

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS KENYAMANAN KEAMANAN DAN
KESELAMATAN DALAM MENGKONSUMSI
BARANG ATAU JASA¹
Oleh : Onang Bambang²
Hendrik Pondaag³
Grace H. Tampongangoy⁴**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa dan bagaimana sanksi hukum bagi pihak yang melanggar kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa, yang dengan metode penelitian yuridis normatif disimpulkan: 1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan konsumen dengan cara melakukan pengawasan serta melakukan pemeriksaan di setiap pertokoan ataupun penjualan lainnya oleh tim Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi sehingga produk yang di gunakan konsumen baik itu barang atau pun jasa merasa aman dan keselamatan terjamin dari produk yang membahayakan. 2. Sanksi yang tegas bagi pihak yang melanggar diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen; Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan; Barang dan Jasa.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia membutuhkan kehidupan pemenuhan hidup untuk tetap mampu bertahan dan saat ini perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan lagi dari kegiatan perdagangan. Maka itu perlu dalam kegiatan adanya menimbulkan suatu keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Di Indonesia pada saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang lumayan baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya

keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan masyarakat yang sejahtera dan makmur. Produsen atau pelaku usaha akan menjadi penghasil atau penyedia kebutuhan hidup baik berupa barang atau jasa. Sementara konsumen akan mengonsumsi dan mempergunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

Kebutuhan dapat dikelompokkan menjadi 3 Jenis yaitu kebutuhan Primer, kebutuhan Sekunder dan kebutuhan Tersier. Perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis barang dan atau Jasa. Dengan dukungan teknologi atau informasi, perluasan ruang gerak dan atau transaksi barang atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah Negara, konsumen akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis pilihan barang dan atau jasa yang ditawarkan secara variabel.⁵

Dalam Pasal 28 J ayat 1 perubahan yang kedua Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 mengatur mengenai "Setiap orang wajib menghormati hak asasi manusia orang lain dalam tertib kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara." Sebagaimana diketahui adanya globalisasi dan perkembangan perekonomian yang terjadi secara pesat dalam era perekonomian modern telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat.

Untuk itu pemerintah Indonesia telah mengeluarkan undang-undang yang menjadi dasar bagi Perlindungan Konsumen di Indonesia, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut masih berlaku sampai saat ini. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kewenangan atau sebagai satu sekumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.⁶

Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari suatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak tersebut.

Perlindungan konsumen selalu menjadi sesuatu yang menarik untuk dibahas karena begitu banyaknya perkembangan yang terjadi dalam beberapa tahun yang lalu terakhir.

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum UNSRAT, NIM. 18071101138

³ Fakultas Hukum UNSRAT, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum UNSRAT, Doktor Ilmu Hukum

⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: kencana prenadamedia Group, 2013), hlm. 1.

⁶ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu 1987), hlm. 25.

Berdasarkan pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang menjadi tujuan perlindungan konsumen, yaitu:⁷

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

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menjelaskan bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Ada sebuah kasus yang dilakukan oleh tim BPOM (Badan Pegawai Obat dan Makanan) yang dilakukan pemeriksaan sarana Produksi dan distribusi makanan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (Bolmut) pada Kamis (21/4/2022) didampingi pemerintah kabupaten Bolmut di antaranya dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bolmut, Dinas Perindustrian Perdagangan dan koperasi, serta Satuan Polisi Pamong Praja, melakukan pemeriksaan di sejumlah toko dan dan mendapat sebanyak 4 toko ada empat Toko Sriwinda, Toko Nabila, Toko Yumiko, dan Citra Mart yang berada di wilayah Kecamatan Kaidipang. Menjual atau mengedarkan bahan makanan dan minuman tanpa memperhatikan batas kadaluwarsa dari makanan dan minuman, demikian dikatakan oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Bolmut Dr. Jusnan C. Mokoginta, MARS yang juga Plt. Kepala Dinas kesehatan Kabupaten Bolmut. Dari hasil operasi penertiban makanan dan minuman yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bolmut melalui tim yang terdiri dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi, Dinas Kesehatan, Polisi Pamong Praja Bolmut membuktikan bahwa banyak jenis makanan atau minuman yang kadaluwarsa

namun masih dijual kepada konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen masih diremehkan oleh pelaku usaha serta pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Faktor utama yang menjadi kelemahan dari konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Oleh karena itu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berarti agar supaya menjadi suatu landasan hukum yang kuat bagi masyarakat agar dapat melakukan upaya pembinaan dan pendidikan konsumen.⁸

Disini penulis memberikan perhatian khusus terhadap poin pertama. Penulis beranggapan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa memang belum sepenuhnya terjamin. Karena masih banyak yang terjadi suatu produk yang memperlemah hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi produk, baik itu berupa barang atau jasa. Seperti yang telah diuraikan mengenai keamanan konsumen yang lemah dengan meningkatnya transaksi elektronik. Hal ini tentu berpengaruh bagi kenyamanan konsumen yang sangat bergantung pada perdagangan *e-commerce* sebagai salah satu sarana untuk mencari dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Perlindungan hukum pada jual beli secara transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen.⁹

Maka dalam transaksi elektronik ini, perlu menggunakan UU Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penulis berpendapat bahwa diperlukan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Penting pula untuk mengetahui sejauh mana sanksi yang diberikan dalam perlindungan konsumen sehingga dapat memberikan kepastian bagi kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa karena dalam hubungan antara produsen dan konsumen saling membutuhkan dan mempunyai tingkat ketergantungan, sebab tanpa dukungan

⁷ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm. 18.

⁸ Repository.usu.ac.id, *Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen atas beredarnya makanan yang kadaluwarsa*, hlm.8, diakses tanggal 02 Maret 2014

⁹ Desy Ary Setyawati, Dahlan, M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Syiah Kuala Law Jurnal*, Vol.1 No. 3, Desember 2017, hlm.37.

konsumen tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya.

