

TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN

SKRIPSI

Digunakan untuk melengkapi tugas
dan memenuhi salah satu syarat
guna mencapai Gelar Sarjana Hukum



Diajukan oleh :

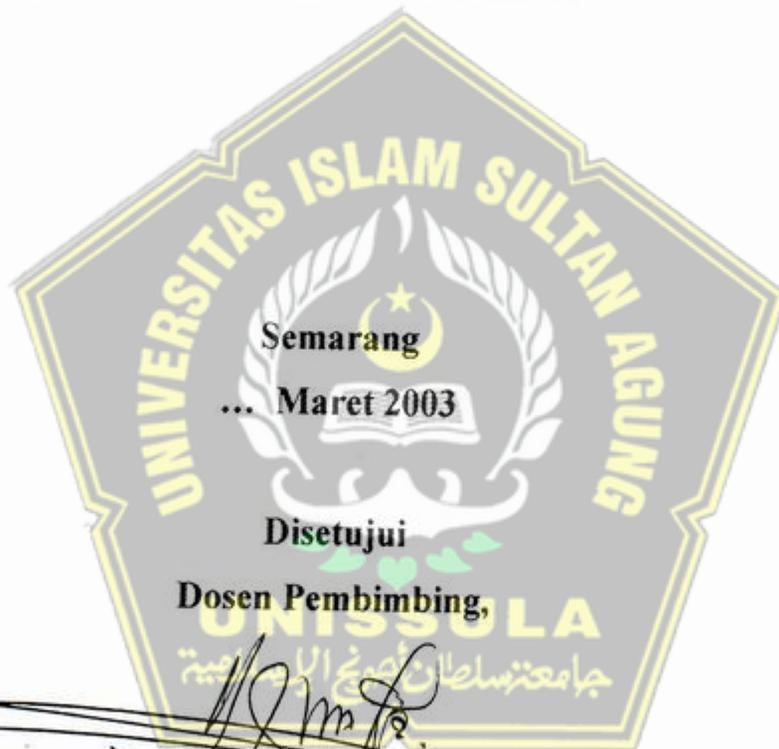
DAMAR AGUS SASI

03. 98. 4539

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2003

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : DAMAR AGUS SASI
Nim : 03.98.4539
Fakultas : Hukum
Jurusan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Kepada Konsumen
Dosen Pembimbing : H.M. Ali Mansyur. SH, CN, M.Hum.



Disetujui
Dosen Pembimbing,


H. M. ALI MANSYUR. SH, CN, M.Hum

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM
PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN**

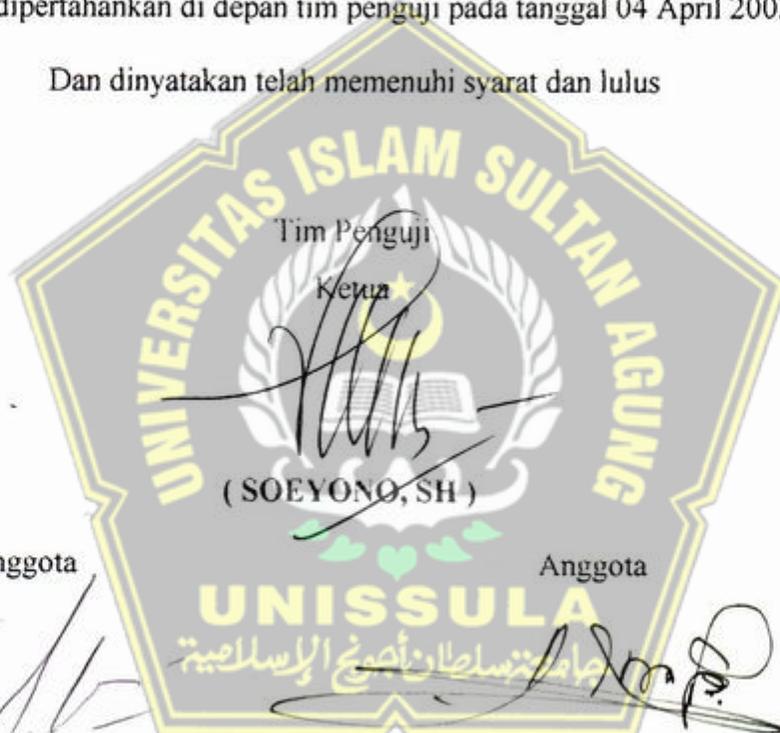
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DAMAR AGUS SASI

03.98.4539

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 04 April 2003

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus



Anggota

Anggota

(SUKARMI, SH. M.Hum)

(H. M. ALI MANSYUR, SH. CN. M.Hum)

Mengetahui

Dekan

(GUNARTO, SH. SE, Akt. M.Hum)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- “Barang siapa berjalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan kesurga”.

(H.R. Muslim)

- “Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”.

(Q.S. Alam nasyroh : 6)

- “Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bersabar”.

(Q.S. Al Baqorah : 153)



KATA PENGANTAR

Syukur dan Tasyakur kehadiran Allah SWT, sesudah menjadi kewajiban bagi saya, karena dengan kekuatan hidayah, inayah dan izin Nya maka saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Kepada Konsumen “. Yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum Fakultas, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

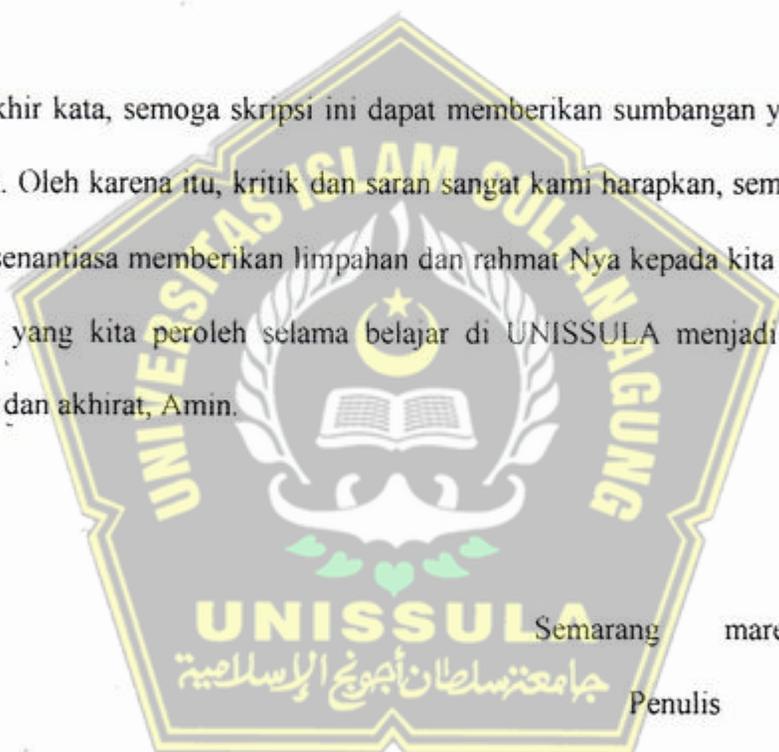
Setiap manusia tidak lepas dari kesalahan-kesalahan, maka penyusun menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini jauh dari kesempurnaan. Hal tersebut wajar mengingat ilmu pengetahuan penyusun masih terbatas juga penyusun mengalami kesulitan-kesulitan dalam memperoleh bahan-bahan yang cukup dalam menulis skripsi ini baik yang penyusun peroleh dari penelitian kepustakaan ataupun bersifat membangun bagi dunia pendidikan, para pembaca dan masyarakat umum.

