

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
(STUDI PADA PABRIK ROTI KACANG TERATAI TEBING TINGGI)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**ANISA CITRA DEWI**

**17.84.00.156**

**BIDANG KEPERDATAAN**



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MEDAN**

**2021**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
(STUDI PADA PABRIK ROTI KACANG TERATAI TEBING TINNGI)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**ANISA CITRA DEWI  
17.84.00.156  
BIDANG HUKUM KEPERDATAAN**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas  
Hukum Universitas Medan Area**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tanggung jawab Pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen ( Studi pada Pabrik roti kacang Teratai Tebing Tinggi )

Nama : Anisa Citra Dewi

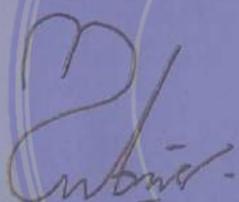
Npm : 178400156

Fakultas : Hukum

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

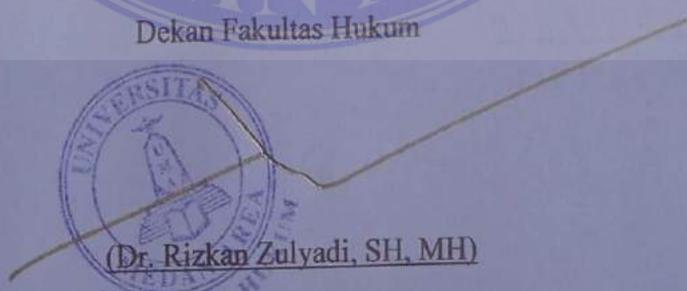
Dosen Pembimbing II

  
(Angreini Atmei Lubis, SH, M.Hum)

  
(Aldi Subhan Lubis SH, M.Kn)

Diketahui

Dekan Fakultas Hukum

  
(Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH)

Tanggal Lulus: 30 Agustus 2021

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan Agustus 2021



ANISA CITRA DEWI

NPM: 17.84.00.156

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan  
dibawah ini :

Nama : ANISA CITRA DEWI

NPM : 17.84.00.156

Program Studi : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak bebas Royalti Noneksklusif (non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen ( studi pada pabrik roti kacang Teratai Tebing Tinggi)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal Agustus 2021

Yang menyatakan

( ANISA CITRA DEWI)

## ABSTRAK

### TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

(STUDI PADA ROTI KACANG TERATAI TEBING TINGGI)

OLEH :

ANISA CITRA DEWI

17.840.0156

Kegiatan atau proses produksi dalam kegiatan sehari-hari tidak akan terlepas terhadap adanya konsumen dan pelaku usaha. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen harus seimbang. Agar konsumen dan pelaku usaha merasa adil dalam hak dan kewajibannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dan bagaimana proses penyelesaian masalah yang diberikan pengusaha kepada konsumen dengan penelitian di UD teratai tebing tinggi yang bergerak di bidang industri pangan yaitu roti kacang. Metode penelitian yang digunakan adalah library search atau study lapangan dan perpustakaan serta penulis juga melakukan penelitian dengan wawancara langsung terhadap pemilik UD teratai dan beberapa konsumen yang ada di kota tebing tinggi. Hasil penelitian yang didapat bahwa UD teratai telah melaksanakan tanggung jawab selaku pelaku usaha berdasarkan Undang-undang no 8 tahun 1999 yakni dengan memberikan informasi yang jelas terhadap apa yang diproduksi dengan memberikan label terhadap makanan, mencantumkan komposisi bahan yang digunakan, melakukan pengemasan yang baik sesuai dengan aturan produksi pangan serta memberikan ganti kerugian terhadap produk yang rusak yang dibeli oleh konsumen atau pun terhadap sales atau agen roti kacang teratai dengan cara yang berbeda, serta penyelesaian masalah diselesaikan secara kekeluargaan tanpa adanya penyelesaian di pengadilan. Penyelesaian kekeluargaan dianggap lebih mudah dan efektif untuk permasalahan yang terjadi di UD Teratai karena dianggap hanya permasalahan yang ringan. Pelaku usaha/pengusaha roti kacang harus memproduksi sesuai dengan standart kesehatan keamanan konsumen serta pelaku usaha juga harus memberikan tanggung jawabnya mengacu pada Undang-Undang perlindungan konsumen No 8 tahun 1999 serta harus memberikan informasi yang jelas tentang produk yang diproduksi. Serta pelaku usaha harus memikirkan proses penyelesaian yang baik dan tidak merugikan konsumen dengan cara memberikan bon tertulis kepada seluruh konsumen agar mempermudah dalam proses penyelesaian.