Dalam rangka untuk mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda yakni; pelaku usaha di satu sisi dan konsumen di sisi lain, maka penulis memandang bahwa peran pemerintah dalam perlindungan konsumen sangat strategis dan penting, bukan saja sebagai regulator, akan tetapi tidak kalah pentingnya adalah dalam hal pengawasan, dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan pentingnya suatu pengawasan dilakukan, karena dengan pengawasan tersebut terhadap kegiatan usaha dari pelaku usaha, maka kualitas produk yang dihasilkan diharapkan dapat terwujud. Maka dengan demikian, maka konsumen lebih aman dan nyaman memakainya. Begitu pun sebaliknya mengabaikan atau kecenderungan membelakangi aturan hukum, etika serta moral akan menimbulkan kerugian dan keresahan sosial.

Di sini penulis menegaskan bahwa barang yang menjadi fokus penulis tidak hanya berupa produk pangan, namun juga mencakup barang-barang lainnya yang merupakan kebutuhan hidup masyarakat. Pangan merupakan kebutuhan dasar utama bagi manusia yang harus dipenuhi setiap saat. Konsumen berhak mengonsumsi produk pangan dan kebutuhan hidup lainnya yang benar-benar layak.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen harkat dan martabat konsumen maka perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Kewajiban untuk menjamin keamanan suatu produk agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dibebankan kepada pelaku usaha dan produsen, karena pihak pelaku usaha dan produsen yang mengetahui komposisi dan masalah-masalah yang menyangkut keamanan suatu produk tertentu.

Selain itu penulis juga memberi perhatian terhadap bagaimana UU Informasi dan Transaksi Elektronik dapat memberi perlindungan bagi konsumen terkait hak atas kenyamanan dan keselamatan, mengingat bahwa walaupun semakin menurun angka kematian atau sudah berkurang tetapi konsumen lebih cenderung lebih aktif menggunakan transaksi elektronik baik untuk membeli barang dan melakukan pemesanan terhadap layanan jasa.

Atas pertimbangan tersebut, penulis mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap

konsumen atas Kenyamanan dan Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang atau Jasa”, sebagai judul skripsi penulis. Penulis akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan sumber-sumber dari berbagai literatur yang relevan dapat membantu penelitian. Perlindungan konsumen ini sangat penting. Karena pelaku pada dasarnya juga akan bertindak sebagai konsumen bagi pelaku usaha lainnya. Namun pemahaman konsep terhadap haknya masih terbilang minim. Oleh karena itu pemerintah perlu memberi perhatian lebih terkait perlindungan hak konsumen. Salah satunya di dalam Perlindungan Hukum Terhadap hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi produk barang maupun jasa yaitu dilakukan oleh pemerintah melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang pentingnya hak-hak mereka sebagai konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa
2. Bagaimana sanksi hukum bagi pihak yang melanggar kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia,¹⁰ sedangkan di negara

¹⁰ Sampai pada Kurikulum Nasional Fakultas Hukum se-Indonesia tahun 1994, Hukum Perlindungan Konsumen ini belum ditetapkan sebagai mata kuliah tersendiri. sementara itu, beberapa perburuan tinggi hukum (fakultas hukum) mencantumkan mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen atau hukum konsumen sebagai kurikulum muatan lokal. Sedangkan dalam kurikulum bidang Hukum, khususnya Hukum Ekonomi yang di susun oleh ELIPS Project, Hukum Perlindungan Konsumen menjadi mat kuliah tersendiri. Lihat Adijaya Yusuf dan John W. Head, 1988, *Topik-topik Mata kuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum, ELIPS, Jakarta.*

maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.¹¹

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Di Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.¹²

Perlindungan yang disebut di atas, salah satu hak yang penting bagi perlindungan konsumen adalah hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak tersebut mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan memberi keselamatan. Oleh sebab itu, konsumen perlu dilindungi dari seluruh bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena menggunakan atau memakai produk (misalnya makanan). Dengan demikian masing-masing produk baik dari aspek komposisi bahan, konstruksi, bahkan kualitasnya perlu diarahkan supaya mempertinggi rasa kenyamanan dan keselamatan konsumen.

Hal pokok dari perlindungan konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yaitu pada “kenyamanan dan keselamatan”. Maka itu sangat penting untuk memahami arti dari kedua kata tersebut. Kenyamanan berasal dari kata “nyaman” dan keselamatan berasal dari kata “selamat”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, kata “nyaman” memiliki arti segar, sehat dan kenyamanan memiliki arti keadaan nyaman, kesejukan, dan enak.¹³ Sedangkan kata “selamat” yaitu terbebas dari bahaya, malapetaka; bencana;

tidak kurang suatu apa; tidak mendapat gangguan; kerusakan dan sebagainya.¹⁴

Penulis sendiri memaknai dari kata “kenyamanan dan Keselamatan” dalam mengkaji penelitian ini menjadi suatu keadaan di mana yaitu konsumen terlepas dari rasa bimbang terhadap dampak akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen harus terhindar dari tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab yang menjadikan konsumen dalam keadaan tidak nyaman dan bisa membahayakan kesehatan ataupun keselamatannya.

Hak atas kenyamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen pemakaian barang dan atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen dapat terhindar/terbebas dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.¹⁵ Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi karena mendapatkan kenyamanan terhadap barang ataupun jasa. Misalnya seperti makanan dan minuman yang sedang dikonsumsi itu harus aman bagi kesehatan konsumen dan masyarakat umumnya. Di samping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:¹⁶

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. Hak atas penerangan (*recht op voorlichtingen vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*).

Terkait tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-undang Perbankan, Undang-undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan, dan Undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

Menteri Kehakiman Mudjono dalam sambutannya pada pembukaan Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen

¹¹ Teknologi membawa pengaruh yang cukup kompleks dalam kehidupan manusia sehingga menumbuhkan pemikiran-pemikiran baru mengenai pemanfaatan dan penanggulangan dampaknya, termasuk pemikiran-pemikiran hukum baru.

¹² Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Kencana Prenademia Group, 2018), hlm. 49-50.