Selama pembuatan skripsi ini penyusun banyak menerima bantuan dari berbagai pihak langsung maupun tidak langsung, baik yang memberikan bahan dan data guna terselesainya penyusun skripsi ini. Penyusun mengakui dan menyadari bahwa tanpa bantuan mustahil skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak H. Gunarto, SE. Akt M. Hum Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang

2. Bapak H. M. Ali Mansyur, SH, CN, M. Hum. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sabar.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Agung Semarang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu tercinta serta Mbak Wiwied, Laras Yanfri dan Nasha yang telah memberikan bantuan moril dan materiel dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh teman-teman dan saudaraku yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat kami harapkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan limpahan dan rahmat Nya kepada kita semua dan menjadikan ilmu yang kita peroleh selama belajar di UNISSULA menjadi ilmu yang bermanfaat dunia dan akhirat, Amin.



Semarang maret 2003

Penulis

(Damar Agus. S)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penuhisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelaku Usaha	12
B. Pengertian Konsumen	13
C. Jenis-Jenis Tanggung Jawab Pelaku Usaha	19
D. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
E. Hak Dan Kewajiban Konsumen	26
F. Perbuatan Yang Dilarang Pelaku Usaha	28

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

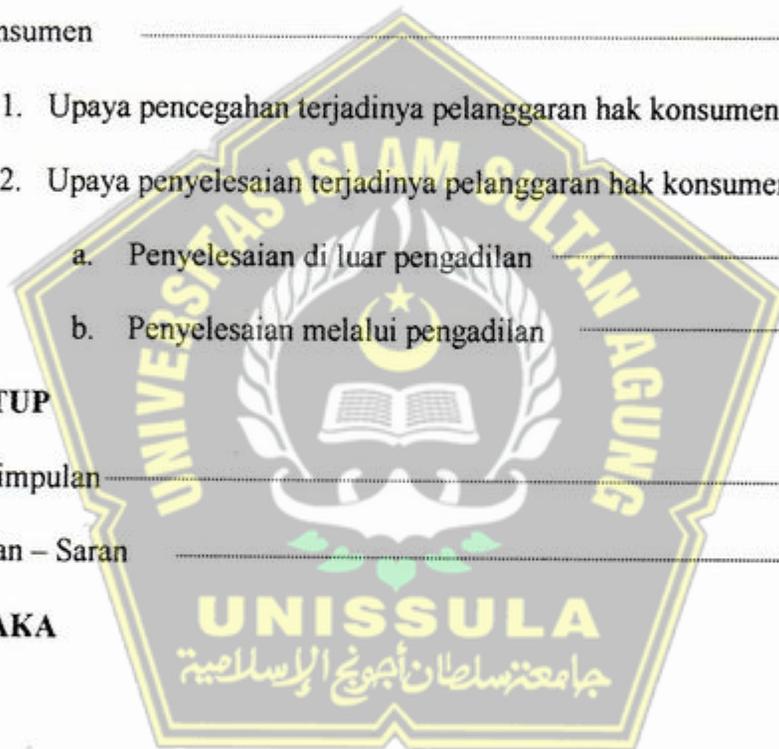
A. Tanggung jawab yang di lakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen	31
1. Tanggung jawab pelaku usaha	31
2. Tanggung jawab suplier	34
3. Pelanggaran janji / jaminan	36
4. Pembebasan tanggung jawab	38

B. Upaya – upaya yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen	39
1. Upaya pencegahan terjadinya pelanggaran hak konsumen	39
2. Upaya penyelesaian terjadinya pelanggaran hak konsumen	41
a. Penyelesaian di luar pengadilan	41
b. Penyelesaian melalui pengadilan	44

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran – Saran	51

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan / atau jasa yang dapat dikonsumsi. Produksi tersebut pada umumnya merupakan barang dan / atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya dengan penggolongan (*diversifikasi*) produk sedemikian luasnya serta mendapatkan dukungan kemajuan teknologi, telekomunikasi dan informasi, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan / atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Konsumen pada akhirnya dihadapkan pada transaksi berbagai jenis barang dan / atau jasa yang ditawarkan secara variatif baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri, kondisi seperti ini, pada satu sisi memberikan suatu manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan / atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Namun, kondisi dan perekonomian tersebut pada sisi lainnya yang dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Melalui kiat promosi, cara penjualan

serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal tersebut bukanlah gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang mengglobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan salah satu cabang baru ilmu hukum yaitu hukum perlindungan konsumen atau yang kadang kala dikenal juga dengan hukum konsumen.¹

Hukum perlindungan konsumen merupakan cabang hukum yang baru namun bercorak universal, sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing. Namun kalau kita teliti dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk dalam hukum adat. Masyarakat menginginkan kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya akan terjamin serta adanya suatu keinginan dari masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang dan / atau jasa yang rendah mutunya sehingga memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh untuk melindungi konsumennya.

