

# PERLINDUNGAN HUKUM TEHADAP HAK KONSUMEN DALAM KUALITAS PRODUK DI PT. SARI RAMBUT

I Dewa Agung Istri Mas Dwitya Taraningrum, Fakultas Hukum  
Universitas Udayana, e-mail: [dwityataraaa0225@gmail.com](mailto:dwityataraaa0225@gmail.com)  
Anak Agung Ketut Sukranatha, Fakultas Hukum  
Universitas Udayana, e-mail: [agung\\_sukranatha@unud.ac.id](mailto:agung_sukranatha@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan penelitian untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat standar mutu dari kualitas produk dari PT. Sari Rambut dan tanggung jawab produsen kepada konsumen akibat kerugian yang dialami dari produk yang tidak memenuhi kualitas standar mutu. Metode penelitian yang digunakan yaitu hukum empiris dengan mengkaji permasalahan berdasarkan praktek atau kenyataan yang ada di dalam masyarakat. Penelitian konsep hukum dan norma yang berlaku dalam masyarakat dan dijadikan acuan warga negara dalam berperilaku. Perlindungan terhadap konsumen memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dari produksi. Perlindungan yang diberikan yaitu perlindungan preventif untuk mencegah terjadinya suatu sengketa dan represif untuk menyelesaikan suatu sengketa yang diatur berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.*

*Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Produksi*

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out of the form of legal protection for consumers who are harmed by the quality standards of product quality from PT. Sari Rambut and the producer's responsibility to consumers due to losses suffered from products that do not meet quality standards. The research method used is empirical law by examining problems based on practice or the reality that exists in society. Research on legal concepts and norms that apply in society and serve as a reference for citizens to behave. Consumer protection provides comfort, security and safety from production. The protection provided is preventive protection to prevent a dispute from occurring and repressive to resolve a dispute which is regulated under Law Number 8 of 1999*

*Key Word: Legal Protection, Consumer, Production*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian adalah suatu kegiatan finansial, produksi, investasi dan perdagangan saat ini mengalami perubahan yang sangat signifikan pada dewasa ini. Pada saat ini zaman terus berkembang yang menyebabkan banyak inovasi-inovasi baru yang digunakan sebagai pembelaan suatu produk yang melindungi konsumen di dalam masyarakat dari hal-hal yang tidak diinginkan. Kemajuan di

bidang transportasi dan komunikasi merupakan salah satu yang mengakibatkan pesatnya globalisasi dan menimbulkan ketergantungan besar antar bangsa, kemudian tingkat kompetensi yang semakin tajam. Dalam hal ini kualitas produk sangat harus diperhatikan karena tuntutan kualitas produk ini disebabkan karena persaingan dalam dunia bisnis semakin tinggi yang menyebabkan pelaku usaha sebagai produsen harus memberikan hak kepada konsumen dalam kualitas produk yang dihasilkan. Globalisasi jika dilihat dari dunia bisnis tidak hanya berpadangan kepada beberapa negara saja tetapi dalam globalisasi pada dunia bisnis pada saat ini harus mempunyai cara baru dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan yang khas dan mempunyai sifat local dari konsumen, cara tersebut mempengaruhi bagaimana ketergantungan antar bangsa dalam dunia bisnis agar selalu mengikat. Dalam dunia usaha manajemen sangat dibutuhkan dalam kompetensi global yang biasanya di anggap enteng, karena pihak-pihak yang terlibat harus mempunyai kinerja yang baik. Kompetitif advantage perlu dikembangkan dan didukung oleh pemerintah yang baik karena penggerak utama yang handal yaitu dunia usaha.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu permasalahan dari kepentingan masyarakat, perlindungan hukum merupakan harapan bangsa di dunia agar diwujudkan. Indonesia mempunyai instrument hukum integratif dan komprehensif di dalamnya terdapat peraturan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.<sup>1</sup> Hal itu merupakan salah satu konsideran, yang berisi isu perlindungan konsumen yang dimana merupakan dunia usaha yang menglobal dan memiliki keterkaitan ekspansi. Globalisasi ekonomi mengakibatkan semakin terbukanya pasar nasional yang harus meningkatkan kesejahteraan dalam masyarakat, sehingga memperoleh asas mutu, jumlah barang dan keamanan barang. Meningkatnya kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian dalam melindungi diri untuk meningkatkan sikap sebagai produsen dalam memiliki tanggung jawab, hal tersebut merupakan harkat dan martabat dari konsumen. Faktor yang menjadikan kelemahan dari konsumen yaitu kurangnya adanya kesadaran atas hak yang seharusnya yang didapatkan oleh konsumen, hal itu disebabkan karena kurangnya Pendidikan dan penyuluhan mengenai hal-hal yang bisa didapatkan oleh konsumen. Dalam perjanjian jual beli perlindungan hukum bagi pihak konsumen cenderung tidak memberikan haknya kepada pihak konsumen.

