi pembatalan jual beli, dengan ketentuan tersebut dilakukan dalam waktu

yang singkat (terbatas), dengan perincian sebagaimana yang ditentukan pada Pasal 1508 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata :⁵⁶

1. Kalau cacat tersebut dari semula diketahui oleh pihak pelaku usaha, maka pelaku usaha wajib mengembalikan harga penjualan kepada konsumen dan ditambah dengan pembayaran ganti rugi yang terdiri dari ongkos, kerugian dan bunga.
2. Kalau cacat ini benar-benar memang tidak diketahui oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha hanya berkewajiban mengembalikan harga penjualan serta biaya-biaya (ongkos yang dikeluarkan pembeli waktu pembelian dan penyerahan barang).
3. Kalau barang yang dibeli musnah sebagai akibat yang ditimbulkan oleh cacat yang tersembunyi, maka pelaku usaha tetap wajib mengembalikan harga penjualan kepada konsumen.

Maka, dari penjelasan diatas sebenarnya barang cacat tersembunyi pada kenyataannya tidak jauh berbeda dengan barang cacat pada umumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan barang yang cacat dan barang yang mengandung cacat tersembunyi menurut hukum adalah keadaan dimana barang/benda yang bersangkutan tidak dapat dipergunakan sebagai mana mestinya atau mengurangi daya pemakaiannya sehingga tujuan utama dalam penggunaan barangnya tidak dapat tercapai yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian akibat menerima barang cacat berhak dan baginya untuk menuntut ganti rugi.

⁵⁶ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung; Ghalia Indonesia, 2009, hlm. 78.

2. Macam- Macam Barang Cacat

Berdasarkan Pasal 1 angka (4), 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.

Sedangkan yang dimaksud dengan cacat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah:⁵⁷

- a. kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, barang, batin, atau akhlak).
- b. lecet (kerusakan, noda) yang menyebabkan keadaannya menjadi kurang baik (kurang sempurna).
- c. cela; aib.
- d. tidak (kurang) sempurna.

Di Indonesia, cacat pada barang didefinisikan sebagai berikut :⁵⁸

“Setiap barang yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.”

Sedangkan pendapat lain menyatakan, yang dimaksud dengan barang cacat adalah barang yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, karena tiga hal yaitu:⁵⁹

⁵⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, diunduh dari <http://kbbi.web.id/>, pada tanggal 7 Maret 2020

⁵⁸ Az Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 94.

1. Cacat Manufaktur (*Manufacturing Defect*) adalah keadaan produk yang umumnya berada dibawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu sedemikian rupa sehingga membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh, atau jiwa konsumen. Cacat manufaktur ini biasanya berkaitan dengan kesalahan dalam pengolahan bahan baku menjadi barang jadi yang tidak sesuai dengan persyaratan sehingga membahayakan dan tidak aman untuk dikonsumsi
2. Cacat Desain (*Design Defect*) cacat desain sama dengan pengertian cacat manufaktur, yaitu apabila bahaya dari barang tersebut lebih besar daripada manfaat yang diharapkan oleh konsumen biasa atau bila keuntungan dari desain produk tersebut lebih kecil dari risikonya. Contohnya pada barang elektronik apabila terdapat keretakan pada layar monitor, terkelupasnya kabel pelindung atau cacat produksi lainnya yang dapat membahayakan konsumen.
3. Cacat Peringatan atau Instruksi (*Warning/Instruction Defect*) adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Suatu produk harus terdapat label yang memberikan kepada konsumen mengenai petunjuk penggunaan/pemakaian dan peringatan. Jadi, *warning instruction defect* adalah apabila buku pedoman, buku panduan, pengemasan, etiket (label), atau plakat tidak cukup memberikan peringatan tentang bahaya yang mungkin timbul dari produk tersebut atau petunjuk tentang penggunaannya yang kurang aman.

⁵⁹ Adrian Sutedi, *Op.Cit.*, hlm. 71.

C. Tinjauan Umum Tentang Distribusi

1. Pengertian Distribusi

Dalam kamus bahasa Indonesia, pengertian distribusi adalah pembagian pengiriman barang-barang kepada orang banyak atau ke beberapa tempat.⁶⁰ Selain itu Philip Kotler mendefinisikan distribusi adalah himpunan perusahaan dan perorangan yang mengambil alih hak, atau membantu dalam mengalihkan hak atas barang atau jasa tersebut berpindah dari produsen ke konsumen.⁶¹

Distribusi berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 22/M-DAG/PER/3/2016 Tentang Ketentuan Umum Distribusi Barang (selanjutnya Permendag), distribusi adalah kegiatan penyaluran barang secara langsung atau tidak langsung kepada konsumen. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 angka 8 Permendag, distributor adalah pelaku usaha distribusi yang bertindak atas namanya sendiri dan atas penunjukan dari produsen atau *supplier* atau importir berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan pemasaran barang.

