

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
MEMBERIKAN GANTI RUGI ATAS
KERUSAKAN BARANG YANG MERUGIKAN
KONSUMEN¹**

OLEH : Yowanda P. Lumentut²

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif disimpulkan bahwa: 1. Upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang berdasarkan standar mutu serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. 2. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata kunci: Pelaku usaha, konsumen.

A. PENDAHULUAN

Apabila konsumen menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat dan tercemar, maka konsumen akan dirugikan. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat mencegah kerugian bagi pihak konsumen dan bagi pelaku usaha harus mempertanggung jawabkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.⁴ Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya.⁵

Era perdagangan bebas di mana arus barang dan jasa dapat masuk ke semua negara dengan bebas, maka yang

³ Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ Nurmadjito, Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, Dalam Erman Rajagukguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 7. (Lihat anatar lain Nasution AZ. *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 19).

⁵ *Ibid.*

¹ Artikel Skripsi

² NIM 090711271

seharusnya terjadi adalah persaingan jujur. Persaingan jujur adalah suatu persaingan di mana konsumen dapat memiliki barang atau jasa karena jaminan kualitas dengan harga yang wajar. Oleh karena itu pola perlindungan konsumen perlu diarahkan pada pola kerjasama antarnegara, antarsemua pihak yang berkepentingan agar terciptanya suatu model perlindungan yang harmonis berdasarkan atas persaingan jujur.⁶ Tanggung jawab sosial lebih menekankan kepada pemenuhan hak dan kewajiban baik dan harus dilakukan oleh produsen maupun yang harus dilakukan oleh konsumen khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Hak bagi konsumen merupakan kewajiban bagi produsen, kewajiban bagi konsumen merupakan hak bagi produsen, demikian pula sebaliknya. Produsen dalam melakukan komunikasi, selain memperkenalkan dan mempromosikan nama perusahaan dan produk-produk yang ditawarkan, juga mempunyai kewajiban mendidik masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi produsen harus menyatakan kondisi yang sebenarnya, baik tentang perusahaan maupun tentang produk yang ditawarkannya. Demikian pula produsen mempunyai kewajiban untuk mendidik konsumen.⁷

Pendidikan yang dilakukan oleh perusahaan bagi konsumen dan masyarakat pada umumnya meliputi visi dan misi perusahaan. Bila masyarakat mengetahui dan memahami tentang visi dan misi perusahaan diharapkan bukan saja akan mendapat sambutan, bahkan mungkin akan mendapatkan dukungan. Selanjutnya

⁶ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, (Makalah)* Dalam Dalam Erman Rajagukguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 38.

⁷ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Cetakan Kesatu. Alfabeta, CV. Bandung. 2012, hal. 252.

perusahaan juga harus mendidik masyarakat konsumen tentang manfaat produk yang dihasilkan dan ditawarkan perusahaan. Kemudian sejalan dengan manfaat produk, juga diajarkan tentang di mana dan bagaimana cara mendapatkan produk tersebut, cara penggunaannya, cara menjalankannya bila produk tersebut sebuah mesin misalnya. Apabila konsumen mengetahui, memahami dan mampu mengoperasikan produk dengan cara yang benar, maka konsumen yang mendapatkan manfaat secara optimal. Sebaliknya apabila konsumen tidak dan atau kurang mengetahui, kurang memahami atau kurang terampil menjalankan mesin tersebut, maka kemungkinan besar konsumen tidak dapat menikmati manfaat secara optimal.⁸ Dalam beberapa kasus yang ditulis berbagai media, kekurangpahaman penduduk dalam mengoperasikan kompor gas elpiji, maka sering terjadi kompor yang meledak dan memakan korban jiwa. Dalam kehidupan sehari-hari kepada setiap penumpang pesawat udara, awak pesawat selalu memberitahukan kepada para penumpang cara-cara penyelamatan apabila pesawat dalam keadaan darurat. Demikian juga ketika seseorang akan melakukan *general check-up* di sebuah rumah sakit biasanya diajarkan dahulu tentang hal-hal yang harus dilakukan oleh pasien yang akan melakukan kontrol kesehatan. Masih banyak contoh-contoh lainnya tentang keharusan perusahaan mendidik konsumen sebagai bentuk tanggung jawab sosial kepada masyarakat.⁹

Membahas bagaimanakah upaya hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dari barang yang diproduksi dan diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai perbuatan-perbuatan yang

⁸ *Ibid*, hal. 252.

⁹ *Ibid*. hal. 252-253.

dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan mengetahui larangan bagi pelaku usaha dapat dipahami bagaimana perlindungan hukum dilakukan terhadap konsumen agar tidak dirugikan karena memakai barang yang rusak, cacat dan tercemar.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang ?