Secara materiil dan formil sangat penting dalam perlindungan terhadap masyarakat yang menjadi konsumen, karena pengetahuan dan teknologi yang semakin laju dijadikan alat dari produktivitas dan efisiensi dari pelaku usaha dari barang produksi atau diproduksi. Adapun hal-hal yang bisa dilakukan dalam memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Undang-undang mengenai perlindungan konsumen sebaiknya bisa ditingkatkan lagi dalam kedudukannya agar konsumen tidak selalu dianggap memiliki posisi yang lebih rendah dibandingkan dengan pelaku usaha, pelaku usaha juga sebaiknya lebih memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan ke konsumen. Memberikan perlindungan terhadap konsumen merupakan bantuk dari perlindungan konsumen dalam menjamin adanya kepastian hukum.

Memberikan kenyamanan terhadap konsumen merupakan salah satu guna adanya penegakan dari hukum perlindungan konsumen, dengan adanya aturan

---

<sup>1</sup> Widyawati, Agnes Maria Janni. "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Menimbulkan Kerugian". *Jurnal Fakultas Hukum UNTAG*, 15, No. 2 (2018): 258.

yang berkaitan dengan hukum mengenai perlindungan terhadap konsumen memiliki dampak hukum kepada pelaku usaha yang melakukan tindakan korporasi dan berusaha untuk meningkatkan mutu produksinya. Dalam upaya meningkatkan kualitas dari produk yaitu dengan menentukan standarisasi kualitas produk, pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas usahanya untuk menjaga mutu dari standarisasi produksinya, dan meningkatkan mutu produksi terdapat perlindungan konsumen yang terdapat penegakkan hukumnya. Secara holistik dan komprehensif penegakan hukum perlindungan konsumen harus dipahami upaya preventif harus dilakukan dengan memberikan sosialisasi kepada konsumen di dalam masyarakat dalam keberlakuan standarisasi dari kualitas produksi dan dalam penegakkan hukumnya secara represif di pengadilan dan diberikan hukuman kepada produsen jika tidak mentati aturan yang berlaku.

Kualitas produk merupakan salah satu peran penting dalam keputusan konsumen dalam membeli produk tersebut dan hal tersebut berhubungan dengan keuntungan kepada pelaku usaha. Dalam suatu perusahaan jika meningkatnya kualitas produk maka akan memberikan kepuasan dan kegunaan dalam menggunakan produk bagi konsumen. Produk yang dihasilkan dari pelaku usaha mempunyai karakteristik yang bergantung kepada kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen untuk diimplikasikan. Dengan cara yang beragam para pelaku usaha dalam mengikat ketertarikan dan simpati konsumen. Jika konsumen mempunyai ketertarikan dengan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha maka konsumen tersebut dapat dipastikan konsumen akan membeli kembali produk-produk yang dihasilkan oleh pelaku bisnis.

Terdapat dua jurnal penelitian yang sebelumnya digunakan yang penulis sebagai sumber dari kajian penulisan jurnal. Yang pertama tulisan dari Herlin Setiani dan Muhamad Taufiq dengan judul jurnal "Perindungan Konsumen Atas Barang Yang tidak Sesuai dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-undang Informasi Dan Transaksi Elektronik" yang memfokuskan kepada perlindungan terhadap konsumen jika konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian antar konsumen dan pemilik usaha.<sup>2</sup> Jurnal yang kedua dari Komang Bulan Tri Laksmi Devi dan Ni Ketut Supasti Dharmawan dengan judul jurnal "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online" yang memfokuskan kepada tanggung jawab pelaku usaha jika konsumen menemukan barang cacat yang dilakukan dengan transaksksi online.<sup>3</sup>

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat standar mutu dari kualitas produk dari PT. Sari Rambut?
2. Bagaimanakah tanggung jawab produsen kepada konsumen akibat kerugian yang dialami dari produk yang tidak memenuhi kualitas standar mutu?

