

## TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN<sup>1</sup>

Oleh : Louis Yulius<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Industrialisasi di dunia saat ini sangat penting, dimana masyarakat saling menopang satu sama lain dalam bidang-bidang tertentu demi tercapainya masyarakat yang sejahtera. Untuk itu, kemajuan ekonomi perdagangan yang semakin terbuka dan memiliki daya saing yang begitu banyak tantangan, baik sebagai pelaku usaha, konsumen dan pemerintah. Hal ini yang membuat lebih lemah kedudukan/posisi konsumen dibanding pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha dalam masyarakat sekarang ini sangat diperlukan dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum mempunyai prinsip-prinsip hukum, seperti prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga selalu bertanggung jawab, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak, dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Disisi lain pelaku usaha terikat untuk memperhatikan apa yang menjadi hak-hak dari konsumen. Dan yang inti dari tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat berupa penggantian dengan barang dan/atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang. Dan yang menjadi upaya-upaya dari pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen yang pertama adalah dasar pertanggungjawaban yang terdiri dari pertanggungjawaban publik dan pertanggungjawaban privat, yang kedua adalah pembuktian yang terdiri dari sisi

perbuatan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum, dan yang ketiga juga paling utama adalah ganti kerugian berupa, ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen berdasarkan perbuatan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Oleh karena itu, begitu pentingnya tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen berupa prinsip-prinsip hukum seperti memberi ganti kerugian berupa uang apabila mengakibatkan sakit. Namun, sampai saat ini kerugian immateril yang diderita konsumen seperti rasa kecewa, sakit hati, marah dan sebagainya tidak pernah diperhitungkan oleh pelaku usaha. Dan juga tidak semua pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti kerugian karena masih kurangnya kesadaran hukum dari pelaku usaha.

Kata Kunci : Konsumen, Pelaku Usaha

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Suatu perkembangan baru dalam masyarakat sekarang ini, khususnya di Indonesia, dengan makin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen bersamaan dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila di masa lalu pihak pelaku usaha dipandang sebagai suatu badan yang sangat berjasa dalam perkembangan perekonomian negara mendapat perhatian lebih besar, maka saat ini perlindungan terhadap konsumen lebih mendapat perhatian sesuai dengan makin meningkatnya perlindungan terhadap hak asasi manusia. Pihak konsumen dipandang lebih lemah hukum, maka perlu mendapat perlindungan lebih besar di banding masa-masa yang lalu.

Oleh karena itu, masalah *product liability* telah menarik perhatian yang makin meningkat dari berbagai kalangan, baik kalangan industri, konsumen, pedagang, industri asuransi, pemerintah dan para ahli

---

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> NIM 090711037

hukum. Namun demikian, hukum tentang tanggung jawab produsen/pelaku usaha di setiap negara berbeda-beda. Dengan makin berkembangnya perdagangan internasional, maka persoalan tanggung jawab pelaku usaha pun menjadi masalah yang melampaui batas-batas negara. Sehubungan dengan itu di berbagai negara, khususnya di negara-negara maju dan di dunia internasional telah dilakukan pembaharuan-pembaharuan hukum yang berkaitan dengan *product liability* terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkan di masyarakat.<sup>3</sup>

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen ?
2. Bagaimanakah upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila adanya produk yang merugikan konsumen ?

## C. METODE PENULISAN

Metode penulisan skripsi ini menggunakan metode hukum normatif dengan cara mengumpulkan data-data yang bersumber dari bahan pustaka, yaitu; literatur dan peraturan perundang-undangan di bidang hukum perlindungan konsumen sebagai bahan hukum primer, artikel hukum dan informasi tertulis seperti koran dan internet tentang tanggung jawab pelaku usaha atas produk yg merugikan konsumen yang merupakan bahan hukum sekunder. Dan kamus hukum dan kamus bahasa indonesia digunakan untuk menjelaskan pengertian-pengertian yang relevan baik dengan judul maupun dalam pembahasan sebagai bahan hukum tersier.

Bahan-bahan hukum diatas memberikan penjelasan dan petunjuk didalam penelitian ini. Disamping itu, penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka, dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan (disamping adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data primer). Penelitian hukum normatif atau kepustakaan tersebut mencakup; penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistemik hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horisontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum.<sup>4</sup>

## PEMBAHASAN

### A. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait. Dan kebanyakan dari kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan produk dari pelaku usaha itu sendiri. Beberapa sumber formal hukum, seperti perundang-undangan dan perjanjian di hukum keperdataan sering memberikan pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen yaitu pelaku usaha.