Secara garis besar, pendistribusian dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, harga, tempat

⁶⁰ Dessy Anwar, *Kamus Bahasa Indonesia*, Surabaya, Karya Abditama, 2001, hlm. 125.

⁶¹ Abdul Aziz, *Ekonomi Islam Analisis Mikro dan Makro*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, hlm. 87.

dan saat yang dibutuhkan).

Berdasarkan definisi diatas dapat diketahui adanya beberapa unsur penting yaitu:

- a. Saluran distribusi merupakan sekelompok lembaga yang ada diantara berbagai lembaga yang mengadakan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan. [1]
[SEP]
- b. Tujuan dari saluran distribusi adalah untuk mencapai pasar-pasar tertentu. Dengan demikian pasar merupakan tujuan dari kegiatan saluran. [1]
[SEP]
- c. Saluran distribusi melaksanakan dua kegiatan penting untuk mencapai tujuan, yaitu mengadakan penggolongan dan mendistribusikan. [1]
[SEP]

2. Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu fungsi pokok dan fungsi tambahan.

a. Fungsi Pokok Distribusi

Adapun yang menjadi fungsi pokok distribusi adalah sebagai berikut:

- 1) Pengangkutan (*Transportasi*)_[1] Pada umumnya tempat kegiatan produksi berbeda dengan tempat konsumen. Perbedaan tempat ini harus diatasi dengan kegiatan pengangkutan. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan semakin majunya teknologi, maka kebutuhan manusiapun semakin bertambah

banyak. Hal ini mengakibatkan barang yang disalurkan semakin besar sehingga membutuhkan alat transportasi (pengangkutan).

{}
{SEP}

- 2) Penjualan (*Selling*){}
{SEP}Di dalam pemasaran barang selalu ada kegiatan menjual yang dilakukan oleh produsen. Pengalihan hak dari produsen kepada konsumen dapat dilakukan dengan penjualan. Dengan adanya kegiatan penjualan maka konsumen dapat menggunakan barang tersebut. {}
{SEP}
- 3) Pembelian (*Buying*){}
{SEP}Setiap ada penjualan berarti ada kegiatan pembelian. Jika penjualan barang dilakukan oleh produsen maka pembelian dilakukan oleh orang yang membutuhkan barang tersebut. {}
{SEP}
- 4) Penyimpanan (*Storing*){}
{SEP}Sebelum barang disalurkan kepada konsumen, biasanya disimpan terlebih dahulu. Dalam menjamin kesinambungan, keselamatan, dan keutuhan barang-barang perlu adanya penyimpanan (pergudangan). {}
{SEP}
- 5) Pembakuan Standar Kualitas Barang {}
{SEP}Dalam setiap transaksi jual beli, banyak penjual maupun pembeli selalu menghendaki adanya ketentuan mutu, jenis, dan ukuran barang yang akan diperjualbelikan. Oleh karena itu perlu adanya pembakuan standar {}
{SEP}baik jenis, ukuran, maupun kualitas barang yang akan diperjualbelikan dengan tujuan barang yang akan diperdagangkan atau salurkan sesuai dengan yang diharapkan.

- 6) Penanggung Resiko Seorang distributor harus menanggung resiko baik kerusakan maupun penyusutan barang.

b. Fungsi Tambahan Distribusi

Yang menjadi fungsi tambahan distribusi yaitu:

- 1) Menyeleksi Kegiatan ini biasanya diperlukan untuk distribusi hasil pertanian dan produksi yang dikumpulkan dari beberapa pengusaha.
- 2) Mengepak/Mengemas Untuk menghindari adanya kerusakan atau hilang dalam pendistribusian maka barang harus dikemas dengan baik.
- 3) Memberi Informasi Untuk memberi kepuasan yang maksimal kepada konsumen, produsen perlu memberi informasi secukupnya kepada perwakilan daerah atau kepada konsumen yang dianggap perlu informasi, informasi yang paling tepat bisa melalui iklan.