---

<sup>2</sup> Setiani, Herlin and Muhammad Taufiq. "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ilmiah Living Law* 10, No. 2 (2018)

<sup>3</sup> Tri Laksmi Devi, Komang and Dharmawan, N.K.S. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online". *Jurnal Kertha Semaya* 4, No.1 (2016).

### 1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat standar mutu dari kualitas produk dari PT. Sari Rambut.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab produsen kepada konsumen akibat kerugian yang dialami dari produk yang tidak memenuhi kualitas standar mutu.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian jurnal ilmiah ini dilakukan dengan penelitian hukum empiris bersumber dari hukum primer dan bahan hukum sekunder. Pokok dari penelitian menggunakan konsep hukum dan norma yang berlaku dalam masyarakat dan dijadikan acuan warga negara dalam berperilaku. Data dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dari hasil wawancara dan data sekunder dari studi kepustakaan. Dalam tahapannya terdapat pendekatan-pendekatan sebagai dasar dari pijakan penyelesaian suatu isu hukum dalam menyusun argument yang tepat. Terdapat beberapa macam pendekatan dalam penelitian hukum sebagai berikut pendekatan perundang-undangan, pendekatan secara historis, dan pendekatan secara konseptual. Teknik pengumpulan data yang digunakan *Teknik Non-Probability Sampling*. Dalam pendekatan undang-undang yang dilakukan yang dapat dilakukan yaitu dengan cara menlaah peraturan dari undang-undang atau dengan ketentuan yang berkaitan dengan masalah hukum yang dihadapi. Mempelajari mengenai kesesuaian undang-undang merupakan cara yang tepat dalam pendekatan ini. Dengan mengkaji UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang didalamnya mengkaji menggunakan pendekatan penelitian hukum, karena pendekatan ini menggunakan perundang-undangan. Teknik analisi data yang digunakan yaitu analisis kualitatif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan Akibat Standar Mutu Dari Kualitas Produk Dari PT. Sari Rambut

Pelaku ekonomi dalam meningkatkan kemampuannya dalam daya saingnya, baik dalam mengeluarkan produksi barang atau mempromosikan produknya dalam melakukan penerobosan terhadap pasar. Dalam perekonomian kompetitif hal penting yang harus dicermati yaitu dampak dari kegiatan jual beli bebas dengan pasar yang semakin terbuka agar tidak ada batas-batas jika terdapat produk global yang masuk ke Indonesia. Ketidakadilan sosial terjadi dalam dunia perdagangan industri yang semakin tumbuh dan berkembang. Antara pelaku usaha hubungan interdependensi dengan pelaku usaha dalam pergadangan secara praktis bergeser kearah konsumen terhadap perdagangan. Perlindungan konsumen yang bermuatan penegakan hukum (*law enforcement*) merupakan suatu hal yang diinginkan oleh masyarakat khususnya pembeli yang bisanya menjadi sasaran dalam penjual sebagai pelaku usaha yang melakukan tidak mentaati aturan hukum atas hak konsumen.

Hak-hak pelaku usaha jika tidak mentaati ketentuan yang merupakan tantangan yang riil dalam menguji pihak-pihak yang berwajib dalam menegakkan hukum.<sup>4</sup>