**Kata kunci :** Pelaku usaha, Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen

## ABSTRACT

### THE RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS IN PROVIDING LEGAL PROTECTION TO CONSUMERS

(STUDY ON TEBING TINGGI LOTUS PEANUT BREAD)

BY

ANISA CITRA DEWI

17.840.0156

Activities or production processes in daily activities will not be separated from the existence of consumers and business actors. The relationship between business actors and consumers must be balanced. So that consumers and business actors feel fair in their rights and obligations. The problem in this study is how the responsibility of business actors in providing legal protection to consumers and how the process of solving problems that are given by entrepreneurs to consumers by research at UD lotus cliffs high which is engaged in the food industry, namely peanut bread. The research method used is library search or field study and libraries and the author also conducts research by direct interviews with the owners of UD lotus and several consumers in the city of high cliffs. The research found that UD Lotus has carried out its responsibilities as business actors based on Law No. 8 of 1999, namely by providing clear information on what is produced by labeling food, stating the composition of the ingredients used, conducting good packaging in accordance with food production rules and provide compensation for damaged products purchased by consumers or to salesmen or lotus bean bread agents in different ways, and problem solving is resolved amicably without any settlement at the court. Family resolution is considered easier and more effective for problems that occur at UD Teratai because he considers it only a minor problem. Business actors / entrepreneurs of peanut bread in accordance with health standards, consumer safety, as well as business actors/ entrepreneurs giving their responsibilities to customer must refer to law 8 concerning consumer protection. Business Actor must think more about to good resolution process and not harm consumers by giving written receipts to all customers to improve the problem solving process.

Keywords: Business actors, Responsibility, Consumer Protection

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Dan juga shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang safaatnya kita harapkan di yaumul akhir kelak, Amin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari segala bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari orang-orang terdekat penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

Allah SWT, yang senantiasa memberikan saya jalan dan kemudahan si setiap permasalahan dan kesulitan yang terjadi

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak Zaini Munawir SH, M.Hum selaku wakil Dekan I bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, SH,MH, selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Jamillah, SH, MH selaku ketua sidang penulis.

6. Ibu Anggreini Atmei Lubis , SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang bersedia membimbing dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk skripsi penulis
7. Bapak Aldi Subhan Lubis S.H, M.kn selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang bersedia membimbing penulis hingga selesai.
8. Ibu Ria Nurvika Ginting, SH, MH, selaku Sekretaris Penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk skripsi penulis .
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pegawai Fakultas Hukum Universitas Medan Area
10. Terkhusus kepada Kedua orang tua ayahanda Mariadi yang selalu mensupport penulis dan ibunda samiyem yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis .Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, dan doa yang luar biasa terima kasih atas semua pengorbanan dari segi materil maupun non materil
11. Teruntuk adik ku tersayang Ardila Maya Sari dan Andini Ramayani terima kasih telah menjadi adik yang selalu membantu penulis di saat penulis membutuh kan kalian terima kasih atas doa dan support nya
12. Teruntuk adik bungsu ku Anggiyani terima kasih telah banyak menghibur di kala penulis sedang sedih
13. Teruntuk tunangan ku Ricky Permana terima kasih atas semua waktu dan pengorbanan terima kasih atas support dan dukungan mu selama ini
14. Teruntuk teman teman seperjuangan Tika, Anggy, chairunnisa, Wilda, terima kasih selalu ada dikala susah dan senang, terimakasih telah

mensupport, menghibur, serta membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

15. Bapak Edi Parma Siregar selaku pemilik UD teratai dan Ibu fatimah istri dari pemilik UD teratai penulis mengucapkan terima kasih karena telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset dan wawancara di UD teratai terima kasih atas ilmu dan informasi yang telah di berikan

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak-pihak terkait dalam penyelesaian Skripsi ini kiranya mendapat lindungan dan balasan dari Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Penulis juga menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, Penulis sangat terbuka pada kritik dan saran dari pembaca untuk dapat menyempurnakan skripsi ini.