Disisi lain, walaupun konsumen yang sering dirugikan oleh produk dari pelaku usaha, tidak pernah henti memakai atau

---

<sup>3</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniwati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 43.

---

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 13-14.

menggunakan produk dari pelaku usaha dengan alasan karena kebutuhan dari konsumen. Kebutuhan-kebutuhan ini, khususnya kebutuhan ekonomi yang dalam perkembangan saat ini sangatlah mendesak. Apalagi dalam era globalisasi sekarang ini, yang ditandai dengan adanya saling ketergantungan antara pelaku usaha dan konsumen, dimana pelaku usaha membutuhkan konsumen demi mendapatkan laba atau keuntungan, sedangkan konsumen memakai atau menggunakan produk dari pelaku usaha dikarenakan kebutuhan.

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen mempunyai beberapa prinsip-prinsip hukum yang dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.<sup>5</sup>

Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian "hukum", tidak hanya bertentangan dengan undang-undang,

tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita oleh orang lain.

Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (RBG) dan pasal 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Di situ dikatakan, barangsiapa yang mengaku mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Ketentuan di atas juga sejalan dengan teori umum dalam hukum acara, yakni asas *audi et alteram partem* atau asas kedudukan sama antara semua pihak yang berperkara. Di sini hakim harus memberi para pihak beban yang seimbang dan patut, sehingga masing-masing memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara tersebut. Persoalan yang perlu diperjelas dalam prinsip ini, yang sebenarnya berlaku umum untuk prinsip-prinsip lainnya, adalah definisi tentang subjek pelaku kesalahan. Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.

*Vicarious liability* mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas pihak lain yang disebabkan oleh orang-orang/karyawan yang berada dibawah pengawasannya. Jika karyawan itu dipinjamkan ke pihak lain, maka tanggung jawabnya beralih pada si pemakai karyawan tadi. Sedangkan *corporate liability* pada prinsipnya memakai pengertian yang sama dengan *vicarious liability*. Menurut doktrin ini, lembaga (korporasi) yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya.

<sup>5</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 59.

Latar belakang penerapan prinsip ini adalah konsumen hanya melihat semua di balik dinding suatu korporasi itu sebagai satu kesatuan. Ia tidak dapat membedakan mana yang berhubungan secara organik dengan korporasi dan mana yang tidak.

#### 2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat.<sup>6</sup>

Saat ini, beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) masih dapat diterima dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti, dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

#### 3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat

terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.<sup>7</sup>

Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

#### 4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.<sup>8</sup>

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut, misalnya dalam kasus bencana alam.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hal. 61.

---

<sup>7</sup> *Ibid*.

<sup>8</sup> *Ibid*, hal. 63.

memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

#### 5. Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk kesalahan petugas), maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.<sup>9</sup>

Secara umum, prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Selain itu dari sudut pandang lain, konsumen memiliki hak-hak seperti yang telah ada pada bab sebelumnya yaitu hak untuk mendapat kenyamanan, aman, selamat, memilih, mendapat informasi yang benar, untuk didengar, mendapat pendidikan, mendapat advokasi, untuk dilayani dengan jujur, untuk mendapat kompensasi serta hak untuk mendapat ketentuan lainnya. Dalam banyak hal, pelaku usaha terikat untuk memperhatikan hak konsumen untuk mendapatkan “pendidikan konsumen” ini. Pengertian

“pendidikan” tidak harus diartikan sebagai proses formal yang dilembagakan. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut pula makin banyak informasi yang harus disampaikan kepada konsumen. Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen. Produsen mobil misalnya, dalam memasarkan produk dapat menyisipkan program-program pendidikan konsumen yang memiliki kegunaan praktis, seperti tata cara perawatan mesin, pemeliharaan ban, atau penggunaan sabuk pengaman.<sup>10</sup>

Untuk itu, tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen sangat perlu diperhatikan dan perlu perhatian dari pemerintah yang berwenang demi tercapainya kepuasan konsumen dan keuntungan dari pelaku usaha. Dan apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh produk dari pelaku usaha, maka sudah sepantasnya pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, yaitu penggantian dengan barang dan/atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.