Kebijakan kegiatan perdagangan dalam negeri terdapat proses yang disebut sebagai suatu distribusi yang bersifat nasional serta efisien dan efektif yang menjamin suatu kepastian dalam usahanya. Pembangunan pada waktu yang Panjang menekankan kepada beberapa hal-hal penting yaitu dibidang ekonomi luar negeri dan ekonomi dalam negeri. Kebijakan perdagangan dalam prosesnya dalam memaksimalkan manfaat yang sekaligus digunakan dalam memperkecil efek negatif dari proses dinamika globalisasi dalam integrasi hal tersebut mendatangkan keuntungan dan mendukung perekonomian nasional. Pasar domestik, regional dan global merupakan pasar bebas yang dalam industrinya yaitu daya saing agar bisa memenangkan persaingan di pasar domestik. Sumber daya manusia (SDM) merupakan ialah sesuatu peentu dalam daya saing industri. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam ketersediannya.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum merupakan uapaya dalam pemenuhan segala hak dalam memberikan rasa aman kepada saksi, perlindungan masyarakat dari korban kejahatan, bisa dolaksanakan dengan berbagai cara dan pelayanan hukum. Subyek hukum sebagai yang mendapatkan perlindungan hukum, seharusnya membentuk perangkat yang baik dan bersifat preventif maupun yang bersifat represif, berbentuk lisan atau berbentuk tertulis. Secara garis besar perlindungan konsumen merupakan hal-hal dalam upaya kepastian hukum privat maupun hukum publik. Pasal 1 Angka 1 dalam Undang-undang Perlindungan konsumen mengatur mengenai "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjmin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Aturan hukum dalam perlindungan konsumen ini dijadikan tameng jika terdapat prilaku sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen.<sup>6</sup> Perlindungan hukum dapat di gambarkan tersendiri jika dilihat dari fungsi hukum itu sendiri, suatu keadilan merupakan suatu konsep dari hukum, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Istilah perlindungan konsumen merupakan istilah biasanya dipergunakan sebagai perlindungan kepada konsumen atas kerugian yang mereka dapatkan yang berasal dari produk atau jasa yang dihasilkan. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen dalam Pasal 16 mengatur produsen jika menawarkan suatu barang atau jasa tidak disarankan tidak menyesuaikan pesanan dan kesepakatan waktu yang sudah dijanjikan, tidak menepati janji dalam memberi pelayanan. Pada Pasal 7 huruf f Undang-undang No 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan", dijelaskan dalam Pasal 49 Peraturan pemerintah No 82 tahun 2012.

---

<sup>4</sup> Salamiah, Salamiah, and Muthia Septarina. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Maraknya Makanan Siap Saji di Banjarmasin." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 8, No. 3 (2017): 143-144.

<sup>5</sup> Mansyur, Ali, and Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, No. 1 (2016): 6-7.

<sup>6</sup> Asmara, I. Wayan Gede, I. Nyoman Sujana, and Ni Made Puspasutari. "Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import." *Jurnal Analogi Hukum* 1, no. 1 (2019):122.

Gambaran mengenai perlindungan hukum merupakan bekerjanya fungsi dari perlindungan hukum terhadap konsumen dalam memenuhi arah hukum tersebut berupa keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.<sup>7</sup> memenuhi kebutuhan hidup merupakan suatu hal yang ingin dicita-citakan dalam upaya perlindungan konsumen yaitu adanya rasa aman untuk konsumen. Undang-undangan mengenai perlindungan konsumen menyebutkan bahwa norma yang terdapat didalamnya memiliki sanksi pidana. Perlindungan konsumen memiliki upaya yang tidak mengarah ke tindakan preventif tetapi juga mengarah kepada upaya tindakan represif dalam perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen. Pancasila merupakan sumber dari prinsip perlindungan konsumen, yang dimana memuat mengenai perlindungan mengenai harkat dan martabatnya. Pada dasarnya perlindungan hukum itu sudah diteliti prinsipnya yang jika dilihat perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Tujuan dari perlindungan hukum terhadap konsumen preventif memiliki tujuan dalam menghindari adanya sengketa, sedangkan hukum represif bertujuan sebagai penanganan dari sengketa.<sup>8</sup>

Faktor utama penyebab dari kelemahan konsumen dalam memperoleh haknya dalam perlindungan konsumen jarena kuranangnya tingkat kesadaran konsumen, hal itu disebabkan karena rendahnya pengentahuan dari konsumen.<sup>9</sup> Pt Sari Rambut merupakan salah satu perusahaan yang mengeluarkan produk rambut palsu atau biasa dikenal dengan sebutan wig. Perlindungan hukum untuk konsumen yang diberlakukan di Pt Sari Rambut yaitu dengan batas produk yang sudah dipatenkan tanpa menyebarluaskan desain mereka dan memproteksi rahasia produk konsumen. Terdapat beberapa tujuan dari perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 3 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:<sup>10</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin keberlangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

---

<sup>7</sup> Hayati, Fitri Wisma, M. Hosen, and Lili Naili Hidayah. "Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang-undangan." *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 1 (2020): 82.

<sup>8</sup> Ranto, Roberto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 159.

<sup>9</sup> Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018):206.