Demikianlah penulis niatkan, semoga tulisan ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan, akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, Maret 2021

Penulis

Anisa Citra Dewi

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Hipotesis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Tinjauan Tentang Konsumen .....	10
1. Pengertian Konsumen .....	10
2. Hak Konsumen .....	11
3. Kewajiban konsumen.....	14
4. Asas asas perlindungan konsumen .....	15
5. Tujuan perlindungan konsumen .....	17
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha.....	18
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	18
2. Hak pelaku Usaha .....	22
3. Kewajiban Pelaku Usaha .....	23
4. Perbuatan yang di Larang Pelaku Usaha.....	25
C. Tinjauan tentang Tanggung Jawab Hukum .....	30
1. Pengertian tanggung Jawab.....	30
2. Prinsip tanggung jawab Hukum .....	30

3. Tanggung jawab Pelaku Usaha .....	33
4. Macam macam Liability dalam perlindungan konsumen.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Waktu dan tempat penelitian.....	39
B. Metodologi penelitian.....	39
1. Jenis .....	40
2. Sifat.....	40
3. Teknik pengumpulan data .....	41
4. Analiis data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
1. Tanggung jawab Pengusaha Roti Kacang Teratai Tebing Tinggi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.....	43
2. Proses penyelesaian sengketa antara Pengusaha Roti Kacang Teratai tebing tinggi dengan konsumen.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
1. Kesimpulan.....	71
2. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 .Latar Belakang

Manusia merupakan bagian terkecil dari masyarakat yang mempunyai keinginan dan kebutuhan yang beraneka ragam diantaranya kebutuhan sandang dan pangan. Dari kebutuhan pangan manusia dapat tetap mempertahankan hidup sebagai makhluk hidup karena kebutuhan pangan yang berupa makanan dan minuman memberikan asupan gizi yang berguna untuk kelangsungan hidup manusia. Oleh karena itu yang memacu pada pelaku usaha untuk bergerak dalam bidang produksi pengolahan bahan makanan dan minuman bagi masyarakat (konsumen). Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan lainnya. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan dukungan dari konsumen. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat terjamin kelangsungan usahanya. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak awal produksi pemasaran dan penawaran.

Sumber daya manusia yang berkualitas dapat menghasilkan suatu sumber keuntungan untuk manusia itu sendiri atau pun dapat membantu orang lain. Manusia berlomba-lomba dan bersaing untuk bisa menciptakan hasil yang memuaskan agar bisa menarik konsumennya baik itu di sektor pangan maupun sektor lainnya.

Kegiatan atau proses produksi pangan untuk diedarkan harus mememnuhi standart ketentuan mengenai makanan. Hal ini patut diperhatikan oleh setiap pelaku usaha yang memproduksi di bagian pangan. Salah satunya adalah penggunaan metode tertentu dalam proses kegiatan atau produksi pangan yang memungkinkan timbulnya resiko yang merugikan atau membahayakan konsumen.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi dan industri pangan saat ini merupakan faktor terbesar yang mendorong meningkatnya produktivitas atas barang dan jasa sesuai dengan tahapan pembangunan nasioanal terdapat berbagai macam kemajuan yang cukup besar di bidang teknologi, industri, perdagangan dan pangan, sementara itu kedudukan konsumen masih sangat lemah.<sup>2</sup> Para produsen saling berkopetensi untuk mencapai sasaran usahanya tersebut akan menimbulkan dampak baik itu positif maupun negatif dan konsumen yang akan mendapat dampaknya.