¹³ Tim KBBI Online, “Nyaman”, dikutip dari <https://kbbi.web.id>, diakses pada 25 November 2022 pukul 20:42 WIB

¹⁴ Tim KBBI Online, “Selamat”, dikutip dari <https://kbbi.web.id>, diakses pada 25 April 2022 pukul 20:55 WIB

¹⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 41.

¹⁶ Meriam Darus Badruzaman, *op. cit.*, hlm. 61.

yang diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) di Jakarta pada 16-18 Oktober 1980, mengemukakan dua alasan mengapa masalah perlindungan konsumen merupakan salah satu masalah penting di dunia dewasa ini. *pertama*, bahwa seluruh anggota masyarakat konsumen yang perlu dilindungi dari kualitas benda atau jasa yang diberikan produsen kepada masyarakat. *Kedua*, ternyata para konsumen adalah sangat penting menentukan pembinaan modal untuk menggerakkan roda perekonomian.¹⁷ Konsumen harus dilindungi dari berbagai macam makanan yang tidak aman dan dapat membahayakan serta mengalami kerugian. Keamanan pangan di Indonesia belum dikatakan aman karena masih banyak kasus yang mengalami keracunan yang terjadi sampai saat ini.

Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen/ tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tanggung jawab produk adalah terjemahan dari istilah asing, yaitu: *product (s) liability*; produk (*en*) *aansprskelijkheid*; sekalipun ada yang lebih tepat diterjemahkan sebagai “tanggung jawab produsen”, yakni istilah Jerman yang sering digunakan dalam kepustakaan, yakni *produzenten-haftung*. Untuk pengertian tanggung jawab produk, dibawah ini akan dikemukakan pendapat Agnes M. Toar, sebagai berikut:¹⁸Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah di bawahnya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.”

Pada penjelasan dari Umum dari Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan Disebutkan bahwa:¹⁹ “Pelaku Usaha Pangan dalam melakukan produksi pangan harus memenuhi pangan sehingga beresiko merugikan atau membahayakan kesehatan manusia. Pelaku usaha pangan bertanggung jawab terhadap pangan yang diedarkan, terutama apabila pangan yang diproduksi menyebabkan kematian orang yang mengonsumsi pangan tersebut.”

Menurut pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha bertanggung jawab

memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dikaitkan dengan penggunaan jasa angkutan umum tersebut, kerugian yang mungkin diderita konsumen adalah akibat tidak keselamatan penumpang ketika ia menggunakan jasa tersebut. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁰

Selain itu juga kegiatan berbelanja online juga mengalami peningkatan. Hal ini bisa saja disebabkan karena aturan pemerintah untuk membatasi kegiatan diluar. Maka itu, masyarakat lebih banyak memilih berbelanja kebutuhan dan keinginan mereka dengan berbelanja secara online di *marketplace* maupun *e-commerce*. Hal ini bisa saja supaya masyarakat mampu mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tanpa harus keluar rumah.²¹

Sekalipun berbelanja *online* mengalami peningkatan tetapi bagi sebagian konsumen, berbelanja langsung ditoko masih menjadi pilihan utama. Umumnya hal tersebut bagi masyarakat lainnya masih belum bisa menyesuaikan apalagi dengan perubahan yang begitu secara tiba-tiba, apalagi dalam pandemi covid-19 ini mengalami pola perubahan yang sangat drastis di kalangan konsumen, yaitu berbelanja secara online.

Barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen yang ada berbagai macam, tetapi jika berbicara tentang keselamatan konsumen itu akan sangat berhubungan pangan ataupun makanan. Pangan adalah kebutuhan dasar manusia yang paling utama sehingga pemenuhan pangan bagian dari hak asasi setiap warga negara. Dalam pasal 1 Undang-undang RI Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan disebutkan bahwa:²² “segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan dan atau pembuatan makanan dan minuman”.

Keamanan pangan adalah sesuatu faktor yang penting bagi kehidupan manusia karena untuk

¹⁷ Sambutan Menteri Kehakiman RI pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada 16-18 Oktober 1980, dalam Hasil-Hasil Pertemuan Ilmiah (Simposium Lokarya) 1979-1983, BPHN, Jakarta, hlm.7.

¹⁸ Agnes M. Toar, (1989), *Op. Cit.*, hlm. 2-3. Penggunaan kata tanggung jawab (bukan tanggung gugat) serta kata cacat (bukan cacat) pada pengertian tanggung jawab produk, karena dikutip sesuai pendapat Agnes M. Toar.

¹⁹ Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hlm. 110.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 37.

²¹ Nabila J. Amanda, “Bagaimana Pandemi Mempengaruhi Perilaku Konsumen”, dikutip dari <https://vutura.io/blog>, diakses pada 26 April 2022 pukul 23.14 WIB

²² Lihat UU No. 18 Tahun 2012 Tentang Pangan

menentukan bagaimana kualitas sumber daya manusia (SDM) dan harus memperhatikan konsumsi setiap hari. Maka itu perlu pangan selain setiap hari tersedia dalam waktu yang cukup banyak dan harga yang terjangkau juga memperhatikan keamanan pangan baik itu, aman, sehat, bahkan halal. Jadi sebelum barang yang ingin dikirimkan harus memenuhi syarat seperti makanan atau minuman tersebut baik itu penampilan dan cita rasa harus benar-benar aman untuk dikonsumsi. Artinya yaitu pangan itu tidak boleh ada bahan yang berbahaya seperti logam berat, mikroba patogen, cemara pestisida, maupun terkontaminasi oleh bahan-bahan yang bisa saja mengganggu keamanan dan kepercayaan masyarakat akan jenis barang tersebut.²³ keamanan pangan di Indonesia belum dapat dikatakan aman karena masih banyak kasus yang mengalami keracunan sampai saat ini. maka dalam kondisi yang demikian konsumen umumnya belum memperhatikan ataupun menyadari tentang keamanan makanan yang mereka konsumsi. Sehingga masih banyak yang belum menuntut produsen tentang hasil produk makanan yang aman. Sehingga hal ini memicu produsen makanan untuk semakin mengabaikan keselamatan konsumen demi mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya dan akhirnya para konsumen mengonsumsi produk makanan hanya karena melihat dari penampilan yang bagus dan harga terjangkau/murah tanpa melihat apakah makanan tersebut sudah lewat batas kadaluwarsa.