<sup>10</sup> Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kualitas produk terdapat kemampuan produk dalam melakukan fungsinya dengan ketahanan produk, kemudahan dan ketetapan produk. Suatu produk bisa dikatakan baik jika sudah menjalankan fungsi-fungsi produk tersebut.<sup>11</sup> Pada hakikatnya terdapat kualitas standarisasi dari suatu produk terdapat suatu larangan serta kewajiban dari produsen, dalam konsep larangan dalam standarisasi kualitas produk yang dihasilkan yaitu larangan jika suatu perusahaan mengeluarkan produk yang tidak layak untuk di jual belikan dan produk tersebut berada dibawah standarisasi kualitas, produsen selaku pelaku usaha seharusnya memproduksi suatu produk yang mempunyai kualitas yang baik. Perusahaan Pt Sari rambut sendiri memiliki standarisasi dari kualitas produksi yang dikeluarkan sesuai dengan sample yang ada. Paradigma kebijakan dari standarisasi produk kepada pelaku usaha (produsen) seharusnya mempunyai kepastian mutu dan kualitas dari produk yang bisa ditentukan dan diterima oleh pasar, yang seharusnya masyarakat sebagai konsumen mendapatkan kepastian mengenai kualitas produk dan keamanan produk tersebut, sehingga konsumen dapat perlindungan dari segi keamanan, kesehatan dan keselamatan.

### 3.2 Tanggung Jawab Produsen Kepada Konsumen Akibat Kerugian Yang Dialami Dari Produk Yang Tidak Memenuhi Kualitas Standar Mutu.

Pertanggung jawaban secara teoritis yang berkaitan dengan hukum yang ada karena penuntutan antar pihak yang bertanggung jawab atas pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Terdapat 2 (dua) jenis hubungan hukum dari dasar pertanggung jawaban yaitu pertanggung jawaban berdasarkan wanprestasi yang menyebabkan perbuatan yang melanggar hukum karena adanya kurang ketelitian. Tanggung jawab tersebut atas dasar akibat merupakan perbuatan yang harus dipikul sebagai resiko dari seseorang pelaku usaha dalam kegiatan usahanya. Tanggung jawab produk merupakan perjanjian antara pihak berwenang yang melakukan perbuatan melanggar hukum dan menjadi patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut.<sup>12</sup>

Pertanggung jawaban produk atau sering disebut dengan istilah *product liability*, hal tersebut muncul karena sering adanya ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen mengenai tanggung jawabnya, *consumer oriented* merupakan suatu strategi yang dimana produsen sebelumnya menggunakan strategi *product oriented*. Dalam memproduksi barang produsen secara bebas memproduksi barangnya tanpa mengenali dan mencermati kualitas dari produk tersebut.<sup>13</sup> Tanggung jawab produk biasanya dibebankan kepada pelaku usaha atau biasa disebut dengan produsen atau pemasok produk yang biasa disebut dengan distributor. Pasal 1338 sampai dengan Pasal 1365 KUHPerdara merupakan patokan utama dari dasar adanya pertanggung jawaban produsen terhadap produk dan perbuatan melawan hukum. Dalam menyelesaikan permasalahan Undang-undang tersebut tidak memadai lagi dalam penyelesaian masalah yang timbul. Mengikuti

---

<sup>11</sup> Rifai Kurnia, Muhamad. "Pengaruh Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Paralatan Olahraga Tenis Meja Okesport Di Kecamatan Wonosari". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta*, 24, No.1 (2016): 35.

<sup>12</sup> Rusli, Tami. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Pranata Hukum* 7, no. 1 (2012): 82

<sup>13</sup> Tri Siwi Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika, 2019), 100.

perkembangan zaman, hukum tertulis tidak lagi dapat mengikuti perkembangan zaman yang disebabkan adanya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Pertanggungjawaban kontraktial perdata atau contractual liability merupakan perjanjian dari produsen yang baik berupa barang, atas kerugian dari pembeli dalam mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.<sup>14</sup>

Fakta-fakta sekitar mengenai perlindungan konsumen terhadap peristiwa yang menimbulkan kerugian yang dikaitkan sebagai perilaku yang melanggar hukum, kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang mendapatkan kerugian karena adanya cacat produk. Perbuatan yang ditujukan oleh pelaku usaha merupakan suatu tindakan yang dapat melanggar ketentuan dan aturan hukum, pelanggaran hukum tersebut berupa tindakan yang tidak sesuai kewajiban dari hukumnya itu sendiri, tidak mentaati hak-hak kesusilaan ataupun melakukan hal-hak yang melawan kepatutan hukum dan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya atau dagangnya. Apabila kerugian tidak ada hubungannya dengan hukum berupa perjanjian antar produsen dan konsumen, maka dalam hal tersebut harus dicari secara teliti kesalahannya dengan mencari kebenaran mengenai peristiwa dalam perbuatan melawan hukum. Secara teoritis pertanggung jawaban jika dikaitkan dengan hubungan hukum terhadap konsumen antara pihak yang meminta pertanggung jawaban terhadap pihak yang harus melakukan suatu pertanggung jawaban.<sup>15</sup>