Setiap orang yang memproduksi pangan untuk diperdagangkan perlu memperhatikan ketentuan mengenai mutu dan gizi pangan yang diterapkan. Pangan tertentu yang di perdagangkan dapat diwajibkan untuk terlebih dahulu diperiksa di laboratorium sebelum diedarkan. Dalam upaya meningkatkan kandungan gizi pangan olahan tertentu. Pemerintah berwenang untuk menetapkan persyaratan tentang komposisi pangan tersebut. Setiap orang yang memproduksi pangan untuk diedarkan perlu dibebani tanggung jawab terutama apabila pangan yang di produksinya menyebabkan kerugian pada kesehatan manusia maupun hal

---

<sup>1</sup>Sentosa Sembiring, *Himpunan undang undang tentang perlindungan konsumen* ,Nuansa Aulia, Bandung,2007, hlm 265

<sup>2</sup>Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,jakarta: Ghalia Indonesia,2008, hlm 31

yang lain yang merugikan konsumen. Dalam hal ini undang undang mengatur secara spesifik mengatur tanggung jawab industri pangan un tuk memberikan ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan. Disamping tanggung jawb kepada pihak konsumen pemerintah juga menetapkan ketentuan sanksi sanksi lainnya, baik yang bersifat administratif maupun pidana terhadap pelanggarannya.<sup>3</sup>

Konsumen dalam berbagai kondisi sering kali di tempatkan pada posisi yang lemah. Kedudukan konsumen dn pelaku usaha tidak seimbang. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untk meraup keuntungan yang sebesar besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan erjanjian standart yang merugikan konsumen.<sup>4</sup>

Permasalahan lain adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak hak sebagai konsumen. Hal ini menyebabkan hukum perli ndungan konsumen di anggap tidak penting keberadaanya. Telah menjadi hal yang umum bahwa saat ini hak hak konsumen sering kali terabaikan. Masyarakat sebagian konsumem memillii keterbatasan pengetahuan mengenai kewajaran mutu dan harag barang/jasa suatu barang. Didalm Undang Undang Perlindungan Konsumen terdapat beberapa pasal yang mengatur mengenai perbuatan yang di larang bagi pelaku usaha,kewajiban pelaku usaha,serta hak hak yang dimiliki konsumen. Keterbukaan dan kemudahan untuk mendaatkan akses innformasi produk masalah label dan pencantuman komposisi serta tanggal kadaluarsa merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh pelaku usaha.

---

<sup>3</sup>Amirullah,Imam Hardijo, *Pengantar Bisnis,Graha Ilmu,Yogyakarta,2005*,hlm 80

<sup>4</sup>Gunawan widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*,Gramedia,Pustaka Utama, Jakarta,2003, hlm 12

Perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah-masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>5</sup>

Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan atau kepastian mengenai terpenuhinya perlindungan yang diberikan terhadap masyarakat sebagai konsumen, dalam hal ini konsumen yang mengkonsumsi suatu jenis produk makanan tertentu.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karena itu pengaturan perlindungan konsumen diciptakan untuk<sup>6</sup>:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya pada kepentingan seluruh pelaku usaha
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktek usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

---

<sup>5</sup>Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta 2000 hlm 9

<sup>6</sup>Husni Syawali, *Hukum perlindungan Konsumen*, Pt Mandar Maju, Bandung, 2000 hlm

Perlindungan konsumen yang di jamin oleh undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formil makin terasa sangat penting mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan pengerak bagi produktifitas dan efisiensi pelaku usaha barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Kasus kasus peredaran makanan tidak layak konsumsi banyak terjadi dan semakin marak karena banyak pihak pelaku usaha yang berusaha meraup keuntugsn yang sebesar besarnya tanpa memperdulikan kerugian yang di alami konsumen

Kondisi sektor industri rumah tangga yang berada di kota tebing tinggi salah satunya adalah usaha roti kacang yang menjadi ciri khas oleh oleh kota tebing tinggi. Roti kacang banyak diminati oleh pengunjung dan masyarakat sekitar kota tebing tinggi salah satunya roti Kacang Teratai. Usaha roti kacang ini di miliki oleh satu orang pemilik dan di kerjakan oleh beberapa karyawannya yang tidak lain adalah masyarakat sekitar pabrik tersebut.

