

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA
TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN¹
Oleh: Martika Melisa Awon²**

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apa sajakah perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan bagaimana bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Perlindungan konsumen di Indonesia dalam hal ini perbuatan-perbuatan yang tidak bisa atau dilarang dilakukan oleh pelaku usaha telah tegas dinyatakan dalam UUPK. Larangan-larangan tersebut dibuat dengan tujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai hal yang tidak seharusnya terjadi atau tidak seharusnya konsumen alami, dan juga larangan tersebut agar terciptanya transaksi yang sehat dan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Semua hak dan kewajiban yang tercantum dalam pasal-pasal di dalam Undang-Undang itu harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha yang memberikan atau menyediakan barang dan/atau jasa memang telah melakukan upaya yang tidak sedikit dalam menjamin bahwa pelayanan yang mereka berikan memenuhi hak-hak konsumen. Tetapi tidak sedikit pula hal-hal yang masih harus dibenahi dan diperbaiki. Misalnya mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha yang masih menjadi hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen. 2. Pada dasarnya dalam UUPK telah ditegaskan mengenai tanggung jawab yang wajib dilakukan oleh produsen-pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan, melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa Indonesia dengan adanya UUPK untuk melindungi masyarakat, akan lebih membuat masyarakat sebagai konsumen merasa aman dengan barang dan/atau jasa yang mereka konsumsi. Namun pada pelaksanaannya belum semua pelaku usaha

melaksanakannya sesuai dengan yang diatur dalam UUPK.

Kata kunci: Pertanggungjawaban, Pelaku Usaha, Konsumen Yang Dirugikan.

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sebagai pelaksanaan dari perlindungan konsumen kita mengacu pada UUD 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, dan juga Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang UUPK. UUPK merupakan harapan yang sangat besar bagi bangsa Indonesia terlebih khusus bagi masyarakat yang dirugikan dan untuk meningkatkan kesadaran dan mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkan dari akses negatif penggunaan barang dan/atau jasa sesuai yang diatur dalam UUPK pasal 3. Kesemuanya ini hanyalah dalam rangka untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat terlebih masyarakat yang dirugikan maka UUPK dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat sehingga rakyat merasa tidak dirugikan atau tidak diabaikan oleh pemerintah Indonesia. Dan apabila pelaku usaha masih melakukan tindakan yang dapat merugikan dalam hal ini PT.PLN yang masih mematikan lampu tanpa pemberitahuan pada masyarakat sebagai konsumen maka pelaku usaha berhak bertanggung jawab memberikan ganti rugi, sebagaimana yang dikatakan dalam pasal 19 ayat (1) UUPK: "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dalam perdagangan".³

Hal lain yang dapat timbul ialah tidak adanya sosialisasi dari PT.PLN pada saat pemasangan meteran, bagaimana cara penggunaan dan apa yang tidak bisa konsumen perbuat atau apa saja yang bisa dikategorikan sebagai tindakan pencurian, agar konsumen tidak melanggar apa yang telah menjadi ketentuan yang dibuat oleh pihak PT. PLN. Dengan demikian tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak. Seperti contohnya yaitu pencurian listrik. Minimnya sosialisasi itulah yang menyebabkan masyarakat atau konsumen terus

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Dr. Ronny A. Maramis, SH, MH; Imelda Tangkere, SH, MH

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 120711056

³ Anonim, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 14.

melakukan hal yang tidak seharusnya. Dan pada akhirnya jika terjadi kerusakan atau hal lainnya yang membahayakan konsumen, masyarakat sebagai konsumenlah yang langsung dipersalahkan atau dituduh melakukan tindakan pencurian oleh pihak PT.PLN. Apakah hal ini merupakan sebagian besar kesalahan daripada konsumen? dan apakah peran daripada pemerintah untuk menuntaskan dan atau menyelesaikan masalah seperti ini?

Pada saat seperti inilah masyarakat atau konsumen yang awam akan hukum membutuhkan bantuan daripada pemerintah dan disaat seperti inilah UUPK akan diberlakukan dengan tidak diskriminatif kepada seluruh rakyat Indonesia terlebih kepada konsumen sesuai dengan UUPK pasal 4 ayat (7), yang menyatakan bahwa: "Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif".⁴

Sehingga dari permasalahan ini maka penulis merasa patut untuk meneliti dan mengangkat judul. "**Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan**".