Kedudukan konsumen berdasarkan sistem hukum sangat lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Prinsip tanggung jawab diberlakukan sejalan dengan Undang-undang perlindungan konsumen maka para produsen diharapkan mengerti bagaimana pentingnya kualitas produk yang bisa dipasarkan. Hal tersebut bisa menjadikan kerugian kepada masyarakat sebagai produsen dan berdampak besar bagi pelaku usaha dalam memberikan tanggung jawabnya. Para pelaku usaha harus berhati-hati jika menawarkan produknya ke konsumen agar konsumen mendapatkan kepercayaan terhadap produk yang ditawarkan. Pelaku usaha harus memiliki kesadaran hukum mengenai tanggung jawab kepada produsen, yang akhirnya bisa membawa dampak yang tidak baik terhadap perindustrian pada kualitas produk. Dengan adanya prinsip tanggung jawab dalam hukum bukan berarti produsen tidak mendapat perlindungan hukum. Produsen diberi kesempatan dalam memberikan tanggung jawabnya dalam hal-hal tertentu yang tercantum di dalam Undang-undang perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>16</sup>

Pasal 19 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen membahas mengenai bentuk pertanggung jawaban produsen mengenai produk yang dihasilkan “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dengan adanya ketentuan ini, maka jika terdapat barang yang sudah tidak layak bukan salah satu dari bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha. Konsumen menentukan ketentuannya dalam memperoleh salah satu bentuk pergantian rugi berupa perawatan dan kesehatan, dalam ketentuan ini

---

<sup>14</sup> Rusli, Tami. *Op,Cit.* 82.

<sup>15</sup> Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung, Citra Aditya Bakti,2014), 90-91.

<sup>16</sup> Ranni, Muhammad. “Tanggung Jawab Pelaku usaha Terhadap Konsumen Karena Pengaruh Label Dan Ilkan Secara Online berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Fakultas Hukum*, 5 Edisi 2 (2018): 10-11.

konsumen mengalami kerugian karena timbul dari biaya perawatan terutama biaya kesehatan.<sup>17</sup> Jika konsumen atau pembeli merasa dirugikan atau dicurangi oleh produsen maka dapat melakukan tindakan dengan mengembalikan barang dan menuntut harga barang tersebut. Asas keseimbangan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam perkembangannya tidak sampai menyamai hukum perlindungan konsumen dinegara maju karena perkembangan tersebut sudah sesuai dengan kondisi perkembangan indistri di Indonesia.<sup>18</sup>Produsen dalam bertanggung jawab atas produksi barang sampai menimbulkan kerugian kepada konsumen atau pembeli, maka produsen harus menggantikan barang produksi harus setimpal dengan kerugian yang didapatkan oleh konsumen. Terdapat prinsip pertanggung jawaban dari perlindungan konsumen, jika terdapat pelanggaran kasus-kasus dalam hak konsumen, diperlukan ketelitian yang memiliki pertanggung jawaban, jika pertanggung jawab tersebut bisa diberikan kepada pihak-pihak yang memiliki kewenangan terkait denhan hal tersebut.

Dunia usaha berkembang sangat pesat karena didorong oleh adanya teknologi canggih mengenai proses produksi dan makin kegiatan penawaran produk yang dijalankan oleh produsen dan hal tersebut menyebabkan konsumen tidak paham dengan seluk beluk sebuah produk, konsumen sering kali mendapatkan keugian karena produk cacat, ptdok cacat tersebut semakin tidak bisa dicari dan diperlihatkan apa penyebabnya oleh konsumen. Kualitas produk yang dikatakan tidak layak di produksi jika tidak memenuhi tujuan pembuatannya karena:

1. Barang yang dihasilkan tersebut berada di bawah tingkat harapan konsumen yang biasa disebut dengan cacat ptdok atau manufaktur.
2. Cacat desain, yang disebabkan karena keadaan desain barang produk yang berada dibawah harapan konsumen.
3. Cacat peringatan atau cacat intruksi, yang disebabkan karena produk tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan produk atau intruksi produk.

