



**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KASUS SUSU  
KEMASAN (STUDI KASUS SENGKETA ANTARA PT ULTRAJAYA  
MILK INDUSTRY & TRADING COMPANY TBK. MELAWAN RINI  
TRESNA SARI)**

Jannette Agustine Subandi\*, Suradi, Aminah  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [jannette.subandi@gmail.com](mailto:jannette.subandi@gmail.com)

**Abstrak**

Penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya suatu produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen. Seperti halnya kasus sengketa yang baru – baru ini terjadi terkait produk olahan pangan di Kota Bandung dimana terdapat endapan di dalam susu kemasan yang diproduksi oleh PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. yang mengakibatkan anak dari Rini Tresna Sari mengalami keracunan makanan setelah mengkonsumsi susu kemasan tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar ialah mengganti kerugian berupa uang serta bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa susu kemasan yang tercemar adalah dengan upaya mediasi.

Kata Kunci: Sengketa Konsumen, Susu Kemasan, PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Rini Tresna Sari.

**Abstract**

*The use of technology enables the completion of the product that does not comply with the requirements of the user's security and safety, causing losses to consumers. As with any new disputes - recently occurred related to processed food products in Bandung where there are deposits on the packaging of milk produced by PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. which resulted in children from Tresna Rini Sari suffered food poisoning after consuming milk such packaging. Results from this study showed that the shape of the responsibility of businesses to protect consumers against tainted milk packaging is to replace any pecuniary as well as forms of dispute resolution conducted by BPSK between consumers and businesses in a dispute over tainted milk packaging is to attempt mediation.*

*Keywords: Consumer Dispute, Milk Packaging, PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tresna Rini Sari.*

## **I. PENDAHULUAN**

Standarisasi berkaitan erat dengan keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu berkaitan dengan kelayakan suatu produk untuk dipakai atau dikonsumsi. Barang yang tidak memenuhi syarat mutu, khususnya makanan, dapat menimbulkan malapetaka bagi konsumen. Selain merugikan konsumen dari segi finansial, barang yang tidak memenuhi syarat mutu tersebut dapat pula

mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat umum<sup>1</sup>

Dari uraian diatas maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah:

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen dan

---

<sup>1</sup> Janus Sidabalok. *Op.Cit.* hlm.16-17

pelaku usaha dalam sengketa susu kemasan yang tercemar?

## II. METODE

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis. Adapun jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Setelah data dari studi kepustakaan terkumpul maka akan dianalisis menggunakan metode kualitatif.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. BPSK Kota Bandung pada mulanya mengadakan prasidang dimana prasidang tersebut mempertemukan kedua pihak yang sedang bersengketa untuk memilih bagaimana bentuk proses penyelesaian sengketa nantinya. Kemudian kedua belah pihak sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa melalui sidang arbitrase, namun ketika sidang arbitrase dilaksanakan belum menemukan titik temu mengenai besaran nominal biaya ganti rugi. BPSK Kota Bandung mengadakan mediasi, yaitu usaha perdamaian antara dua pihak yang bersengketa untuk mencari titik temu dengan disaksikan majelis hakim

BPSK, dalam hal ini majelis hakim BPSK bersikap aktif dan turut memberikan ketetapan. Upaya mediasi tersebut membuahkan hasil besaran nominal biaya ganti rugi yang disepakati oleh kedua belah pihak dan hasil upaya tersebut diumumkan secara resmi pada sidang arbitrase selanjutnya. Sehingga sengketa antara PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company melawan Rini Tresna Sari berakhir damai melalui upaya mediasi yang diadakan oleh BPSK Kota Bandung yang disahkan dan diumumkan pada sidang arbitrase.

### B. Pembahasan

#### 1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Melindungi Konsumen Terhadap Susu Kemasan yang Tercemar

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar adalah pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dalam hal ini PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk bersedia memberikan ganti rugi berupa uang kepada pihak konsumen atas kerugian yang dialami dikarenakan mengkonsumsi susu kemasan yaitu susu

UHT hasil produksi PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company Tbk.

## 2. Penyelesaian Sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Sengketa Susu Kemasan yang Tercemar

Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa susu kemasan yang tercemar adalah pada mulanya mengadakan prasidang dimana prasidang tersebut mempertemukan kedua pihak yang sedang bersengketa untuk memilih bagaimana bentuk proses penyelesaian sengketa nantinya. Kemudian kedua belah pihak sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa melalui sidang arbitrase, namun ketika sidang arbitrase dilaksanakan belum menemukan titik temu mengenai besaran nominal biaya ganti rugi. BPSK Kota Bandung mengadakan mediasi, yaitu usaha negosiasi yang dimediasi oleh BPSK dimana kedua belah pihak melakukan musyawarah dengan keikutsertaan aktif majelis hakim BPSK, termasuk memberikan penetapan. Upaya mediasi tersebut membuahkan hasil besaran nominal biaya ganti rugi yang disepakati oleh kedua belah pihak, dan hasil upaya tersebut diumumkan secara resmi pada sidang arbitrase selanjutnya. Sehingga sengketa antara PT Ultrajaya

Dairy Milk Industry & Trading Company melawan Rini Tresna Sari berakhir damai melalui upaya mediasi yang diadakan oleh BPSK Kota Bandung yang disahkan dan diumumkan melalui sidang arbitrase.