Sejak diundangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disingkat UUPK No 8 Tahun 1999) bahwa keberadaan hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta melahirkan perusahaan yang tangguh dalam

¹ Widjaja Gunawan, 2001, "Hukum Tentang Perlindungan Konsumen", PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta, hal 12.

menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan / atau jasa yang berkualitas. UUPK No.8 Tahun 1999 ini mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945. Selain itu, masih terbuka kemungkinan terbentuknya Undang-Undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen meskipun secara umum dikatakan bahwa UUPK No 8 Tahun 1999 ini merupakan sarana untuk memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga dari barang dan / atau jasa , tanpa diikuti atau ditindak lanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersangkutan. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan oleh salah satu pihak dalam perjanjian kecuali jika hal tersebut memang dikehendaki secara bersama oleh kedua belah pihak atau berdasarkan alasan yang dianggap cukup oleh undang-undang tersebut.²

Jika kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kebutuhan akan barang

² Ibid Hal 25.

dan / atau jasa tertentu, tentunya diharapkan bahwa konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang dan / atau jasa tersebut. Hak dari suatu konsumen dilihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan / atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan di masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan / atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan / atau jasa yang dikehendaki berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Apabila konsumen merasa dirugikan, maka konsumen berhak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha.³

Sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diberikan pertanggungjawaban berkaitan erat dengan macam dan jenis ganti rugi yang dapat dikenakan bagi para pelaku usaha yang melanggar satu atau lebih ketentuan dalam UUPK No 8 Tahun 1999 . Dalam hukum pembuktian, saat lahirnya atau hapusnya pertanggungjawaban tersebut kepada pelaku usaha lainnya harus dibuktikan, agar tidak merugikan

³ Ibid hal 27.

konsumen maupun pelaku usaha lainnya, sehingga dapat tercipta asas kepatutan dan keadilan serta kepastian hukum bagi semua pihak.

Pada dasarnya UUPK No 8 Tahun 1999 tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup relevan dan dapat dipertanggungjawabkan serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan, memakai atau memanfaatkan barang dan / atau jasa yang diberikan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan standar minimum yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan / atau jasa tertentu sebelum barang dan / atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut kadangkala sudah ada yang menjadi pengetahuan umum, namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut.

Untuk itu informasi menjadi suatu hal sangat penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya serta dipertanggungjawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan dengan membeli barang dan / atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan. Secara praktis konsumen memang berada pada posisi yang kurang diuntungkan dibandingkan dengan posisi dari pelaku usaha sebab keterlibatan konsumen dalam memanfaatkan barang dan / atau jasa yang tersedia sangat bergantung

seungguhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Bahkan untuk produk-produk barang dan / atau jasa yang secara tegas sudah diatur kelayakan penggunaan, pemakaian maupun pemanfaatannya. Konsumen sering tidak memiliki banyak pilihan selain yang disediakan oleh pelaku usaha. Untuk keperluan itulah, undang-undang memberikan aturan yang tegas mengenai hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa kepada konsumen.⁴

Selain itu, UUPK No 8 Tahun 1999 juga mengakui adanya jenis-jenis transaksi perdagangan khusus dengan cara lelang penawaran dengan suatu hadiah atau penjualan barang dan / atau jasa yang tidak berada dalam kondisi sempurna. Untuk hal-hal yang demikian, informasi menjadi lebih relevan lagi bagi konsumen karena itu undang-undang mengenakan sanksi bagi para pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar, akurat, relevan dapat dipercaya serta maupun yang menyesatkan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat pengetahuan yang masih rendah terhadap perlindungan konsumen. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu UUPK No 8 Tahun 1999 dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya

⁴ Ibid hal 40 – 41.

masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Namun dengan adanya UUPK No 8 Tahun 1999 ini setidaknya masyarakat mempunyai senjata untuk melindungi haknya paling tidak dengan undang-undang ini perlindungan mengenai konsumen sudah ada dasar hukumnya.⁵

Dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan membahasnya dalam tulisan ini dengan mengambil judul :
TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA KEPADA
KONSUMEN

B. PERUMUSAN MASALAH

Agar dalam penulisan skripsi ini dapat terarah pada sasaran serta menjaga agar pembahasan tidak terlalu luas ruang lingkupnya, maka akan dirumuskan masalah-masalah yang nantinya akan dijadikan pedoman dalam penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan, adapun perumusan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Tanggung jawab apa yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen ?
2. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan konsumen untuk membela haknya ?

⁵ Widjaja Gunawan, Loc cit, Hal 37.

C. TUJUAN PENULISAN

Penelitian bertujuan untuk mengetahui :

1. Tujuan Umum

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pikiran tentang perlindungan hak-hak konsumen dan diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya pengembangan hukum perlindungan konsumen.

2. Tujuan Khusus :

- a). Untuk mengetahui tanggung jawab apa yang dilakukan oleh pelaku usaha pada konsumen.
- b). Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk membela haknya.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan,

Teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teori yang berupa sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum khususnya dalam bidang perlindungan hukum mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen.

Praktis : Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh suatu pemikiran dari para praktisi hukum khususnya para pihak konsumen dan pelaku usaha antara lain :

1. Sebagai masukan pendidikan tinggi ilmu hukum.
2. Sebagai pertimbangan bagi penegak hukum dalam menangani masalah ganti kerugian akibat terjadinya kerugian yang dialami konsumen yang ditimbulkan karena pelaku usah tidak bertanggung jawab terhadap produk barangnya.
3. Untuk menambah pengetahuan penelitian di bidang ilmu pengetahuan hukum perdata, khususnya dalam perlindungan konsumen.
4. Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti dan dibahas.

E. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Pendekatan

Pendekatan masalah yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif.

Yuridis empiris : Bertujuan untuk mengetahui proses terjadinya hukum dan proses bekerjanya hukum didalam masyarakat.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang di perlukan dalam penelitian ini meliputi :

- a). Data sekunder : Data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan.

Dilaksanakan dengan penelitian kepastian guna mendapatkan landasan teoritis berupa pendapat-pendapat atau tulisan-tulisan para ahli atau pihak lain yang berwenang dan juga untuk memperoleh informasi baik dalam ketentuan formal maupun data melalui naskah resmi yang ada.

b). Data Primer : Data yang diperoleh melalui pengamatan dilapangan .

Dilakukan dengan wawancara bebas terpimpin yaitu dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan tetapi masih dimungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi etika wawancara. Selain pelaku usaha juga menggunakan responden konsumen yaitu :

- Orang yang mengkonsumsi atau menggunakan barang.
- Orang yang mengkonsumsi atau menggunakan jasa.