Salah satu contoh yang dikutip dari koran Tribun Manado pada 1 November 2012, yang dialami oleh direktur shabara Polda Sulut Kombes H Maman Hermawan yang mengaku mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari pramugari dan pilot pesawat Lion ZT 747 dikarenakan Hermawan yang membawa istri dan anak serta tiga tas yang di tempatkan di kabin bagian atas tempat duduk mereka, membuat tas penumpang lain jatuh yang telah ada sebelumnya dan merupakan hak dari Hermawan, karena kabin tersebut berada pada posisi tempat duduk mereka, kejadian tersebut membuat pramugari dari

<sup>9</sup> *Ibid*, hal. 65.

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 27.

pesawat memerintahkan Hermawan mengangkat tas yang jatuh namun, Hermawan balik memerintahkan pramugari yang membuat terjadinya kegaduhan sampai ia diturunkan dari pesawat oleh pilot, yang kemudian mereka berangkat dengan pesawat lion yang lain, satu jam setelah pesawat tersebut berangkat.

Dari contoh di atas dapat disimpulkan bahwa kerugian yang dialami konsumen mendapat ganti kerugian dari pelaku usaha, berupa penggantian jasa yang sama. Namun, disisi lain pelaku usaha tidak memperhatikan kerugian immateril dari konsumen seperti rasa kecewa, marah dan sebagainya.

## **B. UPAYA-UPAYA PELAKU USAHA ATAS PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN**

Adanya kerugian terhadap konsumen atas produk yang merugikan konsumen, maka ada upaya-upaya dari pelaku usaha untuk menentukan bagaimana cara-cara yang ditempuh agar dapat membuktikan bahwa produk mereka cacat/rusak ataupun merugikan konsumen, yaitu dasar pertanggungjawaban, pembuktian, dan ganti kerugian.

Dengan demikian, upaya-upaya yang akan dilakukan pelaku usaha apabila ada produk yang merugikan konsumen, maka pertama dari segi pertanggungjawaban, produsen sebagai pelaku usaha dibebani dua jenis pertanggungjawaban, yaitu:<sup>11</sup>

### **1. Pertanggungjawaban Publik**

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi

kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha. Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip *business is business*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan secara keseluruhan.

Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha. Banyak ketentuan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini yang bermaksud mengarahkan pelaku usaha untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka menyukseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan.

Pemberian sanksi ini penting, mengingat bahwa menciptakan iklim berusaha yang sehat membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Untuk itu, sanksi merupakan salah satu alat untuk mengembalikan keadaan pada keadaan semula manakala telah terjadi pelanggaran (rehabilitasi) sekaligus sebagai alat preventif bagi pengusaha lainnya sehingga tidak terulang lagi perbuatan yang pernah dilakukannya. Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur dalam pasal 60 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>11</sup>Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hal. 93-95.

tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tentang pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta) rupiah terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen. Sedangkan pertanggungjawaban pidana yang dibebankan kepada pelaku usaha yang bersangkutan maupun pengurusnya dengan dipidana penjara dua sampai lima tahun dan denda paling banyak 500.000.000,00 (lima ratus juta) rupiah. Selain pada pidana diatas dapat juga dikenakan hukuman tambahan, seperti perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, dan perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.

## 2. Pertanggungjawaban Privat

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 19. Dengan ketentuan sebagai berikut: (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; (2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; (4) pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; (5) ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha

dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Dari pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini terdapat dua golongan konsumen yang dapat dilihat dari segi ketertarikan antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu tentang ada tidaknya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kedua, golongan tersebut adalah konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha dan konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Hubungan hukum ini telah ada terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen, yang berupa hubungan kontraktual tetapi mungkin juga tidak pernah ada sebelumnya dan keterikatan itu mungkin justru lahir setelah peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasar hubungan kontraktual itu berbentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya.<sup>12</sup>

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar yaitu, hal yang menyebabkan seseorang harus/wajib bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang lebih jauh dalam pemenuhan tanggung jawab oleh konsumen. Secara teori, pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab.<sup>13</sup>

Berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum atas produk yang merugikan konsumen, maka terdapat dua kategori hukum yaitu:

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hal. 101.

<sup>13</sup> *Ibid*, hal. 102.

