

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN ATAS PENGGUNA BARANG  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN<sup>1</sup>**

Oleh : Regino G. Salindeho<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penjelasan istilah yang berhubungan dengan perlindungan hukum dan asas-asas perlindungan konsumen dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengguna barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif disimpulkan: 1. Pelaku usaha, Konsumen, Produk dan standarisasi produk, peran Pemerintah dan Klausula baku adalah istilah yang perlu diketahui dan disamakan persepsinya dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen. Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat 5 asas, yaitu: Asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya. 2. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk (misalnya makanan). Setiap produk, baik dari komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa

kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Kata kunci: Perlindungan, konsumen, barang.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Hukum bisnis adalah keseluruhan peraturan, putusan pengadilan, dan hukum kebiasaan yang berkaitan dengan bisnis pelaku-pelaku ekonomi atau sebaliknya perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat karena pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara mereka. Persaingan tidak sehat ini pada akhirnya dapat merugikan konsumen bentuk perbuatan yang lahir sebagai akibat dari pelaku usaha yaitu menurunkan mutu, kenaikan harga dan memalsukan barang. Para pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi, salah satu prinsip yang sudah klasik di bidang ekonomi adalah prinsip mencari keuntungan yang setinggi-tingginya melalui pengorbanan yang sekecil-kecilnya.<sup>3</sup> Di sisi lain kondisi di atas dapat pula mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang di mana konsumen berada dalam posisi yang lemah, ungkapan yang menyatakan konsumen adalah raja, semestinya diinterpretasikan secara kritis, namun kenyataan tidaklah demikian adanya. Konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang di alami, oleh karena itu diperlukan peraturan misalnya, mengenai cara membuat makanan yang baik dan sehat dan aturan yang melindungi konsumen dari kerugian yang timbul karena mengkonsumsi makanan yang kadaluwarsa, sehingga diperlukan pengawasan yang ketat agar peraturan-peraturan itu dipatuhi dan dilaksanakan. Di samping itu, dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti melindungi semua masyarakat, karena itu sesuai dengan amanat alinea ke-IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 maka perlindungan konsumen menjadi penting.<sup>4</sup> Kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Godlieb N.Mamahit, SH. MH; Roosje Lasut, SH. MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 110711392

<sup>3</sup> Janus Sibabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal 2

<sup>4</sup> *Ibid*, hal. 3

sebagai akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak merasa puas, karena ada saja pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya.

Berita-berita yang mengungkapkan perbuatan curang pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen seperti berita tentang biskuit beracun, makanan yang kadaluwarsa, dan sebagainya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Masalah perlindungan konsumen bukan semata-mata masalah orang perorangan tetapi masalah bersama, karena pada dasarnya semua orang adalah konsumen sebab itu melindungi konsumen adalah melindungi semua orang. Dalam menganalisis dan menjelaskan kejahatan pelaku usaha dan bagaimana ganti rugi kepada konsumen, jika berbicara tentang pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau, kita harus berbicara ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen pelaku usaha) dari penggunaan pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan. Dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen dikatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan, penyelenggaraan, perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha. Badan perlindungan konsumen (BPKN) salah satu badan yang diatur secara khusus dalam undang-undang, yang mana mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Lembaga perlindungan konsumen Swadaya masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen. Seperti yang tertulis segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberi perlindungan konsumen, baik dalam perlindungan kepada konsumen, hal ini agar segala upaya memberikan jaminan adanya kepastian hukum, untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang di mana hal itu akan mengakibatkan akan ketidakpastian hukum. Kepastian hukum ditentukan dalam undang-undang perlindungan konsumen dan juga bidang hukum lainnya seperti hukum Publik (Pidana), hukum Privat (perdata) dan Hukum Administrasi Negara.

Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 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<sup>5</sup> Dalam hal pengelola tempat hiburan/rekreasi yang melarang pengunjung/konsumen membawa makanan/minuman dengan cara memeriksa isi tas pengunjung adalah merupakan tindakan pelanggaran terhadap hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dimana konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penjelasan istilah yang berhubungan dengan perlindungan hukum dan asas-asas perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengguna barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

## C. Metode Penulisan

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kepustakaan yakni dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang dinamakan penelitian hukum normatif<sup>6</sup>.