Pembuatan roti kacang yang tidak sesuai dengan aturan dan tidak sesuai dengan bahan yang telah di tentukan dapat menyebabkan kerugian terhadap konsumen yang membeli. Permasalahan yang sering terjadi adalah roti kacang dalam keadaan busuk dan tidak layak konsumsi sebelum waktu kadaluarsa tiba. Masa kadaluarsa roti kacang teratai adalah satu bulan setelah di produksi, namun terkadang roti kacang sudah mengalami kerusakan sebelum

jatuh tanggal tersebut. Kualitas dari bahan pokok Pembuatan kacang dapat menyebabkan kualitas roti tersebut dan membuat Konsumen merasa dikecewakan dengan apa yang mereka beli. Dengan permasalahan itu pelaku usaha di tuntutan untuk mengganti kerugian yang di sebabkan oleh kelalaian atau ketidak telitian daripelaku usaha tersebut atas produk yang mereka edarkan.

Untuk membahas bagaimana upaya hukum untuk melindungi konsumen dari barang yang diproduksi pelakun usaha maka di erlukan pemahaman secara normatif mengenai perbuatan perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan uraian diatas amaka penulis tertarik untuk menulis karya ilmiah berjudul :

**“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN (STUDI PADA PABRIK ROTI KACANG TERATAI TEBING TINGGI)”.**

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari apa yang telah di paparkan dari latar belakang di atas maka penulis dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tanggung jawab Pengusaha Roti Kacang Teratai Tebing Tinggi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di tinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen ( Undang Undang no 8 tahun 1999)?
- b. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara Pengusaha Roti Kacang Teratai tebing tinggi dengan konsumen?

## 1.3. TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk mengetahui Untuk tanggung jawab Pengusaha Roti Kacang Teratai Tebing Tinggi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di tinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen (Undang Undang no 8 tahun 1999)
- b. Untuk mengetahui Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara Pengusaha Roti Kacang Teratai tebing tinggi dengan konsumen

## 1.4. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini terdiri atas 2 aspek :

- a. Manfaat teoritis,yakni di harapkan penelitian ini dapat berguna serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya,serta

menambah referensi keilmuan di bidang hukum perdata terkhusus berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen yang di rugikan

- b. Manfaat praktis yakni,memberikan saran mengenai tanggung jawab yang diberikan pelakunusaha kepada konsumen atas kerugian yang di timbulkan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.

## 1.5. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang dikemukakan.Kebenaran hipotesis masih memerlukan pengujian dan pembuktian dalam suatu penelitian yang di lakukan. Oleh karena itu hipotesis adalah suatu dalil yang di anggap belum menjadi dalil yang sesungguhnya sebab masih memerlukan pengujian dan pembuktian. Hipotesis juga dapat diartikan sebagai dugaan atau perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran dan kesalahannya atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu.<sup>7</sup>

Sumber utama Hipotesis adalah pikiran peneliti mengenai gejala gejala yang sedang di teliti. Pikiran pikiran tersebut akan timbul setelah mengadakan tukar pikiran atau diskusi dengan teman atau para ahli dalam bidang nya. Hipotesis juga timbul setelah secara tekun mengamati suatu gejala tertentu maka dari itu Hipotesis di ambil atas dasar dasar yang ada.<sup>8</sup> Adapun hipotesis dari penulis yang akan di bahas sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Syamsul Arifin, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum, Medan area University*,2012 Hlm.38

<sup>8</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta,2006,hlm 154

1. Pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen adalah mengganti roti kacang yang telah rusak sesuai dengan kesepakatan yang telah di setujui
2. Proses penyelesaian yang dilakukan adalah proses penyelesaian damai yaitu secara kekeluargaan dan tidak sampai ke pada proses pengadilan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Tentang Konsumen

##### 1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata Costumer, secara harfiah arti costumer adalah lawan dari produsen, yakni setiap orang yang menggunakan barang/jasa atau pemakai dari barang barang hasil industri bahan makanan dan sebagainya.<sup>9</sup>

Black law dictionary mendefenisikan Konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha, atau pebisnis.<sup>10</sup>

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai pengguna dan atau pemanfaat barang dan jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan Undang undang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka (2) mendefenisikan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.<sup>11</sup>

Mengacu pada pengertian Konsumen yang terdapat dalam Undang Undang perlindungan konsumen terdapat batasan bahwa barang dan jasa yang dikonsumsi

---

<sup>9</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm 15

<sup>10</sup>*Ibid* hlm 15

<sup>11</sup>Abdul Halim Barakatullah, *Hak hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 30

tidak untuk diperdagangkan, sehingga setiap orang yang membeli lalu menjualnya kembali tidak dapat dikatakan sebagai konsumen.