## IV. KESIMPULAN

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar adalah pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi berupa uang atas kerugian akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan oleh PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company Tbk.

Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa susu kemasan yang tercemar ialah melalui mediasi yang disahkan dan diumumkan pada sidang arbitrase.

Konsumen harus lebih berhati-hati dalam membeli produk pangan olahan dengan cara memperhatikan tanggal kadaluarsa dan memperhatikan apakah kemasan bocor atau tidak serta melakukan pelaporan terhadap pihak-pihak terkait yang bertanggungjawab atas produk pangan olahan yang tercemar agar hak dan perlindungan hukum terhadap konsumen tidak dilanggar oleh pelaku usaha.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Karya Ilmiah Lainnya:

Abbas, Nurhayati, 1996, Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya, Makalah, Ujung Pandang: Elips Project.



- Ali, Zainuddin, 2010, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika.
- Arifin, Djanul, 2007, Tepat Mengukur, Akurat Menimbang(Aplikasi Metrologi Legal dalam Kehidupan sehari-hari), Bandung:IDEA Publishing.
- Busro, Achmad, 2012, Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUHPERDATA, Yogyakarta:Pohon Cahaya.
- Darus, Mariam, 1980, Perlindungan terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku), makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN-Binacipta.
- Fuady,Munir, 2013, Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer), Bandung:PT Citra Aditya Bakti.
- Harahap, Yahya 1997, Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Kamaluddin, Rustian, 2003, Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan, Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Lewis, Arthur, 2009, Dasar-Dasar Hukum Bisnis,Bandung:Penerbit Nusa Media.
- Lubis, Andi Fahmi, dkk., 2009, Hukum Persaingan Usaha Antara Teks & Konteks, Jakarta:GTZ.
- Mertokusumo, Sudikno, 1998, Hukum Acara Perdata Indonesia, Yogyakarta:Liberty.
- Miru, Ahmadi, 2011, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta:PT Raja Grafindo.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir, 1998, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Patrik, Purwahid, 1994, Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Undang-Undang), Bandung:Mandar Maju.
- Hasim Purba, 2003, Jurnal : Tinjauan terhadap Holding Company, Trust, Cartel dan Concern.
- Purba, Hasim, 2005, Hukum Pengangkutan di Laut, Medan:Penerbit Pustaka Bangsa Prees.
- Purwosutjipto, H.M.N., 1991, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan, Jakarta: Djambatan.
- Shofie, Yusuf dan Somi Awan, 2004, Sosok Peradilan Konsumen : Mengungkap Pelbagai Persoalan Mendasar BPSK , Jakarta: Piramedia.
- Sidabalok, Janus, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 2014, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta:UI-PRESS.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1990, Metodologi Penelitian Hukum, Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Subekti, 2002, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Gerakan XXII, Jakarta:Intermasa.
- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan R & D), Bandung:Alfabeta.
- Suratman dan Philips Dillah, 2014, Metode Penelitian Hukum, Bandung:Alfabeta.



Susanto, Anthon F., 2015, Penelitian Hukum : Transformatif-Partisipatif, Malang:Setara Press.

Syamsudin, M, 2007, Operasionalisasi Penelitian Hukum, Jakarta:PT Raja Grafindo.

Tugiharto, 2014, Laporan Proyek Perubahan: Membangun Sistem Mutu Pelayanan Tera/Tera Ulang Sebagai Upaya Perbaikan Standar Pelayanan Publik di Balai Metrologi Wilayah Tegal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Tengah, Semarang Badan Pendidikan dan Pelatihan Diklat PIM III Angkatan VIII

Uli, Sinta 2006, Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara, Medan:USU Press.

Usman, Rachmadi, 2004, Hukum Persaingan Usaha, Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Waluyo, Bambang, 2002, Penelitian Hukum Dalam Praktek, Jakarta:PT. Sinar Grafika.

Wardiono, Kelik, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen), Yogyakarta:Ombak.

Warpani, Suwardjoko, 2002, Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bandung:ITB.

Yayasan Lembaga Konsumen, 1981, Perlindungan Konsumen Indonesia, suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jakarta :Yayasan Lembaga Konsumen.

#### **Karya Tulis Ilmiah**

Anggraini, Dyta, 2014, Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung gugat Pemilik Pengobatan Dalam Iklan

Pelayanan Kesehatan Di Televisi, Jurnal, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Riawati, Christy, 2014, Kualitas Permen Jeli dengan Variasi Jenis Kefir, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Setiantoro, Arfian, 2015, Analisis Kasus Perlindungan Konsumen Yang Diselesaikan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Makalah, Semarang: Universitas Diponegoro.

Setiantoro, Arfian, 2015, Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Cacat Produksi (Production Defect) Studi Kasus PT Indomobil Niaga Internasional, Makalah, Semarang: Universitas Diponegoro.

Setiantoro, Arfian, 2016, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Harga Dalam Pembayaran Argometer di Taksi, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

1. Undang-Undang Dasar 1945
2. KUH Perdata
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
5. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
6. Regulasi Pangan BPOM No. HK.00.06.1.52.4011
7. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan



**DIPONEGORO LAW JOURNAL**

Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017

Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

**Website**

<http://www.ultrajaya.co.id/uhtfreshmilks/ultramilkflavour/>