- a. Tanggung jawab karena pelanggaran janji (*wanprestasi*) dalam hubungan kontraktual khususnya jual beli

Dalam setiap perjanjian, ada sejumlah janji (*term of conditions*) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Janji itu merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya. Apabila janji tidak dipenuhi, maka akan menimbulkan kerugian dipihak lawan, yang akhirnya keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (*breach of contract*) itu, menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian. Dalam jual beli, seorang penjual mempunyai kewajiban utama untuk menyerahkan kebendaan yang dijual kepada pembeli, bertanggung jawab atas cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya termasuk segala kerugian yang diderita oleh si pembeli sehubungan dengan tercapainya perjanjian jual beli sekedar itu telah dikeluarkan oleh pembeli, dan memenuhi segala apa yang menjadi kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Mengenai kerugian atas produk yang merugikan konsumen karena pelanggaran janji dalam konteks hukum perjanjian terdiri dari tiga unsur, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Di sini terkandung janji bahwa dengan memakai dan mengkonsumsi produk tertentu yang dijualnya, penjual menjamin bahwa pembeli/konsumen akan memperoleh kenikmatan, manfaat, dan kegunaan tertentu dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Ketentuan yang sama dapat diterapkan pada pelaku usaha selaku pembuat (pabrik) sehingga pelaku usaha tersebut mempunyai keterikatan kepada konsumen dalam bentuk pemberian janji jaminan. Ini merupakan janji sepihak dari pelaku usaha selaku pembuat barang dan/atau jasa, dimana dengan memproduksi produk tertentu dengan menyebutkan kegunaan, manfaat, dan

kenikmatannya melalui atau menerbitkan suatu brosur mengenai itu, maka dapat ditafsirkan bahwa secara sepihak pelaku usaha pembuat telah meningkatkan dirinya dengan memberi janji kepada konsumen. Oleh karena itu, *wanprestasi* (kelalaian atau kealpaan) dalam suatu pertanggungjawaban pelaku usaha dapat terjadi apabila pelaku usaha tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya, melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya, melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat, dan melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pada Pasal 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan: "pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian, atautkah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya kerugian dan bunga.

Berdasarkan pasal 1267 tersebut, kreditur selaku konsumen dapat menuntut si debitur selaku pelaku usaha yang lalai dalam pemenuhan perjanjian atau pembatalan yang disertai ganti rugi. Dengan sendirinya konsumen juga dapat menentukan pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi, misalnya penggantian kerugian karena pemenuhan itu terlambat, kualitas barangnya kurang dan lain sebagainya. Mungkin juga ia menuntut ganti rugi saja, dalam hal ini si kreditur selaku konsumen telah melepaskan haknya untuk minta pemenuhan maupun pembatalan. Dan juga ia dapat menuntut pembatalan saja.<sup>14</sup>

Pada umumnya jaminan (*warranty*) dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu janji yang dinyatakan secara tegas (*express warranty*) dan janji yang

---

<sup>14</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 1994, hal. 53.

dinyatakan secara diam-diam (*implied warranty*).<sup>15</sup>

Kedua jenis jaminan di atas mempunyai perbedaan yang jauh, di mana kewajiban penjual sebagai pelaku usaha pada janji yang dinyatakan secara tegas (*express warranty*) bersumber dari perjanjian antara pembeli (konsumen) dan penjual (pelaku usaha). Sedangkan janji yang dinyatakan secara diam-diam (*implied warranty*) bersumber pada hukum itu sendiri. Untuk itu, konsumen dapat memperoleh ganti kerugian karena mengkonsumsi produk yang cacat dan sebaliknya pelaku usaha dapat dituntut pertanggungjawabannya.

Untuk itu, jaminan (*warranty*) berdasarkan hubungan kontraktual sering tidak lagi memuaskan konsumen sehingga diterapkanlah pertanggungjawaban berdasarkan hukum. Artinya, dengan memenuhi syarat-syarat tertentu, pelaku usaha demi hukum bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul karena memakai atau menggunakan barang dan/atau jasa yang cacat dan tidak lagi didasarkan pada perjanjian sebelumnya.

b. Tanggung jawab atas dasar perbuatan melanggar hukum

Menurut pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain selaku konsumen, mewajibkan orang yang karena salah menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Dan dalam pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi: "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" seperti contoh orang tua yang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-

anaknya yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua. Dan pada pasal ini, diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melanggar hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang seperti seseorang 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.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesesuaian dan tidak sesuai dengan kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen). Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas produk yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan.