Dalam hukum pengangkutan hubungan konsumen dengan pelaku usaha adalah perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan sendiri dapat dimaknai di mana hubungan timbal balik suatu perjanjian baik pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu.

Maka berdasarkan penjelasan di atas, konsumen angkutan umum mempunyai hak untuk dibantu secara layak dan baik oleh pihak pelaku usaha dan konsumen juga berhak untuk keselamatan dan kenyamanan oleh jasa angkutan umum yang digunakannya.

Menurut Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat menjadi UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berkaitan dengan perjanjian pengangkutan umum dimana segala sesuatu yang mengganggu keselamatan barang atau penumpang menjadi tanggung jawab pengangkut. Dengan demikian berarti wajib menanggung segala kerugian yang diderita pengirim atau penumpang dengan acara tanggung jawab ganti rugi. Ketentuan tanggung jawab inilah yang dapat dijadikan sebagai instrumen perlindungan konsumen jasa angkutan umum, konsumen juga berhak atas keselamatan dan kenyamanan atas jasa angkutan umum yang digunakan untuk menjamin adanya keselamatan tersebut maka pelayanan harus dengan standar mutu yang baik, maka pelaku usaha harus menggunakan kendaraan yang benar-benar baik karena konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha jika penumpang atau konsumen misalnya mengalami kerugian seperti kecelakaan lalu lintas atau lainnya.²⁴

Pada keadaan seperti ini konsumen harus perlu berhati-hati khususnya pada saat mengonsumsi suatu produk pangan. Dalam hal ini yang sudah dibahas sebelumnya bahwa perlindungan konsumen perlu untuk memberikan perhatian terhadap kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Untuk itu di sarankan bahwa pembeli harus teliti supaya dapat membedakan mana makanan yang sudah kadaluwarsa ataupun masih layak untuk digunakan. Ditambah lagi munculnya berbagai kasus di lingkungan produksi tersebut, sehingga produk pangan semakin menambah kekhawatiran bagi para konsumen terlebih lagi yang menjadi pelanggan dari produk pangan tersebut. Maka itu pelaku usaha diwajibkan untuk memperhatikan standar kebersihan dan kesehatan di lingkungan tempat mereka memproduksi suatu produk seperti makanan maupun minuman.

B. Sanksi Hukum Bagi Yang Melanggar Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Hukum

1. Menerapkan Pada Undang-undang Perlindungan Konsumen untuk melindungi Konsumen atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan barang dan/atau jasa

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini memuat aturan-aturan hukum tentang perlindungan kepada konsumen yang berbentuk payung bagi perundang-

²³ *ibid*

²⁴ Hirman dan Yuni Purwati, "Perlindungan Konsumen Angkutan Umum Bus Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Angkutan Jalan dan Lalu Lintas". Jurnal Sosial Universitas Merdeka Madiun, Vo.13 No. 2 September Tahun 2012. hlm. 36.

undangan itu sehingga memperkuat penegakkan hukum di bidang perlindungan konsumen.²⁵

Sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melakukan wanprestasi diatur dalam Undang-undang No. 8. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18, dan juga yang disebutkan dalam pasal 62 ayat (1).

Perlu diperhatikan penegasan dari pembuat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini sebagaimana dimuat dalam bagian penjelasan bahwa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

Dilihat dari isinya, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini memuat hal-hal sebagai berikut:²⁶

1. Ketentuan Umum
2. Asas dan Tujuan
3. Hak dan Kewajiban
4. Perbuatan yang Dilarang bagi pelaku usaha
5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku
6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha
7. Pembinaan Pengawasan
8. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
10. Penyelesaian Sengketa
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
12. Penyidikan
13. Sanksi
14. Ketentuan Peralihan
15. Ketentuan Penutup

Di dalam Undang-undang tersebut disebutkan beberapa hak konsumen yang menjadi acuan apa saja yang sepatutnya diterima oleh konsumen. Salah satu di antara hak-hak tersebut adalah perlindungan atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Konsumen akan terpenuhi apabila pelaku usaha bersedia memenuhi dengan cara melaksanakan apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha itu sendiri. Pasal 7 huruf d menyebutkan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang

diproduksi dan /atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.²⁷ Untuk menjamin mutu barang khususnya makanan dan minuman, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan pelaku usaha adalah dengan cara memastikan suatu produk tersebut memiliki durabilitas yang baik selama digunakan dan semakin lama masa penggunaan suatu produk, maka bisa dikatakan kualitasnya pun bisa semakin baik.

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen sangat penting dalam menerapkan suatu hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa terkait dengan suatu peningkatan kualitas barang dan/atau jasa sehingga memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen yang menggunakannya. Sebagaimana disebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen membicarakan sejumlah hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan hukum. Hak-hak itu adalah hak konsumen sebagai pribadi yang juga warga masyarakat (burger, civil). Hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang dilindungi oleh perundang-undangan (hukum) perdata. Maka dilihat dari lahirnya perlindungan konsumen di antaranya adalah hak yang timbul karena adanya perjanjian atau kontrak, yaitu transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu upaya atau cara yang ditempuh konsumen untuk mendapatkan produk kebutuhannya. Umumnya produk sampai ke tangan konsumen melalui suatu peristiwa hukum yang disebut perjanjian (kontrak) yang berada dalam lapangan hukum perdata.

Sebagian hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui prosedur hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Jelasnya jika seorang konsumen dilanggar haknya dan karena itu menimbulkan kerugian baginya, konsumen itu dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu.

Di samping mempunyai aspek keperdataan, hukum perlindungan konsumen juga mempunyai aspek pidana. Karena itu, hukum perlindungan konsumen juga mempunyai aspek pidana. Maka itu, hukum perlindungan konsumen juga termasuk bagian dari pidana. Hak konsumen bagaimana dimaksudkan bahwa memiliki beragam publik sehingga dapat mampu untuk dipertahankan melalui hukum pidana. Perbuatan produsen, pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen dalam tingkatan dan kompleksitas

²⁵ Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hlm. 42.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 43.