Setiap produk yang cacat produksi dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka produsen memiliki tanggung jawab atas kesalahan tersebut.<sup>19</sup>

Pertanggung jawaban jika menentukan batas-batas pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen yang berkaitan dengan barang yang di produksi, terdapat bebrapa prinsip dari pertanggung jawaban yaitu:<sup>20</sup>

1. *Fault Liability* dikenal juga dengan prinsip tanggung jawab bedasarkan atas adanya unsur kesalahan  
Terdapat dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUHPerdara yang didasarkan atas suatu tindakan yang dapat melawan hukum. Dalam pengawasannya prinsip ini jika seseorang berada dalam pengawasannya maka dapat diminta pertanggung-jawabannya.

---

<sup>17</sup> Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2017), 130.

<sup>18</sup> Miru, Ahmadi. *Prinsip-prinsip perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (Depok, PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 70.

<sup>19</sup> Mamengko, Rudolf S. "Product Liability Dan Profesional Liability Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 9 (2016):7.

<sup>20</sup> Umboh, Armanado. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PEMENUHAN HAK KONSUMEN MENURUT HUKUM POSITIF INDONESIA." *LEX PRIVATUM* 6, no. 6 (2018):46-49.

2. *Rebuttable Presumption of Liability Principle* yang dikenal juga dengan prinsip tanggung jawab atas praduga  
Jika konsumen dirugikan maka menggugat pelaku usaha jika telah melanggar kewajiban dan peraturan yang seharusnya tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha. Prinsip tanggung jawab dibebankan kepada pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum. *Force majeure* atau *overmatch* atau kesalahan yang dirugikan dalam hal ini memiliki pertanggung jawaban jika ada kerugian yang ditimbulkan.
3. *Presumption of Nonliability* atau prinsip selalu tidak bertanggung jawab  
Menjelaskan mengenai dapat dimintai pertanggung jawaban jika pihak pelaku dapat ditunjukkan ada pada konsumen sepanjang adanya bukti kesalahan. Secara *common sense* prinsip ini dikenal dengan hanya lingkup dalam transaksi konsumen yang memiliki batas.
4. *Limitation of Liability* atau prinsip pembatasan tanggung jawab  
Produsen dalam prinsip ini tidak bertanggung jawab terhadap hak-hak tertentu, misalnya seperti mencantumkan klausula bahwa jika terjadi kehilangan maka ditanggung oleh pemilik konsumen. Dalam prinsip ini berlaku klausula baku yang bersifat menghilangkan tanggung jawab dari pelaku usaha.
5. *Strict Liability Principle* atau *No-Fault Liability Principle* yang dikenal dengan prinsip tanggung jawab mutlak  
Prinsip tanggung jawab paling cocok diterapkan dalam perlindungan konsumen. Tanggung jawab produsen kepada konsumen yang dirugikan tanpa memperimbangkan dan tidak adanya unsur kesalahan. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang tanggung jawabnya mutlaknya tidak diatur, prinsip ini sudah banyak digunakan dinegara-negara lain.

Secara perlahan, teori-teori mengenai strict liability mulai berkembang, yang sekarang bisa disebut dengan *liability without fault*. Ajaran ini produsen selaku pelaku usaha dalam tanggung jawabnya atas suatu kerugian yang diperoleh konsumen yang disebabkan oleh produk yang dihasilkan atau dikeluarkan.<sup>21</sup> Berdasarkan hasil wawancara Bersama Pak Nengah Swasta, Direktur PT. Sari Rambut Pertanggung jawaban produsen kepada konsumen di PT. Sari Rambut terdapat dua jenis pertanggung jawaban, *Pertama* jika barang yang di produksi tidak sesuai dengan kesepakatan kontrak yang telah dibuat antara produsen dan konsumen maka kontrak tersebut bisa dikenakan penalty, *Kedua* jika kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan kesepakatan kerja terhadap konsumen maka produk tersebut harus digantikan sesuai dengan kualitas produk yang disepakati. Konsep mengenai tanggung jawab diatur dalam pasal 1365 sampai dengan pasal 1865 KUHPerdata yang konsepsinya tidak jauh dengan tanggung gugat produk. Mengenai pemberian ganti rugi tidak secara tegas diatur dalam membuktikan terhadap konsumen, tetapi terhadap produsen sebagai pihak yang memiliki hubungan terhadap hukum.<sup>22</sup> (Wawancara tanggal 8 Januari 2021).