Dari ajaran di atas, perbuatan melanggar hukum mempunyai pengertian yaitu berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga bertentangan dengan hukum dalam arti luas. Menurut teori kesalahan, kewajiban timbul dikarenakan adanya kesalahan. Kesalahan selalu ada meskipun dalam ketentuan unsur tidak ada, namun harus dipersangkakan ada. Untuk dapat ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum, maka unsur kesalahan ini harus dapat dibuktikan. Kesalahan di sini umumnya diartikan secara luas, yang meliputi kesengajaan (*opzet*) dan kekuranghati-hatian atau kelalaian

<sup>15</sup> Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hal. 105.

(*negligence*). Ukuran yang dipergunakan dalam hal ini adalah perbuatan dari seseorang yang dalam keadaan normal. Kesalahan yang dimaksud dalam kaitan dengan perbuatan melanggar hukum ini adalah kesalahan, baik berupa kesengajaan maupun kekuranghati-hatian (kelalaian). Kesengajaan ini menunjukkan adanya maksud dari pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu.<sup>16</sup>

Kelalaian (*negligence*) oleh pelaku usaha merupakan suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan yang ditetapkan dalam undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap resiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat dan kurang hati-hati yang semestinya seorang penjual atau pelaku usaha mempunyai kewajiban memelihara kepentingan orang lain (*duty of care*). Unsur utama dalam *neglience* ini adalah adanya kewajiban memelihara kepentingan orang yang dilanggar pelaku usaha atas produknya. Kewajiban ini mensyaratkan bahwa pelaku usaha harus hati-hati dalam menjaga kepentingan orang lain sebagai pemakai produk. Oleh karena itu, penjual atau pelaku usaha diharuskan waspada dalam memproduksi dan memasarkan produk-produknya. Kewaspadaan ini tidak hanya terhadap pelaku usaha, tetapi juga kepada seluruh masyarakat pemakai produknya. Gugatan berdasarkan kelalaian ini diikuti dengan pembuktian berdasarkan kerugian yang ditimbulkan oleh cacat yang ada pada produk, kerugian terhadap produk cacat yang timbul saat sebelum penyerahan produk dan kerugian yang disebabkan cacat pada produk dikarenakan kurang cermatnya pelaku usaha.

Untuk mengetahui adanya cacat produk yang dapat menyebabkan kerugian dan bahwa cacat tersebut telah ada pada saat penyerahan serta cacat itu terjadi oleh

kekuranghati-hatian pelaku usaha, sehingga adanya pedoman produksi dan pemasaran yang ditetapkan oleh pemerintah sangat diperlukan. Dengan demikian, dapat ditetapkan di manakah kesalahan atau kekuranghati-hatian itu berada pada konsepsi, proses produksi dan petunjuk pemakaian atau penggunaan.<sup>17</sup>

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen, cenderung kurang berhasil karena sulit diharapkan konsumen mengetahui masalah-masalah desain, proses produksi, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses produksi. Demikian juga mengenai petunjuk penggunaan dan larangan yang di buat dalam label pembungkus produk tidak selalu memuaskan dan memenuhi syarat sehingga sulit dibaca dan dimengerti oleh konsumen. Ataupun dikaitkan dengan tingkat kemampuan pemahaman konsumen yang masih rendah, kesulitan pembuktian membuat atau menjadikan momok bagi konsumen. Dengan kata lain, kegagalan konsumen untuk membuktikan kelalaian dari pelaku usaha merupakan ancaman terhadap keberhasilan tuntutan konsumen yang menderita kerugian karena produk yang cacat.

Di sini tampak bahwa kedudukan pelaku usaha masih lebih kuat dibanding konsumen, karena pelaku usaha sendiri yang mengetahui dan memahami apa yang menjadi bahan produksi, proses produksi, dan kesalahan apa yang mungkin terjadi dari produknya. Syarat lain adalah kerugian yang terdiri dari unsur biaya ganti rugi dan bunga. Juga antara kerugian dan kesalahan pada perbuatan melanggar hukum harus ada hubungan kausalitas, yang berarti bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai korban perbuatan melanggar hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul karena terjadinya

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hal. 108

---

<sup>17</sup> *Ibid*.

perbuatan melanggar hukum yang dilakukan pelaku usaha sebagai pelaku. Ini berarti bahwa harus di buktikan katiannya antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melanggar hukum.<sup>18</sup>

Jadi, memakai perbuatan melanggar hukum pada tanggung jawab pelaku usaha atas produknya yang merugikan konsumen menjadi saluran untuk menuntut ganti kerugian oleh konsumen kepada pelaku usaha karena memakai atau mengonsumsi pangan yang cacat dan berbahaya sehingga menimbulkan kerugian, dapat diterima. Artinya, bahwa perbuatan pelaku usaha itu dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum.