3. Sistem Saluran Distribusi

Sistem saluran distribusi adalah cara yang ditempuh atau yang digunakan untuk menyalurkan barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Sistem saluran distribusi bertujuan agar hasil produksi sampai kepada konsumen dengan lancar, tetapi harus memperhatikan kondisi produsen dan sarana yang tersedia dalam masyarakat, dimana sistem saluran distribusi yang baik akan sangat mendukung kegiatan produksi dan konsumsi. Dalam penyaluran hasil produksi dari produsen

ke konsumen. Saluran distribusi memiliki elemen yang dalam proses distribusi yaitu perantara. Perantara yang dimaksud adalah pengecer, pedagang grosir atau pedagang besar. Pengecer adalah pedagang yang menjual barang hasil produksi yang dihasilkan oleh produsen langsung kepada pemakai akhir atau konsumen. Pedagang grosir adalah pedagang yang menjual barang hasil produksi produsen dengan kapasitas lebih besar dibanding pengecer. Pedagang besar adalah pedagang yang menjual barang hasil produksi produsen dengan kapasitas yang besar.⁶²

Berikut ini adalah beberapa saluran distribusi yang lazim digunakan dalam perusahaan yaitu sebagai berikut:

- a. Produsen – Konsumen**, disebut saluran langsung atau saluran nol tingkat (*zero level channel*) yaitu dari produsen langsung ke konsumen tanpa melibatkan pedagang perantara, sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Permendagri yang berisi, produsen dengan skala usaha mikro dan kecil dapat menjual barang kepada konsumen tanpa melalui distributor atau agen dan jaringannya.
- b. Produsen-Pengecer-Konsumen**, disebut saluran satu tingkat (*one level channel*) adalah saluran yang sudah menggunakan perantara. Dalam pasar konsumsi, perantara ini adalah pengecer. Perantara pengecer disini adalah membeli dalam jumlah besar dari produsen kemudian dijual eceran kepada konsumen.
- c. Produsen-Pedagang Besar-Pengecer-Konsumen**, disebut saluran

⁶² Sentot Imam Wahjono, *Bisnis Modern*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hlm. 228-229.

dua tingkat (*two level channel*) yaitu mencakup dua perantara. Dalam hal ini perantara tersebut adalah pedagang besar dan pengecer. Produsen hanya melayani pembelian dalam jumlah yang besar yaitu oleh pedagang besar, kemudian pedagang besar menjual lagi ke pengecer, baru kemudian ke konsumen. Saluran ini sering juga disebut saluran tradisional.

d. Produsen-Agen-Pengecer-konsumen, tipe saluran ini hampir sama dengan tipe saluran yang ketiga, dimana melibatkan dua perantara. Hanya saja disini bukan pedagang besar tetapi agen. Agen disini bertindak sebagai pedagang besar yang dipilih oleh produsen. Sasaran penjualan agen disini terutama ditujukan kepada pengecer besar.

e. Produsen – Agen - Pedagang Besar – Pengecer - Konsumen, disini terdapat tiga perantara (*three level channel*) atau disebut saluran tiga tingkat. Dari agen yang dipilih perusahaan masih melalui pedagang besar terlebih dahulu sebelum ke pengecer.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 22/M-DAG/PER/3/2016 Tentang Ketentuan Umum Distribusi Barang, sistem distribusi barang terdiri atas:

a. Distribusi Langsung

Berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Distribusi Barang dimaksud secara langsung dengan menggunakan pendistribusian khusus melalui sistem penjualan langsung. Sistem penjualan langsung sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:

- 1) Penjualan Langsung Satu Tingkat (*Single level marketing*), adalah penjualan barang tertentu yang tidak melalui jaringan pemasaran berjenjang.
- 2) Penjualan Langsung Multi Tingkat (*Multi level marketing*) adalah penjualan barang jaringan yang dikembangkan oleh penjual langsung yang tertentu melalui pemasaran berjenjang bekerja atas dasar komisi dan/atau bonus berdasarkan hasil penjualan barang kepada konsumen.

Pasal 16 Permendagri, barang yang didistribusikan dengan menggunakan sistem penjualan langsung hanya dapat dipasarkan oleh penjual resmi yang terdaftar sebagai anggota perusahaan penjualan langsung dengan hak distribusi eksklusif, yang mana berdasarkan Pasal 1 angka 19 Permendagri Hak Distribusi Eksklusif adalah untuk mendistribusikan barang yang dimiliki oleh hanya satu perusahaan dalam wilayah Indonesia yang didapat dari perjanjian dengan pemilik merek dagang atau dari kepemilikan atas merek dagang.

b. Distribusi Tidak Langsung

Berdasarkan Pasal 3 ayat (1) Permendagri, distribusi barang secara tidak langsung dilakukan oleh Pelaku Usaha Distribusi dengan menggunakan rantai distribusi yang bersifat umum, yaitu:

- 1) Distributor dan jaringannya; atau
- 2) Agen dan jaringannya.