B. Rumusan Masalah

1. Apa sajakah perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan?

C. Metode Penelitian

Metode penulisan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif, di mana penelitian yang dilakukan adalah dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan yang merupakan data sekunder. Adapun bahan-bahan kepustakaan yang merupakan data sekunder. Adapun bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tertier. Sebagai bahan hukum primer dalam penulisan skripsi ini antara lain berupa peraturan perundang-undangan antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kemudian bahan hukum sekunder adalah buku-buku literatur, dan tulisan-tulisan yang ada kaitannya dengan penulisan skripsi. Bahan-bahan yang

sudah terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

PEMBAHASAN

A. Perbuatan-perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.

Seperti yang diketahui bahwa UUPK menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha.⁵ Tidak sedikit ditemui pelaku usaha yang berbuat curang terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya. Sehingga perbuatan curang yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut menimbulkan akibat buruk terhadap konsumen.

Di dalam Pasal 8 UUPK disebutkan:⁶

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket,

⁴Anonim, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999, Op.Cit*, hlm. 5.

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op.Cit*, hal 63.

⁶ Undang-undang perlindungan konsumen pasal 8.

keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Di dalam pasal ini telah jelas dikatakan apa saja yang tidak bisa dilakukan oleh para pelaku usaha. Yang dapat merugikan para konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya. Pada intinya pasal ini tertuju pada 2 hal, yaitu larangan memproduksi dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa.

B. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan

Adapun kewajiban produsen sesuai dengan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen-pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik;
- b. Memberi informasi;
- c. Melayani dengan cara yang sama;
- d. Memberi jaminan;
- e. Memberi kesempatan mencoba;
- f. Memberi kompensasi.

Kewajiban beritikad baik berarti produsen-pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.

Kewajiban memberi informasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk

produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Kewajiban melayani berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.

Kewajiban memberi kesempatan berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.

Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang di perjanjikan.⁷

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁸ Hal ini karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen telah terjadi sejak dalam proses pembuatan atau proses produksi oleh produsen-pelaku usaha. Selanjutnya mengenai pemberian informasi ternyata sangatlah penting bagi para konsumen jika tidak adanya informasi yang memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk atau cacat informasi yang akan sangat merugikan konsumen itu sendiri.

Kerugian yang dialami oleh konsumen Indonesia salah satu contohnya yaitu karena telah tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena setiap produsen-pelaku usaha hanya akan lebih menunjukkan setiap kelebihan daripada produk barang dan/atau jasa yang mereka promosikan, dibandingkan

dengan kelemahan daripada produk barang dan/atau jasa mereka tersebut.⁹

Dan tidak dapat kita sangkal lagi bahwa produk barang dan/atau jasa, pemasarannya dan penggunaannya oleh konsumen senantiasa mengandung dampak negatif baik dari perilaku produsen maupun sebagai akibat dari perilaku konsumen sendiri. Mungkin saja karna perilaku curang dari produsen ataupun ketidak tahuan dari konsumen. Karena itulah persoalan perlindungan konsumen bukan hanya untuk mencari siapa yang bersalah dan apa yang hukuman yang pantas untuknya, melainkan juga mengenai pendidikan terhadap konsumen dan kesadaran kepada semua pihak tentang perlunya keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 4 dan pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti yang dipaparkan di atas, tampak bahwa hak dan kewajiban produsen bertimbang balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini dapat dimaknai sebagai upaya menciptakan hubungan yang seimbang dan serasi antara produsen-pelaku usaha dan konsumen. Hal ini juga menegaskan bahwa antara produsen-pelaku usaha saling membutuhkan.¹⁰

Dari kasus-kasus yang timbul di masyarakat melalui pemberitaan pers, tampak bahwa ada pengeluaran finansial untuk menanggulangi akibat negatif dari pemakaian produk, misalnya harus berobat karena keracunan makanan dan juga kerugian finansial karena memakai produk yang kurang/ tidak berkualitas. Disamping itu biaya-biaya tersebut, konsumen juga masih mungkin menanggung moral/imateriil, misalnya, karena anggota keluarga meninggal setelah mengkonsumsi atau memakai barang dan/atau jasa, menjadi cacat, atau meninggal karena malpraktik medis: salah suntik, salah obat, dan sebagainya. Maka dari itu, perlindungan hukum kepada konsumen sesungguhnya adalah salah satu keharusan jika dihubungkan dengan kehidupan berbangsa dan bernegara.¹¹

⁷Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Op.Cit, hal. 73-74.

⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 44.

⁹*Ibid.*

¹⁰Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Op.Cit, hlm. 74.

¹¹*Ibid*, hlm.5.

Berbicara mengenai 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 UUPK:

“Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 5 UUPK:

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

pemakaian teknologi yang makin baik, disuatu sisi memungkinkan produsen mampu membuat produk beraneka macam jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitasnya sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas, lengkap, cepat dan menjangkau bagian terbesar lapisan masyarakat. Akan tetapi, di sisi lain penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen.¹²

Berbicara mengenai jasa salah satu perusahaan yang menyediakan atau menjual jasa yaitu PLN, tidak sedikit masyarakat sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh PLN yang bisa dikatakan dirugikan oleh PLN tetapi tidak bisa berbuat banyak dikarenakan minimnya pengetahuan mengenai perlindungan konsumen, pada beberapa waktu yang lalu seperti yang kita ketahui bersama bahwa PLN sering memadamkan listrik tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat, karena pemadaman yang terjadi ada banyak masyarakat yang dirugikan, contohnya saja yaitu kerusakan alat-alat rumah tangga yang tidak bisa lagi digunakan, dan bahkan sesuai dengan hasil wawancara pada September 2016 pada ibu Meylan, selaku dosen Universitas Sariputra Tomohon mengatakan: “ada beberapa unit komputer yang tidak bisa lagi dinyalakan karena pemadaman listrik yang tanpa ada pemberituannya terlebih dahulu di

Tomohon”¹³. Dari hasil wawancara tersebut bisa kita lihat bahwa masyarakatpun merasa tidak nyaman dengan pemadaman listrik tersebut. Masyarakat yang geram kepada PLN tidak bisa berbuat lebih banyak.

Dari berbagai peristiwa yang terjadi dimasyarakat, harus adanya pertanggungjawaban dari pelaku usaha untuk konsumen yang dirugikan, dalam UUPK diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, pada Bab VI dengan judul Tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 19-28.

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁴

Yang dimaksud dalam pasal 19 ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi ganti rugi.

Pasal 20

¹² *Ibid*, hlm.15.

¹³ Wawancara dengan Dosen UNSRIT, September 2016.

¹⁴ Anonim, *undang-undang perlindungan ...*, *Op.Cit*, hal.

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.¹⁵

Pasal 21

- (1) Importer barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importer jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.¹⁶

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.¹⁷

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁸

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.¹⁹

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan²⁰

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan.²¹

Pasal 27

- Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila:
- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
 - b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
 - c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
 - d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
 - e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau

¹⁵*Ibid*, hal.14.

¹⁶*Ibid*.

¹⁷*Ibid*.hal. 15.

¹⁸ *Ibid*.

¹⁹*Ibid*.

²⁰*Ibid*, hal. 16

²¹*Ibid*.

lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.²²

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.²³

Berbicara mengenai tanggung jawab, bagaimana kita sebagai masyarakat atau sebagai konsumen meminta pertanggungjawaban kepada produsen-pelaku usaha dari kerugian yang kita alami selama menggunakan barang dan/atau jasa. Dalam beberapa kasus contohnya PLN, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya PLN seringkali tidak melakukan kewajibannya dengan baik sebagaimana diatur dalam undang-undang karena merasa mempunyai hak monopoli atas penyediaan tenaga listrik. Masyarakat tidak mempunyai pilihan lain karena hanya PLN satu-satunya yang menyediakan tenaga listrik. Oleh karena tidak ada pilihan lain, sementara listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat maka mau tidak mau masyarakat harus menerima semua yang dilakukan oleh PLN. Listrik padam sampai beberapa jam, masyarakat hanya bisa menggerutu tapi tidak bisa berbuat lebih padahal telah diatur mengenai penggantian kerugian kepada masyarakat yang dirugikan. Tapi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat tidak pernah mendapat ganti rugi, tetapi hanya permohonan maaf dari PLN. Di sisi lain apabila masyarakat terlambat membayar listrik, pasti akan kena denda atau pemutusan aliran listrik. Seharusnya ada ganti rugi yang diberikan oleh PLN kepada masyarakat agar adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara PLN sebagai pihak penjual tenaga listrik dengan konsumen pelanggan listrik sebagai pembeli tenaga listrik. Masing-masing pihak dibebani kewajiban membayar ganti rugi apabila melakukan kesalahan. Karena selama ini yang kita ketahui hanya konsumen saja yang mealkukan ganti rugi apabila terlambat dalam melakukan pembayaran. Karena hal-hal inilah perlu adanya kerjasama yang baik bukan hanya pelaku usaha dan konsumen melainkan juga