<sup>5</sup>Anonim, Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, Pasal 1 ayat 1.

<sup>6</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hal 13.

## PEMBAHASAN

### A. Istilah Perlindungan Hukum Konsumen dan Asas-asas Perlindungan Konsumen

Penjelasan tentang istilah perlindungan konsumen perlu dilakukan untuk memperoleh kesatuan pendapat/persepsi dalam beberapa istilah antara lain :

#### 1. Produsen atau Pelaku Usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen, sifat professional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.<sup>7</sup> Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri, maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah : pabrik (pembuat), distributor, eksportir atau importer, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum.

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah pelaku usaha, yang bunyinya sebagai berikut :” Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Termasuk dalam pengertian ini adalah BUMN, Koperasi dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan, importer, pedagang eceran, distributor dan lain-lain. Sebagai penyelenggara kegiatan

usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

#### 2. Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan : “ Konsumen adalah setiap orang pemakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

#### 3. Produk dan Standardisasi Produk

Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa. Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen : “Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupu tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.” Sedangkan menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”. Dengan demikian, produk mengandung arti segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen baik berwujud atau tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak atau dalam bentuk pekerjaan atau prestasi.

<sup>7</sup>Agnes Toar, *Tanggung jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, DKIH Belanda-Indonesia, Ujung Pandang, 1988, hal 2.

#### 4. Peranan Pemerintah

Berkaitan dengan pemakaian teknologi yang makin maju dan supaya tujuan standardisasi dan sertifikasi tercapai semaksimal mungkin, maka pemerintah perlu aktif dalam membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku. Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatan maupun keuangannya.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan kebijakan yang akan dilaksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah :

- a. Registrasi dan penilaian
- b. Pengawasan produksi.
- c. Pengawasan distribusi.
- d. Pembinaan dan pengembangan usaha.
- e. Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.<sup>8</sup>

#### 5. Klausula Baku

Sehubungan dengan standar kontrak adalah penggunaan klausula baku dalam transaksi konsumen. Yang dimaksud dengan klausula baku menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah : “ Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

##### - Asas-asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas yang menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum<sup>9</sup>

#### B. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang/Jasa

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk (misalnya makanan). Dengan demikian, setiap produk baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, dan keselamatan konsumen. Tidak dikehendaki adanya produk yang dapat mencelakakan dan mencederai konsumen. Karena itu, produsen wajib mencantumkan label produknya sehingga konsumen dapat mengetahui adanya unsur-unsur yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan dirinya atau menerangkan secara lengkap perihal produknya sehingga konsumen dapat memutuskan apakah produk tersebut cocok baginya (hak memilih).<sup>10</sup>

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Perdata(Privat) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).<sup>11</sup> Kata “ kepastian hukum” dalam Pasal 1 angka 1 tersebut bisa diaplikasikan juga dalam kepastian harga makanan dan minuman

<sup>9</sup>*Ibid*, hal.25

<sup>10</sup> Janus Sidabalok, *Op-cit*, hal 33.

<sup>11</sup>Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015, hal 33.

<sup>8</sup>*Op-cit*, hal 20

yang ditawarkan di rumah makan/restoran/warung.<sup>12</sup> Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dari pasal tersebut terlihat bahwa konsumen pada rumah makan/restoran/atau warung mempunyai hak informasi yang benar, jelas dan jujur, baik mengenai menu makanan dan minuman yang ditawarkan juga termasuk di dalamnya informasi tentang harga makanan dan minuman yang ditawarkan di rumah makan/restoran/warung tersebut. Oleh karenanya menjadi tidak berlebihan apabila Pemerintah lebih khusus Pemerintah Daerah tidak hanya membuat Perda tentang pajak rumah makan/restoran/warung, tetapi juga Perda tentang kewajiban mencantumkan harga makanan/minuman pada rumah makan/restoran/warung, demi kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen bukan hanya masalah hukum privat, tetapi juga menyangkut masalah hukum publik. Bukan hanya masalah pajak yang menjadi amanat Undang-Undang, tetapi perlindungan terhadap konsumen pun merupakan salah satu amanat Undang-Undang.