C. METODE PENELITIAN

Bahan-bahan hukum yang digunakan untuk penyusunan Skripsi ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Jenis-jenis bahan hukum yang akan digunakan sesuai dengan tujuan pembahasan materi Skripsi ini, yaitu: Bahan hukum primer yang terdiri dari: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder terdiri dari referensi berupa: literatur-literatur ilmu hukum, karya-karya ilmiah hukum di bidang perlindungan konsumen. Bahan hukum tersier, terdiri dari: kamus hukum dan kamus umum untuk menjelaskan istilah dan pengertian sesuai dengan kebutuhan dalam penulisan Skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dan Analisis terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier menggunakan analisis yuridis normatif dan kualitatif, kemudian disusun secara sistematis.

D. PEMBAHASAN

1. UPAYA HUKUM MELINDUNGI KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG DIPERDAGANGKAN

Ada dua asumsi dalam melihat posisi konsumen di era pasar bebas, pertama, posisi konsumen diuntungkan. Logika gagasan ini adalah dengan adanya liberalisasi perdagangan arus keluar masuk barang menjadi semakin lancar, sehingga konsumen lebih banyak punya pilihan dalam menentukan berbagai kebutuhan baik berupa barang dan jasa, baik dari segi jenis/macam barang, mutu maupun dari segi harga. Kedua, posisi konsumen khususnya di negara berkembang dirugikan. Alasannya, masih lemahnya pengawasan di bidang standarisasi mutu barang, lemahnya produk perundang-undangan akan menjadikan konsumen negara dunia ketiga menjadi sampah berbagai produk dari negara maju yang tidak memenuhi persyaratan untuk dipasarkan. Contoh kasus buah impor, di negara maju ditolak karena kandungan/residu pestisida di atas ambang batas yang membahayakan kesehatan, tetapi di negara berkembang bebas masuk karena belum ada standarisasi mutu buah impor.¹⁰ Upaya hukum untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang-barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku

¹⁰Tini Hadad, *Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dalam Perlindungan Hukum Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, (Makalah) Dalam Erman Rajagukguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 63-64.

usaha melanggar larangan-larangan tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pasal 8 menyatakan pada ayat:

- (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, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa 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 di pasang/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.

Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 8 ayat (2) menyebutkan: Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Produk dikualifikasikan mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang dapat diharapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek, antara lain:

 - a. penampilan produk (*the presentation of the product*);

- b. maksud penggunaan produk (*intended use of the product*);
- c. saat ketika produk ditempatkan di pasaran (*the time when the product was put into circulation*).¹¹

Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat/rusak sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen) baik kerugian badaniah, kematian atau harta benda.¹² Apakah yang dimaksud dengan produk cacat di Indonesia, per definisi produk cacat menurut Emma Suratman, adalah: Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesenagjaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam perdarannya atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya sebagaimana diharapkan orang.¹³ Sesuatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena:

- a. cacat produk manufaktur;
- b. cacat desain;
- c. cacat peringatan atau cacat instruksi.¹⁴

Cacat produk adalah keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehingga dapat membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh dan jiwa konsumen. Misalnya setiap orang mengharapkan air minum dalam botol tidak berisi butir-butir pasir, seperti juga tepung gandum tidak berisi potongan-potongan kecil besi, saus tomat tidak terbuat dari labu siam ditambah dengan zat pewarna. Cacat-cacat demikian dapat pula termasuk cacat desain, sebab kalau desain produk itu dipenuhi sebagaimana mestinya,

tidaklah kejadian merugikan konsumen tersebut dapat terjadi.¹⁵

Cacat peringatan atau instruksi ini adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Misalnya peringatan produk harus disimpan pada suhu kamar atau suhu lemari pendingin (makanan dan kemasan) atau dapat pula peringatan agar dalam penggunaannya harus menggunakan *voltage* listrik tertentu (televisi), larangan memakai kendaraan bermotor selama menggunakan (jamu Nostresa) atau pengguna yang biasa meminum minuman keras melebihi ukuran tertentu harus meminta nasihat dokter (obat *Tylenol*) dan sebagainya.¹⁶

Pengaturan ketentuan pidana dalam bentuk penetapan macam-macam sanksi pidana dalam hubungan dengan dunia perdagangan atau bisnis harus dilakukan secara hati-hati karena jika masalah etika bisnis yang dijadikan standar perilaku dalam hubungan bisnis atau perdagangan maka sanksi pidana tidak selalu dapat menegakkan etika bisnis pada khususnya dan etika pada umumnya. Sanksi pidana dalam konteks dunia perdagangan dan bisnis hanya merupakan salah satu upaya untuk memperkuat harmonisasi hubungan antara para pihak yang terlibat bukan sarana hukum yang dapat "memperbaiki" hubungan para pihak yang sudah terganggu. Penggunaan dan harapan yang terlalu berlebihan pada kekuatan sanksi pidana konteks dunia perdagangan dan bisnis hanya akan mempertaruhkan masa depan dunia usaha ke dalam jurang kehancuran dan tidak memperkuat segenap segmen kehidupan dunia bisnis dan perdagangan. Dalam kaitan dengan ini maka strategi kebijakan kriminal yang tepat dan relevan adalah kebijakan kriminal yang bersifat preventif, rehabilitatif dan protektif

¹¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 102.