3. Analisa Data

Kualitatif : Suatu kajian terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan acuan ilmu hukum perdata.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan skripsi ini penyusunan dan pembahasannya diarahkan dalam sistematika skripsi yang disusun sedemikian rupa sehingga menjadi IV (empat) Bab. Yang akan di gambarkan sebagai berikut :

- BAB I : Merupakan bab pertama atau pendahuluan, dimana dalam bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II : Tinjauan pustaka menguraikan pengertian – pengertian, yang berkaitan dengan obyek yang diteliti, antara lain pengertian pelaku usaha, konsumen, jenis-jenis tanggungjawab pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan perbuatan yang dilarang pelaku usaha.
- BAB III : Hasil penelitian dan pembahasan masalah, dalam bab ini diuraikan dan di bahas tentang hasil-hasil yang di dapat dalam melaksanakan penelitian sesuai dengan obyek yang akan diteliti sebagai berikut :
- a. Tanggungjawab apa yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.
 - b. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan konsumen untuk membela haknya.
- BAB IV : Adalah bab penutup, di dalam bab ini semua hasil penelitian akan di analisa dan disimpulkan secara sistematis dan selanjutnya diberikan saran-saran yang konstruktif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelaku Usaha

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, tidak menggunakan istilah produsen sebagai lawan konsumen, tetapi menggunakan istilah 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.⁶ Berdasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha bisa orang-perseorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, BUMN, koperasi, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Kalau kita cermati dapat disimpulkan yang dimaksud dengan produsen meliputi :

1. Pihak pembuat suatu produk akhir atau bagian komponennya berupa produk-produk manufaktur.
2. Produsen dari tiap bahan mentah apapun atau;

⁶ Mubyarto, "Demokrasi Ekonomi dan Arah Gerakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia", Seminar sehari 11 Mei 1993.

3. Tiap orang, yang dengan membubuhkan nama, merek dagang ataupun ciri pembeda lainya pada suatu produk adalah mewakili dirinya sendiri sebagai produsen barang atau produk tersebut atau;
4. Setiap orang yang mengimpor suatu produk ke dalam lingkungan ekonomi, apakah untuk dijual, disewakan, dikontrakkan, atau bentuk distribusi lain di dalam perdagangan bisnisnya sebagai produsen.⁷

B. Pengertian Konsumen.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (*koper*). Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen diartikan tidak hanya Individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli⁸.

⁷ Usman Rachmadi, 2000, “Hukum Ekonomi dalam Dinamika”, Gramedia, Jakarta, hal. 94.

⁸ Shidarta 2000, “Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”, PT. Grasindo, Jakarta. Hal. 1.

Dalam pengertian konsumen itu memiliki kelebihan dan kekurangan, untuk itu, kita perlu melihat pengertian konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK No. 8 Tahun 1999. Sejumlah catatan dapat diberikan terhadap unsur-unsur definisi konsumen :

1. Setiap orang.

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pembeli barang dan/atau jasa. Istilah "orang" sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut atau termasuk juga badan hukum. Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk "pelaku usaha" dalam Pasal 1 Ayat 3 yang secara *eksplisit* membedakan kedua pengertian person di atas, dengan menyebut kata-kata "orang perseorangan atau badan usaha". Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada "orang perseorangan". Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha, dengan makna lebih luas dari badan hukum.⁹

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Kata "orang" tidak digunakan. Dalam undang-undang itu hanya ditemukan "pemakai" yang dapat diinterpretasikan baik sebagai orang perseorangan maupun badan usaha.¹⁰

⁹ Shidarta, Ibid, hal. 4

¹⁰ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999, Tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

2. Pemakai.

Kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir. Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu dikontraktual.

Sebagai ilustrasi dari uraian itu dapat diberikan contoh berikut. Seseorang memperoleh paket hadiah atau parsel pada hari ulang tahunnya. Isi paketnya makanan dan minuman kaleng yang dibeli si pengirim dari pasar swalayan.

Pertanyaanya, apakah penerima paket seorang konsumen juga? Jika ia akan menggugat pasar swalayan itu, apakah ada unsur gugatan yang cukup kuat baginya?. Hal ini patut dipertanyakan, jika menggunakan prinsip kontraktual tentu tidak ada hubungan kontraktual antara penerima hadiah dan pihak pasar swalayan karena si pembeli parsel ialah orang lain. Dengan demikian UUPK selayaknya meninggalkan prinsip yang sangat merugikan konsumen.

Konsumen memang tidak sekedar pembeli tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Jadi paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

3. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan/atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya, istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu jasa diartikan sebagai sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih satu orang¹¹.

4. Yang tersedia dalam masyarakat.

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusaha pengembangan perumahan sudah bisa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya

¹¹ Shidarta Op cit, hal 5 - 6.

jadi. Bahkan untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti keberadaan barang yang diperjual belikan bukan sesuatu yang diutamakan.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya) bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu. Sebagai ilustrasi dapat diberikan contoh sebagai berikut ini.

Seorang ibu rumah tangga membeli kompor elektronik dari sebuah toko. Karena sesuatu hal, kompor yang belum sempat dipakai itu dijualnya lagi kepada tetangganya. Ternyata, alat itu rusak dan tetangganya mengajukan keberatan terhadapnya. Apakah ibu yang membeli alat itu dan telah menjualnya lagi tersebut masih berhak disebut konsumen menurut kategori UUPK? Jika pemilik toko mengetahui si ibu telah menjual kompor itu kepada orang lain, apakah pemilik toko dapat menolak gugatan si ibu tadi dengan alasan bahwa ibu itu bukan lagi sebagai konsumen akhir.

Di sini tampak, rasa keadilan kita menuntut lain. Dengan demikian, seharusnya batasannya tidak perlu sekaku yang ditetapkan dalam undang-undang. Jika kasus tadi dibawa ke pengadilan, hakim dapat melihat apakah ibu itu biasa melakukan kegiatan jual beli seperti itu. Seandainya transaksi tadi bukan merupakan pekerjaan yang biasa dilakukan, hakim seharusnya dapat menentukan bahwa yang bersangkutan termasuk konsumen akhir pula.¹²

Contoh kasus di atas dapat disimpulkan bahwa ibu yang membeli kompor elektronik dari sebuah toko dan dijual kembali maka ibu itu dapat disebut sebagai penjual. Ibu itu bukan merupakan konsumen akhir melainkan dapat disebut perantara sebuah toko elektronik kepada konsumen akhir. Dan transaksi yang dilakukan oleh ibu itu dengan konsumen akhir merupakan bukan pekerjaan yang biasa dilakukan seperti halnya dengan pedagang yang biasa melakukan transaksi jual beli yang dapat

¹² Ibid, hal. 7 – 8.

memberi perlindungan kepada konsumen-konsumen yang membeli barangnya dan atau menggunakan barang yang dijualnya. Oleh karena itu itu masih berhak untuk menuntut haknya kepada toko elektronik di mana ia membeli kompor elektronik itu.