²⁷ Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999*, Pasal 7 huruf d.

tertentu mungkin saja berdimensi kejahatan. Artinya, bahwa perbuatan produsen, pelaku usaha yang merugikan/melanggar hak konsumen yang bertentangan dengan norma-norma hukum pidana dapat golongan sebagai tindak pidana, karena itu diselesaikan dengan hukum pidana dan memakai instrumen pidana.

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi.²⁸ Di Indonesia untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang.

Melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pemerintah Indonesia mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Undang-undang perlindungan Konsumen bukanlah anti terhadap produsen, namun sebaliknya malah merupakan apresiasi terhadap hak-hak konsumen secara universal.²⁹

maka untuk menciptakan kenyamanan maka usaha bagi para pelaku usaha/bisnis dan sebagai keteraturan atas hak-hak yang diberikan bagi konsumen terhadap para pelaku usaha diberikan hak untuk :

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang didagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang berperilaku tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak 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.

Beberapa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan produk yang pangan yang kadaluwarsa adalah:

- 1). Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- 2). Undang-undang RI Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;
- 3). Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁸ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta, 1996), hlm. 23.

²⁹ Yusuf Sofie, *Op. cit.*, hlm. 14 Perkembangan aktivitas ekonomi tanpa kendali hukum yang memadai, mendorong tampilnya berbagai bentuk tindak pidana atau kejahatan korporasi. Yusuf Sofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 12.

- 4). Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu, dan Gizi Pangan;
- 5). Peraturan Pemerintah RI Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;
- 6). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 180/MenKes/Per/IV/1985 Tentang Makanan Daluwarsa, tanggal 10 April 1985.
- 7). Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.52.4321 Tentang Pedoman Umum Pelabelan Produk Pangan, tanggal 4 Desember 2003.

Sanksi atas pelanggaran Ketentuan tentang kadaluwarsa sebagaimana diatur dalam pasal 8 angka 7 tersebut di atas telah diatur sebagai sanksi pidana. Ancaman pidana terdapat dalam pasal 62 ayat (1) yang menyatakan:³⁰“pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000.00 (dua miliar rupiah).” Pemerintah bertugas dalam melindungi konsumen terhadap produk yang sudah kadaluwarsa adalah dengan memajukan perlindungan konsumen di Indonesia dengan mewujudkan penegakkan hukum (Law Enforcement) atas peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wujud perlindungan konsumen yang dibagikan pemerintah sebagai pengayom masyarakat konsumen dan juga menjadi penyelenggara pelaku usaha yaitu dengan menggunakan undang-undang, peraturan-peraturan pemerintah, atau peraturan lain dengan melakukan pengawasan dalam mengimplementasikan peraturan lain serta melakukan perlindungan pada penerapan peraturan, maupun standar perlindungan konsumen yang sudah ada.

2. Menerapkan pada Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dalam melindungi konsumen atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan dalam mengonsumsi Barang dan atau Jasa

Terbentuknya undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008. Peralihan/perubahan tersebut mengubah sejumlah pasal seperti Pasal 27 ayat (1) dan (3), Pasal 28 ayat (2), dan pasal 31 ayat (3). Salah satu yang perlu diatur pada undang-undang ini adalah transaksi elektronik. Maka perlu diatur supaya konsumen yang melakukan transaksi lebih aman dan nyaman. Karena itu transaksi elektronik merupakan model

³⁰ UU RI No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, Cetakan Kedua, Oktober 2001)

bisnis yang sangat praktis dan lebih mudah. Praktisnya bukan lagi menjadi hambatan dalam bertransaksi barang, sehingga para pelaku usaha menggunakan transaksi tidak harus bertemu secara langsung.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha pada umumnya terjadi karena adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha lebih sering dilakukan secara lisan (perjanjian lisan). Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen biasanya dilakukan dalam rangka terjadi suatu transaksi.

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli *online* maka ia dapat juga dipidana berdasarkan pasal 378 KUHP jo. pasal 28 ayat (1) UU ITE.

Model transaksi elektronik atau *e-commerce* sama dengan model transaksi secara konvensional. Tapi bedanya, pada transaksi elektronik perjanjian dilakukan dengan elektronik atau kontrol elektronik. Model transaksi elektronik menggunakan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik serta memuat beberapa faktor yang harus dilakukan di dalamnya. Faktor dalam perjanjian elektronik dibuat dengan baik dalam beberapa pasal agar dapat mendukung kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Faktor-faktor bertujuan jelas untuk memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik.³¹

Tetapi pada transaksi *online* juga mempunyai kelemahan. Karena yang menggunakan transaksi *online* itu tidak bisa mempertemukan pemilik usaha *online* dengan pembeli barang tersebut dikarenakan dilakukan secara *online* dan barang yang konsumen belikan tidak dapat dilihat secara nyata (dalam bentuk dan wujud serta kondisi yang sebenarnya), sehingga itu menimbulkan kerugian bagi konsumen secara transaksi *online*. Contohnya, barang yang dibeli tidak sesuai dengan tanggal/waktu yang ditentukan atau pengiriman barang tersebut terlambat dan barang tidak sesuai dengan dijanjikan. Aspek dari keamanan transaksi secara *online* seperti keamanan pembayaran adalah salah satu akibat dari masyarakat yang membeli barang secara *online*. Jual beli disebut juga *e-commerce*. *E-commerce* adalah satu set teknologi yang dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan konsumen serta komunitas tertentu

melalui transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik.³²

Pada pasal 6 ayat (1) dan (2) disebutkan bahwa:

1. Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.³³
2. Setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan undang-undang.³⁴

Maka hal-hal yang sudah di bahas tadi, perlu dikatakan bahwa keamanan data diri dari konsumen sangat berpengaruh bagi kenyamanan dan keselamatan konsumen. Oleh sebab itu, pelaku usaha tidak diperbolehkan menggunakan data diri konsumen secara sembarangan, apalagi jika melakukan sesuatu yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dengan menggunakan bahkan memanfaatkan data diri tanpa sepengetahuan orang tersebut.