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat di laksanakan dengan cara mengatur; mengawasi; serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya. Berkaitan dengan pemakaian teknologi yang makin maju sebagaimana upaya tujuan standarisasi dan sertifikasi tercapai semaksimal mungkin, maka pemerintah perlu aktif dalam membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku. Sesuai dengan prinsip pembangunan yang antara lain, menyatakan bahwa pembangunan di laksanakan bersama oleh masyarakat dengan pemerintah.

UUPK tentang pengawasan, yang bunyinya sebagai berikut:

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta penerapan ketentuan peraturan

perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

2. Pengawasan oleh pemerintah sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis terkait.
3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada menteri dan menteri.
6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan peraturan pemerintah.
7. Dalam ketentuan Pasal 30 UUPK tentang pengawasan, cukup menjanjikan upaya perlindungan konsumen melalui pemberdayaan setiap unsur yang ada yaitu masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di samping pemerintah sendiri melalui menteri.

Penjelasan Pasal 49 ayat(3) Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen. Kansil, mengemukakan bahwa dalam pergaulan masyarakat terdapat aneka macam hubungan di antara masyarakat yakni hubungan yang di timbulkan oleh kepentingan-kepentingan antar anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi di dalam masyarakat. Peraturan hukum yang bersifat mengatur dan memaksa

<sup>12</sup>*Ibid.*, hal.33

anggota masyarakat untuk patuh dalam menaatinya akan menciptakan keseimbangan dalam setiap hubungan di dalam masyarakat untuk patuh dan menaatinya akan menciptakan keseimbangan tiap hubungan dalam masyarakat.<sup>13</sup> Pelanggaran atas peraturan yang ada akan dikenakan sanksi atau hukuman sebagai reaksi terhadap perbuatan yang melanggar peraturan.

Menjaga agar peraturan-peraturan itu dapat berlangsung terus-menerus dan diterima oleh seluruh anggota masyarakat, aturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan rasa keadilan masyarakat. Dengan demikian, hukum bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan harus bersendikan pada keadilan yaitu rasa keadilan masyarakat.<sup>14</sup> Peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemukakan tentang bagaimana peran lembaga konsumen dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Untuk menjawab pertanyaan ini, maka format yang ideal adalah bahwa perlindungan konsumen akan efektif jika secara simultan dilakukan dalam dua level/arus sekaligus, yaitu dari arus bawah ada lembaga konsumen yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen, sebaliknya dari arus atas, ada bagian dalam struktur kekuasaan yang secara khusus mengurus perlindungan konsumen.<sup>15</sup>

Semakin tinggi bagian tersebut semakin besar pula power yang di miliki dalam melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, efektif tidaknya perlindungan konsumen suatu negara tidak semata-mata tergantung pada lembaga konsumen, tapi juga kepedulian pemerintah, khususnya melalui institusi yang di bentuk untuk perlindungan

konsumen. Seperti di ketahui YLKI bertujuan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam bidang penelitian, bidang pendidikan, bidang penerbitan, warta konsumen dan perpustakaan bidang pengaduan serta bidang umum dan keuangan.<sup>16</sup>

Sudaryatmo mengatakan peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya peran lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemukakan tentang bagai mana peran lembaga konsumen nasional dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Semakin tinggi bagian tersebut semakin besar pula power yang di miliki dalam melindungi kepentingan konsumen. Jadi efektif tidaknya perlindungan konsumen suatu negara tidak semata-mata tergantung pada lembaga konsumen, tapi kepedulian pemerintah, khususnya melalui industri yang di bentuk untuk melindungi konsumen.<sup>17</sup>

Sesuai pendapat tersebut, maka dapat diketahui bahwa kehadiran badan perlindungan konsumen Nasional yang bertanggung jawab langsung kepada presiden, merupakan bentuk perlindungan dari arus atas(top-down) sementara arus bawah (bottom-up) dalam hal ini diperankan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen. Termasuk kategori arus bawah adalah YLKI.<sup>18</sup>