Pasal 3 ayat (2) Pelaku Usaha Distribusi yang menggunakan Distributor dan jaringannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:

- 1) Distributor;
- 2) Sub Distributor;
- 3) Perkulakan;
- 4) Grosir; dan
- 5) Pengecer.

Pasal 3 ayat (3) Pelaku Usaha Distribusi yang menggunakan Agen dan jaringannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:

- 1) Agen;
- 2) Sub Agen;
- 3) Perkulakan;
- 4) Grosir; dan
- 5) Pengecer.

Pasal 6 ayat (1) Permendagri, Pelaku Usaha Distribusi dalam mendistribusikan Barang secara tidak langsung, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) dan ayat (3) wajib memenuhi ketentuan:

- 1) Distributor hanya dapat mendistribusikan Barang kepada Sub Distributor, Grosir, Perkulakan dan/atau Pengecer;
- 2) Sub Distributor hanya dapat mendistribusikan Barang kepada Grosir, Perkulakan dan/atau Pengecer;
- 3) Agen hanya dapat mendistribusikan Barang kepada Sub Agen, Grosir, Perkulakan dan/atau Pengecer;
- 4) Sub Agen hanya dapat mendistribusikan Barang kepada Grosir, Perkulakan dan/atau Pengecer.

Berdasarkan Pasal 6 ayat (2) Distribusi Barang secara tidak langsung dilakukan oleh Pelaku Usaha Distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan perjanjian, penunjukan dan/atau bukti transaksi secara tertulis.

Dalam penelitian ini, pelaku usaha merupakan pengecer, berdasarkan Pasal 1 angka 14 Permendagri, Pengecer adalah Pelaku Usaha Distribusi yang kegiatan pokoknya memasarkan Barang secara langsung kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 6 Permendagri pengecer bisa mendapatkan barang dari distributor/sub distributor, agen, sub agen, grosir/perkulakan. Dalam melakukan kegiatan usahanya pengecer

yang sedang diteliti mendapatkan barang langsung dari produsen, produsen berdasarkan Pasal 1 angka 7, Produsen adalah perusahaan yang berbentuk perorangan atau badan hukum yang memproduksi Barang.

Berdasarkan Pasal 9 (1) Permendagri, pengecer sebagaimana dalam mendistribusikan Barang harus menggunakan sarana penjualan toko dan sarana penjualan lainnya. Sarana penjualan toko dapat berupa:

- a. toko swalayan dengan bentuk *minimarket supermarket, departement store, hypermarket*; atau toko dengan sistem pelayanan konvensional.
- b. Sarana penjualan dapat berupa:
 - 1) sistem elektronik,
 - 2) penjualan dengan perangkat mesin elektronik (*vending machine*), atau
 - 3) penjualan bergerak.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 13 Pengecer wajib memenuhi ketentuan:

- a. badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah Indonesia;
- b. memiliki Perizinan di bidang Perdagangan sebagai Pengecer dari instansi dan/atau lembaga yang berwenang; dan
- c. memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap dan jelas.

Berdasarkan Pasal 19 Permendagri pelaku usaha tersebut dilarang:

- a. Distributor, Sub Distributor, Grosir, Perkulakan, Agen, dan Sub Agen dilarang mendistribusikan Barang secara eceran kepada konsumen.
- b. Agen dan Sub Agen dilarang melakukan pemindahan hak atas fisik Barang yang dimiliki/dikuasai oleh Produsen atau supplier luar negeri dan Produsen atau Importir yang menunjuknya.
- c. Pelaku Distribusi tidak langsung, dilarang mendistribusikan Barang yang dipasarkan oleh sistem penjualan langsung yang

- memiliki hak distribusi eksklusif.
- d. Produsen skala usaha besar dan menengah serta Importir dilarang mendistribusikan Barang kepada pengecer.

Pelaku Usaha Distribusi yang melanggar dapat diberi sanksi berupa peringatan, pembekuan izin, hingga pencabutan izin usaha, berdasarkan Pasal 25 Permendagri

“Pasal 25 ayat (1), Pelaku Usaha Distribusi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 8, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, dan Pasal 19, dikenakan sanksi administratif, dan Pasal 25 ayat (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara bertahap berupa peringatan tertulis; pembekuan izin usaha; dan pencabutan izin usaha.”