Walaupun transaksi *online* sangat berkembang di kalangan masyarakat bahkan di berbagai daerah serta kota sekalipun tetapi masih ada yang mengalami kerugian seperti barang yang sudah diterima tidak sesuai dengan gambar atau foto bahkan pengirimannya terlambat tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap pembeli dalam kegiatan jual-beli secara *online* memang secara umum belum diatur dengan baik dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur transaksi elektronik saja dan tidak ada tertulis khusus untuk jual-beli secara detail. Kelemahan ini yang menjadi faktor utama yang mempersulit masyarakat umum dalam menuntut ganti rugi dari pelaku usaha dalam jual-beli *online* jika terjadi kerugian bagi masyarakat umum atau konsumen.³⁵

Masalah keamanan masih menjadi masalah dalam internet. Faktor-faktor yang dipermasalahkan itu antara lain:

1. Masalah kerahasiaan (*confidentiality*) pesan;

³² Onno W Purbo dan Anang Arief Wahyudi. Mengenai *e-commerce* (Jakarta: Alex Media computendo, 2000). Hlm. 13.

³³ Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 19 Tahun 2016*, Pasal 26 ayat (1)

³⁴ Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 19 Tahun 2016*, penjelasan Pasal 26 ayat (1)

³⁵ I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma, *Op. Cit.*, hlm.242.

³¹ I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-commerce", Jurnal Analogi Hukum, Vol.1q No..2, 2019, hlm. 240.

2. Masalah bagaimana cara agar pesan yang dikirimkan itu keutuhannya (*integrity*) sampai ke tangan penerima;
3. Masalah keabsahan (*authenticity*) pelaku transaksi;
4. Masalah keaslian pesan agar bisa dijadikan barang bukti;

Berbelanja atau melakukan transaksi secara elektronik di dunia internet atau di kenal dengan dunia maya sangat berbeda dengan transaksi pada umumnya atau yang dikenal dalam dunia nyata. Perubahan drastis yang menimbulkan perubahan dalam sistem kehidupan manusia. Kenyataan ini menimbulkan keraguan mengenai hukum yang ada dan yurisdiksi hukum yang mengikat kedua belah pihak yang melakukan bisnis atau transaksi.

Perjanjian *e-commerce* yang kini menjadi tren modern di satu sisi memberikan keuntungan sedangkan dilain pihak tidak menjanjikan jaminan dan perlindungan hak bagi para konsumen.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang “*Hukum Perjanjian*”, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:³⁶

- a. Tidak dapat melakukan disanggupinya akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka secara perdata dapat menggugat penjual *online* dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang di terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu laman *online*).

Dalam situasi seperti ini memang ada baiknya kita lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengedepankan perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli. Untuk mencari cara yang lebih mudah dalam membeli barang-barang kebutuhannya. Barang-barang tersebut tidak hanya berupa produk pangan, namun mencakup seluruh barang yang memang dapat dikonsumsi oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Penerapan Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik untuk melindungi konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa

tampaknya masih terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kekurangan-kekurangan ini diharapkan menimbulkan kesadaran bahwa transaksi elektronik seperti belanja *online* perlu mendapat perhatian yang khusus. Apalagi di tengah maraknya *platform* belanja *online* yang gencar melakukan diskon besar-besaran pada waktu tertentu.

Konsumen di Indonesia dalam melakukan transaksi mendapatkan perlindungan di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu berupa Hak Konsumen yang terdapat dalam pasal 4. Adapun perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijual terdapat di dalam pasal 4 huruf b dan huruf a yaitu konsumen berhak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Penerapan undang-undang Informasi Transaksi dan Elektronik untuk melindungi konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa tampaknya masih belum cukup efisien karena masih terdapat melakukan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kekurangan-kekurangan ini diharapkan menimbulkan kesadaran bahwa transaksi elektronik seperti belanja *online* perlu mendapatkan perhatian secara pribadi/individual. Apalagi di tengah maraknya berbelanja *online* yang diskon besar-besaran pada waktu tertentu.

3. Penerapan Peraturan Lainnya dalam Melindungi Konsumen Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang atau Jasa.

Pemerintah sudah mengeluarkan banyak peraturan. Baik itu peraturan yang bersifat perundang-undangan maupun peraturan yang bersifat kebijakan. Di tengah peraturan tersebut memiliki aturan kebijakan di mana berhubungan dengan perlindungan konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.

Aturan yang mengenai peraturan itu selalu berkembang mengikuti perkembangan dan keadaan yang terjadi dalam masyarakat. Sehingga peraturan itu dibentuk berdasarkan keadaan masyarakat.

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan dan keamanan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa merupakan

³⁶ Subekti, R. Prof, S.H., *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-VIII, PT Intermedia, Jakarta, 2000, hlm. 50.

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 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 mungkin merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan perlakuan yang adil, kompensasi serta ganti rugi.³⁷

Hak-hak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2)³⁸ dan pasal 33³⁹ Undang-undang Dasar Republik Indonesia.⁴⁰

Sehingga dengan adanya transaksi secara *online* atau belanja secara *online* itu sangat membantu mengurangi kerumunan yang sangat padat bahkan mempermudah masyarakat untuk berbelanja. Akan tetapi, dalam belanja *online* mempunyai kekurangan yaitu barang yang sudah di beli tidak sesuai dengan yang dilihat pada gambar karena ada beberapa orang juga dalam melakukan belanja *online* tersebut masih ada yang barangnya tidak sesuai atau barangnya sampai di tujuan tapi sudah rusak. Maka perlu adanya kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa

Hal ini terkait dengan pasal 64 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak di atur

secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang".⁴¹

Lebih lanjut, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada kerugian konsumen. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan tindak pidana.

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:⁴²

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang di persyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana dinyatakan dalam atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau tidak membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama, dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
10. Tidak mencantumkan Informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan

³⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 30.

