

**ASPEK HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45 AYAT 2  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN<sup>1</sup>**

Oleh: **Monica Jeannete Tampinongkol<sup>2</sup>**

**Vecky Y. Gosal<sup>3</sup>**

**Anna S. Wahongan<sup>4</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen oleh pelaku usaha. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Untuk menyelesaikan sengketa secara sederhana dan praktis dan menghindari penyelesaian yang rumit dan pemeriksaan mendalam, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menghendaki agar penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih secara sukarela untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), badan peradilan atau forum lain. 2. Prinsip perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen secara umum dibedakan atas prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, Prinsip tanggung jawab mutlak, Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

**Kata kunci:** Aspek Hukum, Penyelesaian Sengketa, Konsumen.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Kenyataan menunjukkan bahwa di Indonesia telah tumbuh dan berkembang banyak industri barang dan jasa, baik yang berskala besar maupun kecil. terutama sejak dilaksanakannya pembangunan nasional secara bertahap dan terencana. Pertumbuhan dan perkembangan

industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain dapat disebutkan tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik, serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya, akan tetapi di lain pihak terdapat dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta pelaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen.

Pelaku usaha secara bebas memproduksi barang dan menjual hasil produksinya ke pasar tanpa mencermati kualitas dan mutu barang tersebut, sehingga dalam kenyataannya pihak konsumen harus berhati-hati dengan produk yang akan dikonsumsinya demi keselamatan konsumen itu sendiri. Pelaku usaha yang hanya mementingkan kuantitas barang tanpa memperhatikan kualitas barang yang diproduksinya menyebabkan barang yang dihasilkan kadang tidak sesuai dengan standar, bahkan banyak barang yang rusak pasca produksi.<sup>5</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya. 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.<sup>6</sup>

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan. Dalam

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM : 16071101669

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hal 179

<sup>6</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal 2

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 (BPKS) 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.

Ketidaktaatan pada isi transaksi atau kontrak konsumen, kewajiban serta larangan sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sering melahirkan sengketa antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak dapat menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak yang satu tidak memenuhi kewajibannya. Untuk itu penulis perlu membahas dalam karya tulis skripsi ini dengan judul “ Aspek hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 45 ayat 2

Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen oleh pelaku usaha?

## C. Metode Penulisan

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kepustakaan yakni dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang dinamakan penelitian hukum normatif<sup>7</sup>. Pendekatan kepustakaan dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Hukum Perdata yang mengatur mengenai pengertian Hukum Perlindungan Konsumen dan Hak-hak Konsumen. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan prosedur identifikasi dan inventarisasi hukum positif yang diteliti hanya bahan pustaka atau data sekunder, yang mencakup bahan hukum primer, sekunder dan tertier.

## PEMBAHASAN

### A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur di dalam Bab X dengan judul Penyelesaian Sengketa, mulai Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, dan dihubungkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 49 – 58, akan tetapi, ketentuan pada Bab X tersebut didahului dengan Pasal 19 dan 23.

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hal 13.

disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.<sup>8</sup>

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dari larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian  
Yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.<sup>9</sup>

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Lebih jauh, penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan pihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

Mengikuti ketentuan Pasal 19 ayat 3 dan Pasal 23 jo Pasal 45 ayat 1 dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

<sup>8</sup> Janus Sidabalok, *op-cit*, hal 127

<sup>9</sup> *Ibid*, hal. 127

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan /atau forum lain untuk mencapai kesepakatan. Merujuk pada Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan arbitrase, sedangkan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dengan demikian, terbuka tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi dan penilaian ahli ;
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.<sup>10</sup>

Satu dari ketiga forum dan cara itu dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak, sedangkan dua forum dan cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Forum BPSK atau pengadilan secara sukarela, Pasal 45 ayat 2 menentukan : *"Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa"*.

Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen maka, menurut Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk itu penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :<sup>11</sup>

#### **1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.**

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 129

<sup>11</sup> Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Dari Penjelasan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat kita ketahui bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan.

<sup>12</sup>

b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau di antara mereka tidak ada penyelesaian, pembeli dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengenai badan manakah yang memeriksa dan menyelesaikan sengketa, apakah BPSK atau pengadilan sepenuhnya bergantung pada pilihan sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Mengikuti ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan. Jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan.

## 2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui

pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar.

Dalam hukum acara perdata yang kini masih berlaku di Indonesia, dikenal asas hakim bersifat menunggu, hakim pasif, artinya bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan :

a. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- 1) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- 2) kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- 3) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya ;
- 4) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

b. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

c. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.

Dengan demikian, sehubungan dengan perkara konsumen, yang dapat mengajukan

---

<sup>12</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal 99

gugatan (bertindak sebagai penggugat adalah :<sup>13</sup>

1. Setiap konsumen yang dirugikan;
2. Ahli waris dari konsumen;
3. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
4. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan
5. Pemerintah

Mengikuti ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kemudian menurut Pasal 142 Rbg/118 HIR, tuntutan atau gugatan itu harus diajukan dalam bentuk surat gugatan, yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya kepada ketua pengadilan negeri yang dalam daerah hukumnya terletak tempat tinggal tergugat atau jika tidak diketahui tempat tinggalnya, tempat tinggalnya tergugat sebenarnya berdiam. Jika tergugat lebih dari seorang, sedangkan mereka tinggal dalam suatu daerah hukum pengadilan negeri, gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat tinggal salah seorang tergugat menurut pilihan penggugat. Jika tempat tinggal tergugat tidak diketahui, begitu pula sebenarnya ia berdiam tidak diketahui atau kalau ia tidak dikenal, gugatan itu diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat tinggal penggugat atau salah seorang penggugat.