Uraian itu sekaligus menunjukkan, batas konsumen dalam UUPK dan hak-hak konsumen yang diadopsi didalamnya masih memerlukan pengujian-pengujian di lapangan, khususnya melalui peristiwa-peristiwa konkret yang diajukan ke pengadilan. Dengan berpedoman pada Pasal 27 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 (jo. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 1999) tentang Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman, sudah diamanatkan bahwa hakim wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

C. Jenis – Jenis Tanggungjawab Pelaku Usaha

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang di lakukan¹³.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti

¹³ Shidarta, 2000 “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*” Grasindo, hal. 58

kerugian tersebut". Yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- a. adanya perbuatan
- b. adanya unsur kesalahan
- c. adanya kerugian yang diderita
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain¹⁴.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada diri si tergugat.¹⁵ Dalam hukum pengangkutan, khususnya pengangkutan udara, prinsip tanggung jawab ini pernah diakui sebagaimana dapat dilihat dalam Pasal 29 Ordonansi Pengangkutan Udara No. 100 Tahun 1939, kemudian dalam perkembangannya dihapuskan dengan Protokol Guatemala 1971.

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi.

¹⁴ Pasal 1365 "*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*" Mengenai perbuatan hukum yang membawa kerugian pada orang lain.

¹⁵ Shidarta, Op cit hal. 59

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian di timbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.¹⁶

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah yang lazim di kenal dalam hukum. Namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

¹⁶ Pasal 29, Ordonansi Pengangkutan Udara No. 100 Tahun 1939.

3. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

Contoh dari penerapan ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan bagasi tangan, yang biasanya dibawakan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawaban¹⁷.

Sekalipun demikian, dalam Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, ada penegasan “prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab” ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/ bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan.¹⁸

4. Prinsip tanggung jawab berdasarkan tanggung jawab mutlak.

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas.

¹⁷ Shidarta Op. Cit, hal 62.

¹⁸ Pasal 44 Peraturan Pemerintah No.40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara.

Ada pendapat yang mengatakan tanggung jawab mutlak adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab. Sebaliknya tanggung jawab absolut adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pendapat yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada tanggung jawab mutlak, hubungan itu harus ada, sementara pada tanggung jawab absolut, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada tanggung jawab absolut, dapat saja si tergugat yang diminta pertanggung jawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut¹⁹.

Menurut R.C Hoerber et al, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan karena.

- a. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- b. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya²⁰.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Menurut asas

¹⁹ Shidarta, Op cit, hal 63.

²⁰ Hoerber R.C et al, 1986 "Contemporary Business Law" Ground recovery, New York, hal. 78.

ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

5. Prinsip tanggung jawab berdasarkan tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban pelaku usaha disebut pada Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK No 8 Tahun 1999. Hak pelaku usaha yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang dipergunakan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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 di perdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaku usaha adalah.

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memberlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Ini berarti pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.
- d. Menjaimin 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 garansi atas barang yang di buat serta 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 perjanjian²¹

Jika disimak baik-baik, dapat disimpulkan bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan suatu hak dari konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri para pelaku usaha

E. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK No 8 Tahun 1999 konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memiliki 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.

²¹ Widjaja Gunawan, 2001 “*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*” Jakarta, hal 32.

- 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, 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.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk.

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan karena 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.

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya²².

F. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Di dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UUPK No. 8 Tahun 1999 dimuat perbuatan-perbuatan yang dilarang yang dilakukan bagi pelaku usaha. Perbuatan-perbuatan yang dilarang tersebut meliputi :

Larangan dalam memproduksi/ memperdagangkan. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam

²² Widjaja Gunawan, Ibid hal 25-27.

- hitungan sebagaimana dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut yang sebenarnya.
 - 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 yang dinyatakan.
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa 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 atau dibuat.
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberika informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran atass larangan tersebut di atas, dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran²³.



²³ Usman Rachmadi Op. Cit hal 108.

BAB III
HASIL PENELITIAN DAN
PEMBAHASAN

**A. TANGGUNG JAWAB YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU USAHA
KEPADA KONSUMEN**

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Sebenarnya pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya. Tanggung jawab pelaku usaha ini dinamakan dengan tanggung gugat produk. Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat” bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau jaminan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan demikian tanggung gugat produk ini bisa dikarenakan pelaku usahanya ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Tanggung jawab pelaku usaha ini telah diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK No. 8 Tahun 1999. Berdasarkan undang-undang tersebut, bukan hanya pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya, tetapi termasuk juga importir. Yang dipandang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang cacat adalah :

- a. Produsen produk akhir, bahan dasar, atau suku cadang.
- b. Mereka yang menjadikan dirinya sebagai produsen.

- c. Suplier atau *leveransir*, jika tidak diketahui identitas produsennya, kecuali ia memberitahukan identitas atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya.
- d. Importir, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sekalipun nama produsen dicantumkan²⁴.

Pasal 19 UUPK No. 8 Tahun 1999 mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya. Dikatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas :

- kerusakan
- pencemaran
- kerusakan dan kerugian konsumen
- pencemaran dan kerugian konsumen
- kerugian konsumen

Akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Bentuk ganti ruginya dapat berupa

- pengembalian uang
- Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilanya.

²⁴ Usman Rachmadi, 2001 " *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika* " Jakarta.

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

Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi diatas, tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen. Ini berarti bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi, dan itu tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Importir barang dan/atau jasa juga bertanggung jawab atas barang dan jasa yang diimpor atau disediakanya. Hal ini diatur dalam Pasal 21 UUPK No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa :

- Importir bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri;
- Importir hanya bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Peradilan pidana kasus konsumen menganut sistem beban pembuktian terbalik. Pasal 22 UUPK No. 8 Tahun 1999 menentukan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4) , Pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jasa untuk melakukan pembuktian.

Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas konsumen, maka menurut Pasal 23 UUPK No. 8 Tahun 1999 dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen²⁵.

2. Tanggung Jawab Suplier

Suplier juga bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan yang diajukan oleh konsumen . Dalam situasi yang bagaimana suplier bertanggung jawab atas tuntutan atau gugatan konsumennya, disebutkan di dalam Pasal 24 UUPK No. 8 Tahun 1999. Di sana disebutkan pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :

- a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut.

²⁵ Ibid hal 95 – 98.

- b. Pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak memenuhi adanya perubahan barang/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atai tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud diatas, 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. Dengan demikian dapat disimpulkan selama pelaku usaha lain yang menjual barang dan/atau jasa kepada konsumen tidak melakukan perubahan atas barang dan/atau tersebut, maka supliernya dapat dikenakan tanggung jawab perdata ganti rugi . Sebaliknya jika penjual kembali telah melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa yang dibelinya maka pelaku usaha terbebas dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen tersebut.