³⁸ Pasal 27 ayat (2) ini berbunyi: "Tiap-tiap warga berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan".

³⁹ Pasal 33 ini berbunyi: "(1) perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan; (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara; (3) Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat."

⁴⁰ Lihat Ketentuan Koesideran 'Mengingat' dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

⁴¹ Pasal 64 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴² Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

benar atas barang yang dimaksud.⁴³ Pelaku usaha juga dilarang untuk memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.⁴⁴ Maka bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut, dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁴⁵

Pasal 1320 KUHPPerdata telah mengatur syarat sahnya suatu kontrak, yang menyebutkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat unsur, yaitu:⁴⁶

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Kausa yang legal.

Menurut Pasal 1339 KUHPPerdata, suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas yang dinyatakan dalam perjanjian, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan (diwajibkan) oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang. Dengan demikian setiap perjanjian dilengkapi dengan aturan-aturan yang terdapat dalam undang-undang, dalam adat (di suatu tempat dan di suatu kalangan tertentu), sedangkan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh kepatutan (norma-norma kepatutan) harus juga diindahkan.

Sehubungan dengan perjanjian jual beli, maka menurut pasal 1457 KUHPPerdata, jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan jual beli, kepada belah pihak dibebankan hak-hak dan kewajiban-kewajiban, sebagaimana diatur dalam pasal 1513-1518 KUHPPerdata untuk pembeli dan Pasal 1474-1512 KUHPPerdata untuk penjual.

Dalam pemanfaatan Teknologi Informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu

bagian dari hak pribadi (Privacy rights). Hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:⁴⁷

- a. Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan.
- b. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa memata-matai
- c. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian dari pembangunan ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan Internasional dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen.⁴⁸ Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.⁴⁹ Selain itu, faktor yang memengaruhi pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah munculnya beberapa kasus yang merugikan konsumen dan diakhiri dengan penyelesaian yang tidak memuaskan konsumen.

Dalam perlindungan konsumen pada pandemi covid-19 perlu untuk tetap diterapkan karena masih banyak yang belum menerapkan aturan yang sudah pemerintah terapkan walaupun di era sekarang sudah mulai ada perkembangan dengan diberlakukannya pemerintah dengan adanya *new normal* tetapi harus tetap untuk menggunakan masker bahkan tetap melakukan jaga jarak. Apalagi sekarang kebanyakan orang berbelanja *online* dan masih banyak masyarakat belum tahu menggunakan belanja *online* bahkan ada yang kena tipu dengan adanya perbelanjaan *online* karena belum terlalu tahu cara menggunakan untuk belanja *online*.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak

⁴³ Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁴ Pasal 8 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁵ Pasal 8 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁶ Syarat pertama dan kedua adalah mengenai subjeknya atau pihak-pihak dalam perjanjian sehingga disebut sebagai syarat subjektif, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena mengenai objek perjanjian. Jika syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum, dengan pengertian bahwa perjanjian tidak pernah terjadi serta tidak memiliki dasar untuk saling menuntut di depan hakim. Sedangkan jika syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya bukan batal demi hukum, melainkan salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan

⁴⁷ Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 19 Tahun 2016*, Penjelasan Pasal 26 ayat (1)

⁴⁸ Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, (Bandung, 2000), hlm. 2.

⁴⁹ Inosentius Samsul, *Op. cit.*, hlm. 34

konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁵⁰

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Perusahaan digolongkan atas dasar kegiatan utama yang dijalankan sebagai berikut:

1. Perusahaan Dagang, yaitu suatu perusahaan yang membeli barang yang sudah jadi dan menjualnya kembali tanpa melakukan suatu perubahan pada barang tersebut.
2. Perusahaan Manufaktur (pabrik), yaitu suatu perusahaan yang memproduksi suatu barang, yang sebelumnya merupakan barang baku dan diolah menjadi barang jadi kemudian menjual barang jadi tersebut.
3. Perusahaan jasa, yaitu suatu perusahaan yang kegiatannya memberikan jasa dengan imbalan dari pemakai jasa.

Atas dasar itu, maka UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tidak saja melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, tetapi juga melakukan kontrol atau pengawasan terhadap pelaku usaha dalam menghasilkan produk barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Untuk menghindari kemungkinan adanya produk yang cacat atau berbahaya, maka perlu ditetapkan standar minimal yang harus dipedomani dalam memproduksi untuk menghasilkan produk yang layak dan aman untuk dipakai. Usaha inilah yang disebut dengan standardisasi adalah:

Menurut Gandi, standardisasi adalah: "proses penyusunan dan penerapan aturan-aturan dalam pendekatan secara teratur bagi kegiatan tertentu untuk kemanfaatan dan dengan kerja sama dan semua pihak yang berkepentingan, khususnya untuk meningkatkan penghematan menyeluruh secara optimum dengan memperhatikan kondisi fungsional dan persyaratan keamanan. Hal ini didasarkan pada konsolidasi dari hasil (ilmu) teknologi dan pengalaman."⁵¹

Selanjutnya, ia mengatakan bahwa dengan standardisasi akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Pemakaian bahan secara ekonomi, perbaikan mutu, penurunan ongkos produksi, dan penyerahan yang cepat.
- b. Penyederhanaan pengiriman dan penanganan barang.
- c. Perdagangan yang adil, peningkatan kepuasan langganan.
- d. *Interchangeability* komponen memungkinkan *subcontracting*.
- e. Keselamatan kehidupan dan harta.⁵²

Standardisasi ini berkaitan erat dengan keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu berkaitan dengan kelayakan suatu produk untuk dipakai atau dikonsumsi. Barang yang tidak memenuhi syarat mutu, khususnya makanan, dapat menimbulkan malapetaka bagi konsumen. Selain merugikan konsumen dari segi finansial, barang yang tidak memenuhi syarat mutu tersebut dapat pula mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat umum.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen yang dengan iktikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.

Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga negara Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945.