Cara ini belum sepenuhnya mengatasi kesulitan terjadi. Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberi kewajiban pembuktian atas kesalahan kepada produsen. Tentu saja yang terjadi adalah bahwa produsen akan membuktikan ketidakbersalahannya bahwa dia telah mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan guna menjaga keamanan dan keselamatan konsumen. Produsen akan berusaha membuktikan bahwa kesalahan ada pada pihak konsumen penggugat atau membuktikan faktor-faktor lain yang dapat membebaskannya dari pertanggungjawaban, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan ,menentukan : “Pelaku usaha bertanggung

jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran. dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan “, kemudian, Pasal 20 menentukan: “ Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut “. Selanjutnya, Pasal 21 menentukan :

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

Demikian halnya dengan Pasal 24 ayat 1 menentukan : “ Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila...”. Pasal-pasal diatas hanya menentukan kalau pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian. Petunjuk baru ditemukan pada Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa jangka waktu pemberian ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab produsen pelaku usaha dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi, yang mengindikasikan bahwa tanggung jawab itu sifatnya mutlak (*strict liability*), yang berarti tanpa kesalahan, sebab Pasal 19 ini tidak bermaksud untuk diselesaikan melalui pengadilan dengan terlebih dahulu melakukan proses pembuktian. Artinya, menurut pembuat undang-undang ini, jika konsumen menderita kerugian, ia dapat langsung menuntut penggantian dari produsen pelaku usaha dan produsen pelaku usaha serta merta memberi ganti kerugian kepada konsumen. Akan tetapi, ketentuan Pasal 19 ayat 5 yang menentukan : “ Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”. Menegaskan bahwa dasar pertanggungjawaban itu adalah kesalahan, dimana apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tidak ada padanya,

<sup>13</sup> Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

tetapi merupakan kesalahan konsumen, kewajiban pemberian ganti kerugian dalam jangka waktu tujuh hari itu tidak berlaku.

Ketentuan Pasal 19 ayat 5 ini didukung pula oleh Pasal 27 dan 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 27 menentukan : “ 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 lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan”.

Pasal 28 mengatakan : “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha “. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini menganut ajaran kesalahan atau prinsip petanggungjawaban atas kesalahan dalam penggantian kerugian.

## B. Prinsip Perlindungan terhadap Konsumen

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian.  
Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku usaha.<sup>14</sup> Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan

gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. Kelalaian ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :<sup>15</sup>

- a. Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- c. Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.

Adapun yang dimaksud dengan *negligence* (kelalaian) adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan yang ditetapkan oleh undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap risiko yang tidak rasional, yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat, kurang hati-hati. Prinsip yang cukup umum ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip pada ketiga pasal ini dipegang secara mutlak. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan bertanggungjawab secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

2. Prinsip Praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*)

Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan, bahwa dia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian ini sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28. Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang 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

<sup>14</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hal 46

<sup>15</sup> Aulia Muthiah, *Op-cit*, hal 116.

digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ini ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*).

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan,<sup>16</sup> akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*).

Berkaitan dengan lemahnya kedudukan konsumen penggugat dalam hal membuktikan kesalahan ataupun *negligencenya* pelaku usaha tergugat karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu. *Strict liability* adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu. Pada tata hukum yang ada di Indonesia *strict liability* secara implisit dapat

ditemukan di dalam KUHPerdara yaitu pada Pasal 1367.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*).

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup>

Beberapa prinsip perlindungan konsumen ini tentu bertujuan untuk memberikan layanan hukum kepada konsumen yang dirugikan disebabkan oleh pelaku usaha. Tujuan dari pengaturan ini tentu saja untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang dirugikan oleh akibat perbuatan pelaku usaha.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Untuk menyelesaikan sengketa secara sederhana dan praktis dan menghindari penyelesaian yang rumit dan pemeriksaan mendalam, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menghendaki agar penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih secara sukarela untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), badan peradilan atau forum lain. Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya.
2. Prinsip perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen secara umum dibedakan atas ;

<sup>16</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hal 62.

<sup>17</sup> Aulia Muthiah, *Op-cit*, hal 127.

- a. prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian,
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab,
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab,
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak,
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

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.

## B. Saran

1. Terjadinya sengketa diakibatkan pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam undang-undang atau pelaku usaha dan konsumen tidak menaati isi perjanjian, hendaknya pelaku usaha dan konsumen berusaha memahami serta mentaati aturan yang berlaku demi tercipta hubungan baik dan masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya.
2. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan layanan hukum kepada Indonesia hendaknya pelaku usaha dalam memproduksi produk-produknya agar masyarakat konsumen tidak dirugikan dan pelaku usaha memahami aturan yang ada dan bertanggung jawab secara penuh terhadap kerugian yang terjadi demi kepastian hukum.

## 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. (Lihat Kansil 1977, *Pengantar Ilmu Hukum dan*

*Tata hukum Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka).

- 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 Muflak*, 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.
- Mertokusumo Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1988
- Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktek*, Alumni, Bandung, 1989.
- 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).