Begitu pula yang ada dalam pelaku usaha elektronik, ia memberikan garansi kepada konsumen yang membeli barang elektronik yaitu garansi selama satu tahun apabila ada kerusakan dalam jangka waktu itu maka suplier akan bertanggung jawab atas perbaikannya selama konsumen tersebut tidak menyalahi aturan dan petunjuk untuk tidak merubah-rubah barang tersebut seperti aslinya. Maka suplier ini akan bertanggung jawab dengan adanya mekanik elektroniknya sendiri ia akan memperbaiki barang yang diadukan konsumen itu rusak, tetapi selama barang itu bisa diperbaiki maka akan diperbaiki oleh pihak suplier tetapi bila barang tersebut memang tidak bisa

diperbaiki maka akan diganti dengan barang yang baru sesuai dengan barang yang dibeli tersebut.

Tetapi dalam kenyataannya garansi tersebut sering diabaikan oleh para konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa untuk memperoleh harga yang lebih murah dibandingkan harga yang asli yang ditentukan oleh pelaku usaha. Yaitu harga yang tidak menggunakan garansi itu akan mendapatkan potongan 25% dari harga standar garansi dengan konsumen memilih harga yang lebih murah dengan tanpa garansi maka suplier lepas dari tanggung jawab apabila ada kerusakan-kerusakan pada barang yang dibeli para konsumen. sebab dalam pembelian barang oleh konsumen yang tidak menggunakan garansi maka setelah terjadi jual beli barang tersebut maka suplier lepas dari tanggung jawab, dan apabila terjadi kerusakan sudah menjadi tanggung jawab konsumen sendiri²⁶.

3. Pelanggaran Janji / Jaminan

Dalam Pasal 25 dan 26 UUPK No. 8 Tahun 1999 mengatur mengenai tuntutan ganti rugi dan/atau diberikan atau dijanjikan pelaku usaha. Pasal 25 menentukan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang di perjanjikan.

²⁶ Wawancara, 5 - 7 - 2002 " Bapak Agus Gunawan " Pemilik Toko AA Elektronik.

Pelaku usaha yang demikian itu bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :

- tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan.
- tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Kemudian Pasal 26 UUPK No. 8 Tahun 1999 menentukan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Dalam jangka waktu jaminan dan / atau garansi yang diperjanjikan pelaku usaha wajib menyediakan suku cadang dan / atau fasilitas perbaikan terhadap barang yang dibeli konsumen, sebab bila suatu saat dalam masa jaminan dan / atau garansi terjadi kerusakan terhadap barang yang dibeli konsumen maka pelaku usaha belum bisa lepas dari tanggung jawab. Tetapi bila waktu jaminan dan /atau garansi sudah terlampaui maka tanggung jawab pelaku usaha bisa lepas. Sebagai ilustrasi dapat diberikan contoh sebagai berikut.

Seorang bapak membeli sebuah hand phone pada toko hand phone resmi dengan harga Rp. 1.350.000,00- dengan jaminan dan / atau garansi. Setelah terjadi jual beli maka bapak tersebut menggunakannya tetapi setelah dua bulan digunakan hand phone itu mengalami kerusakan kelemahan sinyalnya, maka bapak tersebut mengadu kepada toko dimana bapak itu

membelinya. Karena jangka waktu garansi itu belum terlampaui maka toko tersebut masih bertanggung jawab atas hand phone yang dibeli ditokonya oleh karena itu toko tersebut memperbaikinya dengan mengganti yang rusak pada komponen yang berkaitan dengan penerimaan sinyalnya pada hand phone bapak itu setelah diperbaiki dengan mengganti suku cadang yang baru maka hand phone tersebut dapat digunakan lagi ²⁷

Dengan adanya uraian di atas maka dapat dianalisa bahwa tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha itu apabila ada kerusakan dan kerugian konsumen serta pencemaran dan kerugian konsumen. Sebagai konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha atas barang dan / atau jasa yang beredar dapat mengajukan ganti rugi. Selain pelaku usaha, importir dan suplier juga dapat dikenai pertanggung jawaban atas barang dan / atau jasa yang disediakan dan di perdagangkan dalam masyarakat luas. Tetapi sebagai pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila dapat memenuhi syarat yang tertera dalam Pasal 27 UUPK No. 8 Tahun 1999.

4. Pembebasan Tanggung Jawab

Dalam Pasal 27 UUPK No. 8 Tahun 1999 disebutkan hal-hal yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen yaitu apabila :

²⁷ Wawancara, 26 - 6 - 2002 "Bapak Anthonius Agung Kurniawan" Pemilik toko hand phone.

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

Dengan adanya pasal 27 UUPK No. 8 Tahun 1999 dapat dianalisa bahwa pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila memenuhi syarat yang sudah tertulis di atas dengan jelas. Maka apabila konsumen itu melakukan pengaduan dan pengaduan itu terdapat salah satu dari kelima unsur di atas, maka pelaku usaha dapat terbebas dari tanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen.

B. UPAYA-UPAYA YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN UNTUK MEMBELA HAKNYA

1. Upaya Pencegahan Terjadinya Pelanggaran Hak Konsumen

Perjanjian Baku

Di dalam hal upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk membela haknya, maka konsumen harus dulu memenuhi kewajiban sebagai mana mestinya. Kemudian konsumen akan mendapatkan haknya Sesuai dengan

kewajiban yang telah dilakukan. Dan hak yang di peroleh konsumen itu merupakan kewajiban bagi pelaku usaha yang memberikan secara baik meliputi : kenyamanan, keamanan dan keselamatan mendapatkan barang dan / atau jasa, sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa; di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan; perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; mendapat kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya.

Dengan adanya hak-hak konsumen secara seimbang untuk menentukan sendiri pilihan barang dan / atau jasa yang hendak dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan olehnya. Maka konsumen harus dapat mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan konsumen sendiri atas barang dan / atau jasa yang di konsumsi. Adanya suatu perjanjian yang jelas secara langsung dan tidak langsung konsumen telah berupaya untuk mencegah timbulnya suatu kerugian yang dialami olehnya.

Di dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Sesuatu hal tertentu;

d. Suatu sebab yang halal.

Kemudian didalam pasal ini dapat kita rumuskan dalam bentuk :
kesepakatan yang bebas, dilakukan oleh pihak yang demi hukum dianggap cakap untuk bertindak, untuk melakukan suatu prestasi tertentu, prestasi tersebut haruslah suatu prestasi yang diperkenankan oleh hukum, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas.