Sehubungan dengan tanggung jawab produsen-pelaku usaha -penjual atas barang yang dihasilkan dan diperdagangkannya, ketentuan tentang perbuatan melawan hukum (*tort*) dari KUHPerduta dapat digunakan di sini, yaitu Pasal 1365 dan 1367 KUHPerduta.

Pasal 1365 KUHPerduta menentukan: "Tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."

Kemudian, dalam pasal 1367 KUHPerduta diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut: "seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau **disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.**"

⁵⁰ Ahmadi Miru, "Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia," Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm 140.

⁵¹ Gandi, 1980, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Pengaturan Standardisasi* Hasil Industri, makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen BPHN-Binacipta, Jakarta, hlm.

⁵² Ibid., hlm. 81-82

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa unsur-unsur kerugian yang menjadi tanggung jawab produsen-pelaku usaha terdiri dari kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran dan kerugian konsumen. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian dalam sengketa konsumen menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

a. Pengembalian Uang

Yang dimaksud dengan pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi, misalnya uang pembelian, uang jasa.

b. Pengembalian barang dan/atau jasa

Penggantian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya, sebuah *tape recorder* yang dibeli ternyata rusak, oleh produsen pelaku usaha diganti dengan *tape recorder* yang lain.

c. Perawatan Kesehatan

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

d. Pemberian Santunan

Pemberian Santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen-pelaku usaha.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain yang memperlakukan atau merugikan haknya.

Pasal 24 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini mengatur tentang pertanggungjawaban atas barang produksi yang dijual oleh pelaku usaha lain dengan kata lain, mengatur tentang pertanggungjawaban dalam hal adanya pihak-pihak lain dalam distribusi produk. Ditegaskan bahwa tanggung jawab atas barang terletak pada pembuat, kecuali barang itu kemudian diubah sehingga tidak sama seperti semula lagi. Dalam hal ada perubahan, maka tanggung jawab

ada pada pelaku usaha terakhir yang melakukan perubahan itu.

Secara teoretis pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu, berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan:

a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan

Yaitu tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.

b. Pertanggungjawaban atas dasar risiko

Yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang produsen-pelaku usaha atas kegiatan usahanya.

Sebagaimana dikemukakan oleh **Stern** dan **Eovaldi**, di Amerika Serikat, persoalan tanggung jawab sehubungan dengan akibat dari produk yang cacat dapat dimasukkan ke dalam dua kategori hukum yang berbeda, yaitu ke dalam persoalan wanprestasi dan/atau ke dalam persoalan perbuatan melawan hukum, masing-masing dengan pengkhususannya.⁵³

Sehubungan dengan tanggung jawab produsen-pelaku usaha-penjual atas barang-barang yang dihasilkan dan diperdagangkannya, ketentuan tentang perbuatan melawan hukum (tort) dari KUHPerduta dapat dipergunakan di sini, yaitu Pasal 1365 dan 1367 KUHPerduta.

Pasal 1365 KUHPerduta menentukan: "Tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."

Kemudian, dalam Pasal 1367 KUHPerduta diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut: "seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau **disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.**"

Misalnya, seorang pemilik barang tertentu suatu ketika barang itu mengakibatkan kerugian bagi orang lain, misalnya meledak dan melukai orang lain, maka pemiliknya bertanggung jawab atas luka-luka yang ditimbulkan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesalahan yang menimbulkan ledakan.

Diperlukan adanya pengawasan ketat terkait konten yang memuat informasi yang salah dan

⁵³ Louis W. Stern dan Thomas L. Eovaldi, *op.cit.*, hlm. 92.

memverifikasi serta mempromosikan konten terpercaya, serta mengadvokasikan kepada masyarakat apabila mengalami sengketa terkait perlindungan konsumen.⁵⁴

Terdapat beberapa institusi sebagaimana tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). BPKN ini merupakan institusi negara independen yang bertanggung jawab langsung kepada presiden yang anggotanya mempresentasikan kepentingan pemerintah, pelaku usaha, konsumen, akademisi atau pakar sosial perlindungan konsumen. BPSK merupakan suatu badan penyelesaian sengketa konsumen di luar mekanisme pengadilan yang terletak di Daerah Tingkat II (Kabupaten atau Kotamadya). Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha, yang diajukan ke peradilan umum, dapat dilakukan baik oleh seorang konsumen (atau ahli warisnya), sekelompok konsumen, atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) berperan dalam lembaga non pemerintah yang menjadi penting bagi kepentingan konsumen dalam memperoleh akses keadilan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa itu sangat penting karena menjamin suatu adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan konsumen dengan cara melakukan pengawasan serta melakukan pemeriksaan di setiap pertokoan ataupun penjualan lainnya oleh tim Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi sehingga produk yang di gunakan konsumen baik itu barang atau pun jasa merasa aman dan keselamatan terjamin dari produk yang membahayakan.
2. Sanksi yang tegas bagi pihak yang melanggar diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda

serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18, dan juga yang disebutkan dalam pasal 62 ayat (1) yang bunyinya: Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

B. Saran

1. Bagi pemerintah yang merancang ataupun sebagai pelaksana bahkan pengawas dalam menjalankan suatu Undang-undang tentang perlindungan konsumen untuk lebih memperhatikan kejadian-kejadian yang terjadi pada saat ini baik tentang barang ataupun jasa yang dikonsumsi agar menjaga kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa sehingga para pelaku usaha yang hanya mencari suatu keuntungan jangan sampai merugikan orang lain.
2. Bagi pelaku usaha/kejahatan lebih meningkatkan mutu pelayanan disertai pertanggungjawaban yuridis terhadap produk makanan yang mengandung bahan-bahan yang berbahaya demi menjaga kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Hadjon, Phillipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu
- Miru, Ahmadi dan Sutarnan Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosmawati, 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* Depok: Kencana Prenadamedia Group
- Susanto, Happy.2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Artikel Ilmiah/Jurnal

- Setyawati, Desy Ary, dkk. 2017. *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*,

⁵⁴ Sukmawati, 2019. "Tanggung jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Kosmetik Palsu". Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, vol 7. No.3.

Syiah Kuala Law Journal, Vol.4 No.2,
September.