Az Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen yakni :<sup>12</sup>

- a. konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk memenuhi tujuan kebutuhan hidupnya pribadi, baik keluarga, dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara barang atau jasa itu adalah barang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksi (produsen/pelaku usaha). Sedangkan bagi konsumen akhir barang dan jasa itu adalah barang atau jasa konsumen yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi keluarga, maupun rumah tangga.<sup>13</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Sumarti Hartono menyebutkan “hak adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi tindak tanduk orang lain, tidak dengan cara mempergunakan kekuatannya sendiri, tetapi berdasarkan pendapat umum atau kekuatan umum.

---

<sup>12</sup>Az, Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2001, hlm 13

<sup>13</sup>Abdul Halim Brakatullah, *Op. Cit*, hlm 31

Menurut Ujang Sunarwan menyebutkan “ Setiap Konsumen mendambakan memperoleh hak haknya dengan layak, menginginkan suatu pasar yang diatur dengan prinsip prinsip peraturan dan suatu itikad baik dari semua unsur yang terlibat di dalamnya baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri.<sup>14</sup>

#### A.Hak Konsumen

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.

Semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya. Setiap konsumen tidak hanya mempunyai hak yang bisa dituntut dari produsen atau pelaku usaha, tetapi juga kewajiban yang harus dipenuhi atas diri produsen atau pelaku usaha. Hak dan kewajiban tersebut yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 adalah Hak Konsumen sebagaiberikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ataujasa.

---

<sup>14</sup>Ujang Sumarwan , *perilaku Konsumen teori dan penerapan dalam Pemasaran cetakan 1*, Ghalia Indonesia, Bogor,2002,hlm 332

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bob Widyahartono juga menyebutkan bahwa deklarasi hak konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tanggal 15 Maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Happy Susanto, *Hak hak konsumen jika dirugikan*, Visi Media, Jakarta selatan, 2008 hlm

1. Hak untuk Mendapat dan Memperoleh Keamanan atau *the Right to beSecured*,
2. Hak untuk Memperoleh informasi atau *the Right to beinformed*,
3. Hak untuk Memilih atau *the Right toChoose*,
4. Hak untuk Didengarkan atau *the Right to beHeard*.

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajiban, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar, hak-hak tersebutpun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan produk perundang-undangan lainnya, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya, hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

### **3.Kewajiban Konsumen**

Konsumen sebagai subjek hukum selain memiliki hak juga memiliki kewajiban yang harus di laksanakan. Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dan di jelaskan pada pasal 5 Undang Undang Perlindungan konsumen yakni:<sup>16</sup>

1. Membaca dan meneliti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau/jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

---

<sup>16</sup>Undang Undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999

#### 4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen

Berkaitan dengan hal diatas maka Ahmad miru dan Sutarman Yodo Mengatakan bahwa adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/jasa demi keamanan dan keselamatan merupakan hal penting mendapat pengaturan.<sup>17</sup> Lebih lanjut dikatakan bahwa pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk. Namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan demikian konsekuensi dari pengaturan ini adalah pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan jasa. Hal ini tertentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.

#### 4. Asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dan implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar benar kuat.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Abdul Haris Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cv Sah Media, Makassar, 2017, hlm 113

<sup>18</sup> Happy Susanto, *Hak Hak konsumen yang dirugikan cetakan pertama*, Transmedia pusaka, Jakarta selatan, 2008, hlm 17

Berdasarkan pasal (2) Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 terdapat 5 asas yang terkandung dalam usaha memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yakni :

### 1. Asas manfaat

Asas manfaat ini adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa penaguran dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak di maksud untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan pelaku usaha dan konsumen apa yang menjadi hak nya. Diharapkan bahwa hukum perlindungan konsumen ini memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan bangsa.<sup>19</sup>

### 2. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memebrikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

### 3. Asas keseimbangan

---

<sup>19</sup>Happy Susanto, *Op Cit*, hlm 17

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spritual.<sup>20</sup>

#### 4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk ini tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Maka Undang-Undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi produsen-pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