Dengan adanya perjanjian yang jelas antara konsumen dan pelaku usaha maka apabila satu pihak itu melanggarnya maka pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi sesuai dengan haknya karena merasa dirugikan oleh pihak yang melanggar perjanjian tersebut.

2. Upaya Penyelesaian Terjadinya Pelanggaran Hak Konsumen

a. Penyelesaian di Luar Pengadilan

Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, UUPK memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian di luar pengadilan. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menyebutkan, "Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

❖ Negosiasi Dan Perdamaian.

Dari literatur hukum diketahui bahwa pada umumnya proses negosiasi merupakan suatu pranata alternatif penyelesaian sengketa. Tidak ada suatu kewajiban bagi para pihak untuk melakukan pertemuan

secara langsung pada saat negosiasi. Melalui negosiasi para pihak yang bersengketa atau berselisih paham dapat melakukan suatu proses penjajakan kembali akan hak dan kewajiban para pihak dengan melalui suatu situasi yang sama-sama menguntungkan, dengan melepaskan atau memberikan kelonggaran atas hak-hak tertentu berdasarkan pada asas timbal balik. Persetujuan atau kesepakatan yang telah dicapai tersebut kemudian dituangkan secara tertulis untuk di tanda tangani oleh para pihak dan dilaksanakan sebagai mana mestinya.

❖ Mediasi.

Penyelesaian di luar kejadian yang melibatkan pihak ketiga baik perorangan atau lembaga independen yang bersifat netral dan tidak memihak dan ditujuk oleh para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga ini sebagai mediator berkewajiban melaksanakan tugas dan fungsinya berdasar pada kehendak dan kemauan para pihak. Sebagai sautu pihak diluar perkara yang tidak memiliki kewenangan memaksa, mediator ini berkewajiban untuk bertemu dan / atau mempertemukan para perihal yang bersengketa guna mencapai masukan mengenai pokok persoalan yang dipersengketakan oleh para pihak. Berdasarkan pada informasi yang diperoleh, baru kemudian mediator dapat menentukan duduk perkara, kekurangan dan kelebihan dari masing-masing pihak yang bersengketa, dan selanjutnya mencoba menyusun proposal penyelesaian yang kemudian dikomunikasikan kepada pihak secara langsung. Mediator harus mampu menciptakan suasana dan kondisi yang kondusif bagi

terciptanya kompromi di antara kedua belah pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan. Setelah diperoleh persetujuan dari kedua pihak atas proposal yang diajukan beserta segala revisi untuk menyelesaikan masalah yang di persengketakan, mediator kemudian menyusun kesepakatan tertulis untuk ditanda tangani oleh para pihak. Mediator juga diharapkan dapat membantu pelaksanaan kesepakatan tertulis yang telah di tanda tangani oleh kedua belah pihak.

❖ **Konsiliasi.**

Berbeda dengan negosiasi konsiliasi, dari pengertian yang merupakan langkah awal perdamaian sebelum sidang peradilan dilaksanakan. Maka konsiliasi tidak hanya dapat dilakukan untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan, melainkan juga dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik di dalam maupun di luar peradilan, dengan pengecualian untuk hal-hal atau sengketa dimana telah diperoleh suatu putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, tidak dapat dilakukan konsiliasi.

❖ **Pendapat Hukum Oleh Lembaga Arbitrase.**

Pendapat ahli sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa, dan bahwa ternyata Arbitrase dalam suatu bentuk kelembagaan, tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan dan / atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara para pihak

dalam suatu perjanjian pokok, melainkan regu dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini dan / atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang memerlukan perjanjian. Pemberian opini atau pendapat hukum tersebut dapat merupakan suatu masukan bagi para pihak dalam menyusun dan / atau membuat perjanjian yang akan mengatur hak-hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian, maupun memberikan penafsiran dan pendapat terhadap salah satu atau lebih ketentuan dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak untuk memperjelas pelaksanaannya.

Sebagaimana halnya suatu penunjukan arbitrase dalam menyelesaikan suatu perbedaan pendapat atau perselisihan paham maupun sengketa yang ada atau lahir dari suatu perjanjian maka pendapat hukum ini pun bersifat akhir atau final bagi para pihak yang meminta pendapatnya kepada lembaga arbitrase²⁸.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini dapat ditempuh apabila sengketa konsumen dan pelaku usaha tidak dapat ditempuh dengan jalan penyelesaian di luar pengadilan yaitu dengan cara negosiasi dan perdamaian, mediasi, konsiliasi, dan / atau pendapat hukum oleh lembaga arbitrase tidak ada kata kesepakatan antara pihak yang bersengketa.

²⁸ Widjaja Gunawan, 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal 85-94.

Dengan tidak adanya kesepakatan antara konsumen yang dirugikan dengan pelaku usaha yang bersengketa maka konsumen dapat mengajukan gugatan atas kerugian. Kepada pelaku usaha melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) agar dapat dan / atau diproses untuk diajukan di peradilan di tempat kedudukan konsumen.

UUPK Pasal 45 ayat (1) menyatakan, "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Gugatan yang diajukan melalui LPKSM itu akan diproses dan diajukan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus. Terhadap putusan Pengadilan Negeri ini, meskipun dikatakan bahwa UUPK hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan Pengadilan Negeri dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengingat akan relativitas dari yang tidak merasa puas, peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara. Selain itu UUPK juga telah memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk memproses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung²⁹.

²⁹ Widjaja Gunawan, *Op Cit*, hal 74.

Rumusan Pasal 46 ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan / atau instansi terkait apabila barang dan / atau jasa yang dikonsumsi dan / atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan / atau korban yang tidak sedikit.

Sebagai konsumen yang merasa dirugikan dan mengajukan gugatan kerugian kepada pelaku usaha, dalam gugatan yang diajukan harus dapat membuktikan 4 unsur.

- a. Adanya perbuatan hukum.
- b. Adanya kesalahan / kelalaian pengusaha / perusahaan.
- c. Adanya kerugian yang dialami konsumen.

- d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.³⁰

Jadi, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian berat, karena harus membuktikan keempat unsur tersebut. Semua ini disebabkan sosial ekonomi kedudukan konsumen lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha, walaupun di mata hukum semua memiliki kedudukan yang sama.