dengan pemerintah, pemerintah harus lebih memperhatikan apa yang selama ini terjadi dan yang dialami oleh konsumen.

Ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK diatur dalam bab X pada pasal 45-48.²⁴

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen di Indonesia dalam hal ini perbuatan-perbuatan yang tidak bisa atau dilarang dilakukan oleh pelaku usaha telah tegas dinyatakan dalam UUPK. Larangan-larangan tersebut dibuat dengan tujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai hal yang tidak seharusnya terjadi atau tidak seharusnya konsumen alami, dan juga larangan tersebut agar terciptanya transaksi yang sehat dan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Semua hak dan kewajiban yang tercantum dalam pasal-pasal di dalam Undang-Undang itu harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha yang memberikan atau menyediakan barang dan/atau jasa memang telah melakukan upaya yang tidak sedikit dalam menjamin bahwa pelayanan yang mereka berikan memenuhi hak-hak konsumen. Tetapi tidak sedikit pula hal-hal yang masih harus dibenahi dan diperbaiki. Misalnya mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diberikan oleh prlaku usaha yang masih menjadi hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen.
2. Pada dasarnya dalam UUPK telah ditegaskan mengenai tanggung jawab yang wajib dilakukan oleh produsen-pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan, melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa Indonesia dengan adanya UUPK untuk melindungi masyarakat, akan lebih membuat masyarakat sebagai konsumen merasa aman dengan barang dan/atau jasa yang mereka konsumsi. Namun pada pelaksanaannya belum semua pelaku usaha

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

²⁴ Anonim, *undang-undang perlindungan ...*, *Op.Cit*, hal.

melaksanakannya sesuai dengan yang diatur dalam UUPK.

B. Saran

1. Pemerintah sebaiknya lebih memberikan perhatian kepada pelaku usaha agar pelaku usaha lebih meningkatkan kualitas dalam mereka menjalankan tugasnya sebagai pembuat atau penjual barang dan/atau jasa agar supaya masyarakat sebagai konsumen merasa aman dengan menggunakan atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang disediakan oleh produsen-pelaku usaha.
2. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya seharusnya memiliki atau menunjukkan itikad baik dan memberikan informasi yang jelas atas barang dan/atau jasa serta berupaya memperhatikan hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha sebagaimana telah dinyatakan dan disahkan dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan UU no 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi*, Sekretariat Jendral dan Kepanitraan Mahkamah konstitusi RI, Jakarta, 2008.
- _____, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- _____, *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan UU No 24 Tentang Mahkamah Konstitusi*, Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta, 2008.
- _____, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.
- Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Dila Candra Kirana, *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Kunci Aksara, Jakarta, 2012.
- Donald Rumokoy dan Frans Marasis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Dr. Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum Konsumen dan Masyarakat*, Laksbang Mediatama, Palangka Raya, 2014.
- Intan Nur & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2002.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Prof. Dr. Agus Sardjono,sh,mh, *Pengantar Hukum Dagang*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.
- Yulies Tiena Masriani, *Pengantar Hukum Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004.
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2014.

Sumber-sumber lain

- www.belajarhukum27.blogspot.co.id, (*sejarah perlindungan konsumen*), 20 November 2015.
- www.facebook.com, (*pengertian tanggung jawab*), 4 Februari 2016.
- www.googleweblight.com, (*sejarah dan perlindungan konsumen*), 17 November 2015.
- www.landasanteori.com, (*Pengertian Perlindungan Konsumen*), 13 Januari 2016.
- www.landasanteori.com, (*Pengerian Tanggung Jawab*), 4 Februari 2016.
- www.wikipedia.org, (*Perlindungan Konsumen*), 2 Februari 2016.