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pada pasal (1) badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Ada beberapa indikator pelayanan umum baik, yakni sebagai berikut :

1. Keterbukaan

Artinya, adanya informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi yang di miliki dan terpampang jelas, kotak saran dan layanan pengaduan dilengkapi juga dengan petunjuk pelayanan. Dalam keterbukaan, mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk

<sup>13</sup>Arus Akbar Silondae dan Wirawan, *Pokok-pokok Hukum Bisnis*, Jakarta, 2011, hal.3 (Lihat Kansil 1977, Pengantar Ilmu Hukum dan Tara hukum Indonesia, Jakarta Balai Pustaka).

<sup>14</sup>*Ibid*, hal.3

<sup>15</sup>Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumsi di Indonesia*, Edisi Cetakn I PT Radja Grafindo. Jakarta 2011, hal. 94

<sup>16</sup>Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal 198

<sup>17</sup>*Ibid*, hal 199.

<sup>18</sup>*Ibid*

penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

2. Kesederhanaan  
Artinya, mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan meliputi pengaturan yang jelas terhadap prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat yang akan menggunakan pelayanan yang dilengkapi dengan alur proses. Adapun persyaratan pelayanan adalah administrasi yang jelas.
3. Kepastian  
Artinya, ada terpampang dengan jelas waktu pelayanan, biaya pelayanan dan petugas pelayanan. Kantor pelayanan hendaknya mencantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal pelayanan dan pelaksanaannya. Untuk biaya pelayanan, pengaturan tarif dan penerapannya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adanya pengaturan tugas dan pertunjukan petugas haruslah pasti dan sesuai dengan keahlian.
4. Keadilan  
Artinya, tidak membedakan si kaya dan si miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberikan subjek pelayanan tidak diskriminatif
5. Keamanan dan kenyamanan  
Hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan dan pelayanan secara administrasi (pencatatan/dokumentasi, tagihan) sarana/prasarana pelayanan misalnya peralatannya ada dan digunakan secara optimal. Penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih dan nyaman
6. Perilaku petugas pelayanan  
Pengabdian, keterampilan dan etika petugas. Artinya seorang petugas haruslah tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.<sup>19</sup>

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Pelaku usaha, Konsumen, Produk dan standardisasi produk, peran Pemerintah dan Klausula baku adalah istilah yang perlu diketahui dan disamakan persepsinya dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen. Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat 5 asas, yaitu: Asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya.
2. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk (misalnya makanan). Setiap produk, baik dari komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

### **B. Saran**

Hak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan secara patut perlu ditegaskan dalam suatu perundang-undangan sehingga semua pihak, baik konsumen itu sendiri, produsen maupun pemerintah mempunyai pandangan yang sama dalam mewujudkannya. Hal ini berkaitan dengan upaya hukum dalam hal mempertahankan hak-hak konsumen melalui jalur hukum dengan cara dan prosedur yang diatur dalam perundang-undangan, sehingga seorang konsumen yang dilanggar

---

<sup>19</sup>Celina Trisiwi Kristiyanti, *Op-Cit*, hal. 125

haknya atau menderita kerugian dapat memperoleh haknya kembali.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Agus Sardjono DKK, *Pengantar Hukum Dagang*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2013.
- Arus Akbar Silondae dan Wirawan, *Pokok-pokok Hukum Bisnis*, Jakarta, 2011.
- Anonim, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
- Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum Sebuah Sketsa*, Bandung, Refika Aditama, 2013.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012.
- Inosensius Samsul, *Ringkasan Disertai Prinsip Tanggung Jawab Mutlak*, Fakultas Hukum, Pascasarjana, 2003.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- J.S. Badudu Sutan & Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PT Intergrafika, Jakarta, 1994.
- Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011.
- Shidana, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasrana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Tobing Rudyanti Dorotea, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015.
- Yusuf Sifie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

#### Sumber-sumber Lain

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.
- [www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado\\_54f945cfa333115f378b4ef0](http://www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado_54f945cfa333115f378b4ef0).