---

<sup>21</sup> Rusli, Tami. *Op.Cit.*83.

<sup>22</sup> Setiani, Herlin dan Taufiq, Muhammad." Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum Sekolah Pasca Sarjana Universitas Djuanda Bogor*, 10, No. 2 (2018): 123.

#### 4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam seharusnya mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dari produksi yang dihasilkan tersebut. Perlindungan hukum secara preventif dan represif merupakan perlindungan hukum berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang bertujuan mencegah terjadinya suatu sengketa dimasyarakat, pencegahan tersebut seperti memberikan informasi terhadap konsumen yang diatur dalam Pasal 29 UUPK. Perlindungan hukum represif merupakan suatu perlindungan didalamnya menunjukkan kepada penanganan terhadap sengketa. Mengenai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen maka harus diadakannya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai peraturan perundang-undangan yang menyangkut adanya proses transaksi antara produsen dan konsumen. Hak konsumen dalam mendapatkan kualitas produk yang dihasilkan juga termasuk ke dalam perlindungan konsumen yang harus diperhatikan oleh produsen. Konsumen sekiranya harus lebih selektif dalam memilih produk.

Upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen yaitu dengan adanya prinsip tanggung jawab dari produsen atas konsumen yang dirugikan, dalam melakukan pertanggung jawaban terhadap konsumen yaitu berupa pertanggung jawaban terhadap barang atau biasa dikenal dengan istilah *product liability*. Pertanggung jawaban diterapkan apabila produsen melakukan wanprestasi atau adanya kerusakan barang atau jasa yang ditawarkan. Bentuk pertanggung jawaban atas barang atau jasa yang menimbulkan kerugian terhadap produsen adalah dengan mengembalikan harga atau jumlah dari pembelian barang tersebut dan memberikan ganti rugi secara sama dengan kerugian yang ditimbulkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. (2017).
- Miru, Ahmadi. Prinsip-prinsip perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia. Depok:PT. Raja Grafindo Persada ( 2011).
- Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung,Citra: Aditya Bakti. (2014).
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika. (2019).

##### Jurnal Ilmiah

- Asmara, I Wayan Gede, Sujana, I Nyoman dan Puspasutari, Ni Made. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Wrmadewa* 1, No. . (2019).
- Hayati, Fitri Wisma. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Dintinjau Dari Perundang-undangan". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Jambi* 1, No. 1. (2020).
- Mamengko, Rudolf S. "Product Liability Dan Profesional Liability Di Indonesia".*Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Manado*, 3, No. 9. (2016)

- Masnsyur, Ali dan Rahman, Irsan. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional". *Jurnal Dosen Fakultas Hukum UNISSULA* 11, No. 1. (2015).
- Rusli, Tami. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung*, 7 No. 01. (2012).
- Ranni, Muhammad. "Tanggung Jawab Pelaku usaha Terhadap Konsumen Karena Pengaruh Label Dan Ilkan Secara Online berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Fakultas Hukum*, 5 Edisi 2. (2018).
- Rifai Kurnia, Muhamad. "Pengaruh Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Paralatan Olahraga Tennis Meja Okesport Di Kecamatan Wonosari". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta*, 24, No.1 .(2016).
- Ranto,Roberto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik". *Jurnal Magister Hukum Universitas Kristen Satya Wacana* 2 No. 2 .(2019).
- Salamiah dan Septarina, Muthia. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Maraknya Makanan Siap Saji Di Banjarmasin". *Jurnal Al'Adi* ,8,No. 3. (2016).
- Setiani, Herlin dan Taufiq, Muhammad. "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum Sekolah Pasca Sarjana Universitas Djuanda Bogor*, 10, No. 2. (2018)
- Sri Wulandar, Yudha. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kutai Kertanegara* 2,No. 2. (2018).
- Tri Laksmi Devi, Komang and Dharmawan, N.K.S. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online". *Jurnal Kertha Semaya* 4, No.1 (2016).
- Umboh, Arnando. "Tanggung Jawab Pelaku usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia". *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat*, 6, No. 3 .(2018).
- Widyawati, Agnes Maria Janni. "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Menimbulkan Kerugian". *Jurnal Fakultas Hukum UNTAG*, 15, No. 2 .(2018).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1999.