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*, hal. 103.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 103-104.

¹⁶ *Ibid.*, hal. 104-105.

dibandingkan dengan strategi kebijakan kriminal yang bersifat represif.¹⁷

2. GANTI RUGI TERHADAP KERUSAKAN BARANG OLEH PELAKU USAHA

Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang kepada konsumen, maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai bentuk-bentuk pertanggungjawaban oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya kerusakan barang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 ayat:

- (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) dapat 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.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ternyata memberikan pemahaman secara normatif pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) (2) (3) dan (4) dengan tidak menutup kemungkinan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha tidak perlu dilakukan terhadap konsumen, apabila pelaku usaha mampu membuktikan penyebab kerusakan barang bukanlah karena kesalahan pelaku usaha melainkan konsumen sendiri, sebagaimana diatur dalam ayat (5).

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

- a. Kesalahan;
- b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption based on fault*);
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).¹⁸

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kelasalahan (*fault liability*) atau *liability based of fault* adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;

¹⁷ *Ibid*, hal. 91

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hal. 92

- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.¹⁹

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.²⁰

Prinsip praduga selalu bertanggung jawab. Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) sampai saat ini ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.²¹ Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi/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 pertanggungjawaban.²²

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolute (*absolute liability*), kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari

tanggung jawab, misalnya 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 pada *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).²³

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.²⁴ Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.²⁵

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya. Tanggung jawab pelaku usaha ini dinamakan dengan tanggung gugat produk sebagai terjemahan dari kata “*product (s) liability, product (en) aansprakelijkheid*”, atau “*prodezentenhaftung*”. Tanggung gugat produk ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat” bisa dikarenakan kecurangcermatan

¹⁹ *Ibid*, hal. 93.

²⁰ *Ibid*

²¹ *Ibid*, hal. 94.

²² *Ibid*, hal. 95-96.

²³ *Ibid*, hal. 96.

²⁴ *Ibid*, hal. 97.

²⁵ *Ibid*, hal. 98

dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan demikian tanggung gugat produk ini bisa dikarenakan pelaku usahanya ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.²⁶

Tanggung jawab pelaku usaha ini telah diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Berdasarkan undang-undang tersebut, bukan hanya pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya, tetapi termasuk juga importir. Demikian pula menurut "Directive" yang dipandang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang cacat adalah:

- a. Produsen produk akhir, bahan dasar atau suku cadang;
- b. Mereka yang menjadikan dirinya sebagai produsen;
- c. *Supplier* atau leveransir, jika tidak diketahui identitas produsennya, kecuali ia memberitahukan identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya;
- d. Importir jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importer sekalipun nama produsen dicantumkan.²⁷

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengatur tanggung jawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya. Dikatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas:

- a. Kerusakan;
- b. pencemaran;
- c. kerusakan dan kerugian konsumen;
- d. kerugian konsumen.²⁸

²⁶ Usman Rachmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*. Cet. I. Djambatan, Jakarta, 2000, hal. 217.

²⁷ *Ibid*, hal. 217-218.

²⁸ *Ibid*, hal. 218

Akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi berupa:

- a. Pengembalian uang;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara;
- c. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁹

Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi di atas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsemen. Ini berarti bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.³⁰

Pasal 20: Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21:

- (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.

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. Seperti halnya beban pembuktian perdata, ketentuan Pasal 22 undang-undang tentang perlindungan konsumen memberikan

²⁹ *Ibid*

³⁰ *Ibid*

beban dan tanggung jawab pembuktian pidana atas/mengenai kesalahan dalam setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada usaha sepenuhnya. Walaupun demikian, undang-undang tentang perlindungan konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukannya pembuktian oleh Jaksa penuntut umum.³¹

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.

Pasal 24 ayat:

(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 apa pun 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.

Pasal 25 ayat:

(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 atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26: Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. 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 lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28: 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.

Tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, lebih ditegaskan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 63: Terhadap sanksi pidana sebagaimana

³¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit*, hal. 87.

dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Sanksi Administratif. Pasal 60 menyatakan pada ayat:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.³²
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Sanksi Pidana, diatur dalam Pasal 61 menyatakan: Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pasal 62 ayat:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak

Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).³³

- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).³⁴
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Tanggung gugat produk merupakan terjemahan bebas dalam bahasa Indonesia yang secara populer sering disebut dengan "*product liability*" adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan jalan memberikan perlindungan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus ganti rugi.³⁵

Pada dasarnya konsepsi tanggung gugat produk ini secara umum tidak jauh berbeda dengan konsepsi tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1365 dan Pasal 1865 KUH Perdata. Perbedaannya adalah bahwa tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi diperoleh, setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan

³³Lihat Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18

³⁴ Lihat Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f

³⁵ Nurmadjito, *op.cit*, hal. 22 (Nurmadjito, mengutip Nahattands. V. Lambock, "*Product Liability*" dalam kerangka Perlindungan Konsumen" Lokakarya Rancangan Undang-Unndang tentang Perlindungan Konsumen, Kerjasama, Lembaga Penelitian Universitas Indonesia dengan Departemen Perindustrian dan Perdagangan tanggal 16 Oktober 1996 di Jakarta.

³²Lihat Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

bahwa cacatnya produk tersebut serta kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan produsen. Perbedaan lain, yaitu bahwa ketentuan ini tidak secara tegas mengatur pemberian ganti rugi atau beban pembuktian kepada konsumen, melainkan kepada pihak manapun yang mempunyai hubungan hukum dengan produsen, apakah sebagai konsumen, sesame produsen penyalur, pedagang atau instansi lain, sehingga sebagai suatu konsep, materi tanggungjawab produk yang pada hakikatnya termasuk doktrin hukum yang masih baru merupakan salah satu upaya untuk memperkaya khasanah dalam sistem hukum yang selama ini berlaku di Indonesia.³⁶

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.³⁷

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara

integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.³⁸

Dengan demikian pelukum mengenai ganti rugi oleh pelaku usaha merupakan upaya hukum untuk mencegah terjadinya pelanggaran atas hak-hak konsumen dan sebagai pertanggungjawaban hukum yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam hubungannya dengan konsumen. Diharapkan bagi pelaku usaha untuk bersikap jujur dan beritikad baik dalam menjalankan usahanya, sehingga barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak merugikan konsumen yang memakainya dan hal ini tentunya akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Hal ini akan menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi pelaku usaha, karena kepercayaan konsumen merupakan bagian dari wujud tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

E. PENUTUP

KESIMPULAN

1. Upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku

³⁶ Nurmadjito, *op.cit*, hal. 23.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang berdasarkan standar mutu serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pemberian ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerusakan barang bukan merupakan kesalahan pelaku usaha, tetapi karena kesalahan konsumen.

SARAN

1. Untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat penggunaan, pemakaian

dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha dalam keadaan rusak, maka diperlukan kontrol dan pengawasan yang efektif oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan hasil pengawasan tersebut harus disebarluaskan kepada masyarakat dan pemerintah untuk segera mengambil tindakan apabila barang yang diperdagangkan dapat membahayakan keamanan dan keselamatan konsumen apabila digunakan. Diperlukan juga peran aktif Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.

2. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha perlu dibuktikan secara hukum mengenai unsur kesalahannya dan pelaksanaan ganti rugi harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku baik melalui penyelesaian sengketa di pengadilan maupun di luar pengadilan. Pelaku usaha harus dibebaskan dari tanggung jawab apabila tidak terbukti unsur kesalahannya atau karena kesalahan konsumen sehingga barang yang digunakan dalam keadaan rusak.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmasasmita, Romli, *Bentuk-Bentuk Tindak Pidana Yang Dilakukan Oleh Produsen Pada Era Perdagangan Bebas Suatu Upaya Antisipatif Preventif dan Represif (Makalah)*, Dalam Erman Rajagukguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Hadad, Tini, *Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dalam Perlindungan Hukum Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, (Makalah) Dalam Erman Rajagukguk, *dkk, Hukum*

- Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Hartono Redjeki Sri, *Aspek-Aspek Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, (Makalah)* Dalam Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Kristiyanti Siwi Tri Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi 1. Cetakan ke-1. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Nitisusastro Mulyadi H, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Cetakan Kesatu. Alfabeta, CV. Bandung. 2012.
- Nugroho Adi Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi*, Cetakan ke-1. Kencana Media Group. 2008.
- Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Dalam Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Rajagukguk, Erman, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas, (Makalah)* Dalam Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Simatupang H. Taufik, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke- I. PT. Citra Aditya. Bandung, 2004.
- Saefullah. H.E., *Tanggung Jawab Produsen (Product Liability) Dalam Era Perdagangan Bebas, (Makalah)* Dalam Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Tahir, Toto, *Kemungkinan Gugatan Class Action Dalam Upaya Perlindungan Hukum Pada Era Perdagangan Bebas (Makalah)*, Dalam Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Usman Rachmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*. Cet I. Djambatan, Jakarta, 2000.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008.