Kedua, upaya pelaku usaha setelah pertanggungjawaban adalah pembuktian. Dalam hal ini, pelaku usaha membuktikan apakah yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen atas produknya. Bisa saja produk yang mereka jual dalam keadaan baik atau bagus namun pada saat konsumen membeli, terjadi kerusakan pada produk tersebut. Sebagai contoh, konsumen membeli produk susu kemasan dalam keadaan baik dan dalam ketentuan produk tersebut melarang terkena sinar matahari langsung. Karena lalai, konsumen membiarkan produknya tersebut terkena sinar matahari yang membuat susu tersebut rusak seperti yang diatur dalam pasal 27 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Di sisi lain, tuntutan konsumen kepada pelaku usaha, harus membuktikan adanya peristiwa yang melahirkan hak untuk menuntut yaitu peristiwa yang menimbulkan kerugian pada konsumen. Dalam hal ini juga membuktikan adanya kesalahan yang dibuat oleh pelaku usaha. Konsumen harus membuktikan kesalahan dari pelaku usaha, seperti makanan olahan yang mengandung bahan berbahaya dan

dapat merugikan kesehatan manusia dalam hal ini konsumen itu sendiri.

## **PENUTUP**

### **1. KESIMPULAN**

1. Pentingnya hukum perlindungan konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen yang menganut prinsip-prinsip hukum salah satunya tanggung jawab mutlak dalam mengantisipasi dunia sekarang ini yang lebih menaruh perhatian pada perlindungan konsumen dari kerugian yang diderita akibat produk atau barang dan/atau jasa yang cacat. Selain itu, apabila pelaku usaha melaksanakan pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu memberi ganti kerugian akibat pemakai/pengguna barang dan/atau jasa yang disediakan, seperti memberi ganti kerugian berupa uang jika kerugian yang diderita konsumen mengakibatkan sakit. Namun sampai sekarang ini, kerugian immateril yang diderita oleh konsumen seperti rasa kecewa, marah dan sebagainya tidak pernah diperhitungkan oleh pelaku usaha.
2. Tidak semua pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti kerugian kepada konsumen, karena masih kurangnya kesadaran hukum dari pelaku usaha untuk kewajibannya terhadap konsumen yang dirugikan akibat produknya yang tidak layak pakai atau dikonsumsi. Kalau pun pelaku usaha bersedia bertanggung jawab memberi ganti kerugian kepada konsumen, itu memerlukan proses yang cukup rumit, seperti melalui pemeriksaan dan pembuktian yang akan dilakukan pelaku usaha dengan ahli-ahli

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hal. 111.

hukumnya yang mumpuni untuk membuat ia menjadi tidak bersalah.

## 2. SARAN

1. Perlu adanya peningkatan mutu penjualan atau pelayanan pelaku usaha agar produk barang dan/atau jasanya dalam kondisi layak atau baik untuk dikonsumsi atau digunakan, serta memuaskan konsumen dan perlu ditingkatkan pengawasan oleh pemerintah terkait tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen agar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta perlu ditingkatkan pengetahuan yang mengenai hukum Perlindungan Konsumen khususnya terhadap pelaku usaha dan konsumen.
2. Perlu adanya ketentuan hukum yang menjamin kualitas dari produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan sehingga tidak membahayakan atau merugikan konsumen yang dikhawatirkan menimbulkan tindakan yang bersifat politis, dikarenakan masalah perlindungan konsumen yang terus meningkat sekarang ini.

Prodjodikoro, Wirjono. 2000. *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Mandar Maju.

Sadar, M, Taufik Makarao & Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia.

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.

Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Subekti. 1994. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermedia.

Syawali, Husni & Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

## INTERNET

<http://novianichsanudin.blogspot.com/2011/03/tanggung-jawab-pelaku-usaha.html>.

## MAJALAH

Tribun Manado. Jumat 2 November 2012

## DAFTAR PUSTAKA

Apeldoorn, L. J. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika

Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.