Di dalam kasus-kasus konsumen putusan pengadilan belum berjalan secara maksimal dan kurang tegas dalam putusan-putusannya. Hal ini dapat dilihat dalam contoh kasus misalnya : kasus biskuit beracun pada bulan Oktober 1989, setidaknya telah menimbulkan korban 141 jiwa konsumen tidak berdosa; 35 orang diantaranya meninggal dunia. Hasil penyelidikan menyimpulkan bahwa amonium bi karbonat, yaitu sejenis bahan pembuat biskuit supaya renyah telah tertukar dengan sodium nitrit sejenis bahan berbahaya pada waktu pemindahan bahan-bahan tersebut. Tragedi ini terjadi pada beberapa tempat yang berbeda antara lain Tangerang, Tegal, Palembang, dan Jambi. Dari pihak-pihak yang bertanggung jawab hanya menjatuhi hukuman 6 bulan penjara dengan masa percobaan 1 tahun dan tanpa santunan pada keluarga korban.³¹

Ketidak amanan dengan terulang kembali pada bulan Juli 1994 di Palembang, Jambi dan beberapa tempat lainnya. 28 orang dirawat di rumah sakit, 5 orang lainnya meninggal dunia. Hasil investigasi pihak yang

³⁰ Shofie Yusuf, *“Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen hukumnya”*, PT. GITA ADITYA BAKTI, Bandung 2000.

³¹ Putusan Pengadilan Negeri Tangerang No. 30 / PID.B / 1990 / PN / TNG Tertanggal, Agustus 1990.

berwenang antara lain menyalahkan konsumen bahwa air dan alat yang digunakan tercemar. Dipertanyakan, jika yang tercemar air, mengapa yang menjadi korban hanya mereka yang konsumsi mie instant, sedangkan yang tidak malah selamat. Menarik sekali sikap Pangdan II/Sriwijaya yang segera, “memerintahkan”, produsen mie instant untuk segera menarik produknya dari pasaran sambil menunggu keputusan instrumen hukum administrasi negara, dalam hal ini Direktorat Jendral Pengawasan Obat dan Makanan Departemen Kesehatan RI. Menurut pemantauan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia bersama-sama organisasi konsumen daerah, pihak PT. Indofood sebagai produsen mie instant telah terjadi kelalaian/kesalahan di dalam proses produksi dan proses pemasaran dan / atau penjualan yang berakibat sangat fatal bagi konsumen. Dalam “kasus mie instant”, tidak ada tindakan hukum yang diambil oleh aparat penegak hukum, kecuali sebatas desakan dari Departemen Kesehatan, kepolisian untuk menarik produk-produk yang kadaluarsa.³²

Dengan adanya contoh kasus diatas maka dapat disimpulkan bahwa pihak-pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen dan pengadilan belum berfungsi secara maksimal untuk melindungi konsumen. Selain itu kurang tegasnya putusan pengadilan terhadap pelanggaran hak-hak konsumen, dan instansi yang berwenang menjalankan fungsi perlindungan konsumen juga belum berjalan secara maksimal.

³² Produsen Mie Instant tarik produknya, “Kompas”, 17 Juni 1994.

Karena tidak konsistennya badan peradilan kita atas putusan-putusannya maka sebagian besar konsumen Indonesia enggan berperkara ke pengadilan padahal telah sangat dirugikan dan / atau dilanggar hak-haknya. “Keengganan” konsumen Indonesia ini juga disebabkan ketidak kristisan mereka, juga lebih banyak didasarkan pada :

- a. Belum dapat diterapkannya norma-norma perlindungan di Indonesia; dalam hal ini Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang relatif baru.
- b. Praktek peradilan kita yang tidak sederhana, cepat dan biaya ringan.
- c. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar.³³



³³ Soflie Yusuf. Op Cit. hal 250.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Tanggung jawab produk barang dan / atau jasa sebenarnya mengacu sebagai tanggung jawab pelaku usaha sebagai produsen yang memproduksi dan membawa peredaran dalam masyarakat yang menimbulkan dan / atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk barang dan / atau jasa tersebut.
2. Dengan adanya perjanjian baku atau perjanjian yang jelas, secara langsung dan tidak langsung, maka konsumen telah berupaya untuk mencegah timbulnya pelanggaran hak-hak konsumen. Dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui negosiasi dan perdamaian, mediasi, konsiliasi dan pendapat hukum oleh Lembaga Arbitrase. Kemudian penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat ditempuh melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan / atau langsung diajukan di peradilan di tempat kedudukan konsumen.

B. SARAN

1. Seorang dan / atau sekelompok orang yang merasa dirugikan dan mengajukan gugatan harus dapat membuktikan data-data dalam penelitian dan hendaknya masyarakat umum selaku sebagai konsumen dapat lebih berhati-hati dalam memilih barang dan / atau jasa karena bila salah dapat merugikan diri sendiri.
2. Sebagai pelaku usaha hendaknya lebih memperhatikan keselamatan, keamanan konsumen bukan semata hanya mengejar keuntungan yang besar tanpa menghiraukan keselamatan dan keamanan konsumen sebagai pemakai barang dan / atau jasa yang beredar dalam masyarakat.
3. Dalam penerapan hukum perlindungan konsumen hendaknya dilakukan dengan seadil-adilnya dan perlunya putusan-putusan yang sangat tegas.



DAFTAR PUSTAKA

- Hoeber R.C et. al, 1986 ; *"Contemporary Business Law, Principles and Cases,"*
New York.
- Mubyarto ; *"Demokrasi Ekonomi dan Arah Gerakan Perlindungan Konsumen di
Indonesia"*, Seminar sehari 11 Mei 1993.
- Ordonansi Pengangkutan Udara No.100 Tahun 1993.
- Peraturan Pemerintah No.40 Tahun 1995, *Tentang angkutan udara.*
- Putusan Pengadilan Negeri Tangerang No. 30/PID. B/ 1990/PN/TNG Agustus 1990.
- Sidharta, 2000, *"Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia"*, PT.Grasindo, Jakarta.
- Shofie Yusuf, 2000, *"Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen
Hukumnya"*, PT. Gita Aditya Bakti, Bandung.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 1999, *"Tentang Larangan Praktek Monopoli dan
Persaingan Usaha Tidak Sehat"*.
- Usman Rochmadi, 2000, *"Hukum Ekonomi Dalam Dinamika"*, PT. Gramedia,
Jakarta.
- Widjaja Gunawan, 2001. *"Hukum Tentang Perlindungan Konsumen"*, PT.
Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widjaja Gunawan, 2001, *"Alternatif Penyelesaian Sengketa"*, PT. Raja Grafindo
Persada, Jakarta.