#### 5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar pelaku usahamaupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum

### 5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen bertujuan untuk:

---

<sup>20</sup>*Ibid* hal 18

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan 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 berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## **2.2. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Dalam peraturan perundang undangan di Indonesia tepatnya pada pasal 1 angka (3) UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan “Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara

RepublikIndonesiabaik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”<sup>21</sup>

Menurut undang-Undang nomor 5 tahun 1999 tentang praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat menyebutkan “pelaku usaha adalah usaha setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia.”<sup>22</sup>

Menurut pengertian pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan,koperasi,korporasi,BUMN,Import,Pedagang dan distributor. Bentuk atau wujud pelaku usaha menurut pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001 adalah :<sup>23</sup>

1. Orang perorangan yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
2. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori antara lain :
  - a. Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri hukum dan HAM seperti PT

---

<sup>21</sup>Lembaran Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen Bab 1 pasal 1 ayat (3)

<sup>22</sup>Lembaran Negara republik Indonesia,Undang Undang Nomor 5 tahun 1999tentang Larangan praktek Monopoli Bab 1 pasal 1 huruf (e)

<sup>23</sup> <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha>, diakses 27 Maret 2021,pukul 20.41 WIB

b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang di sahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti firma,Cv atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil. Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria ini:

3. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
4. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia
5. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.

Di dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian ini sangat luas, bukan hanya pada bidang produksi. Berdasarkan pemaparan tentang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai badan usaha yang berbadan hukum dan tidak berbadan hukum yaitu sebagai berikut:<sup>24</sup>

#### 1. Badan Usaha berbentuk Badan Hukum

Karakteristik suatu badan hukum yaitu terdapat pemisahan kekayaan pemilik dengan kekayaan badan usaha, sehingga pemilik hanya bertanggung jawab sebatas harta yang dimilikinya. Badan Usaha yang berbentuk Badan Hukum terdiri dari:

- a. Perseroan Terbatas(PT)

---

<sup>24</sup>Abdulkadir, Muhammad *Op Cit* hlm. 43

Memiliki ketentuan minimal modal dasar, dalam UU 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas minimum modal dasar PT yaitu Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Minimal 25% dari modal dasar telah disetorkan ke dalam PT; Pemegang Saham hanya bertanggung jawab sebatas saham yang dimilikinya; Berdasarkan peraturan perundang-undangan tertentu diwajibkan agar suatu badan usaha berbentuk PT.

b. Yayasan

Bergerak di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota, Kekayaan Yayasan dipisahkan dengan kekayaan pendiri yayasan.

c. Koperasi

Beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasar atas asas kekeluargaan. Sifat keanggotaan koperasi yaitu *sukarela* bahwa tidak ada paksaan untuk menjadi anggota koperasi dan *terbuka* bahwa tidak ada pengecualian untuk menjadi anggotakoperasi.

2. Badan Usaha bukan berbentuk Badan Hukum

Lain halnya dengan badan usaha yang bukan berbentuk badan hukum, pada bentuk badan usaha ini, tidak terdapat pemisahan antara kekayaan badan

usaha dengan kekayaan pemiliknya. Badan usaha bukan berbentuk badan hukum terdiridari.<sup>25</sup>

a. PersekutuanPerdata

Suatu perjanjian di mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu ke dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadikarenanya, Para sekutu bertanggung jawab secara pribadi atas PersekutuanPerdata.

b. Firma

Suatu Perseroan yang didirikan untuk melakukan suatu usaha di bawah nama bersama, Para anggota memiliki tanggung jawab renteng terhadapFirma.

c. Persekutuan Komanditer(CV)

Terdiri dari Pesero Aktif dan PeseroPasif/komanditer.Pesero Aktif bertanggung jawab sampai dengan harta pribadi, sedangkan pesero pasif hanya bertanggung jawab sebesar modal yang telah disetorkan ke dalamCV.

## 2. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha

### 1. Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan pengertian pelaku usaha diatas maka kita harus mengetahui segala bentuk hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha agar tidak melanggar ketentuan dan peraturan yang ada. Hak dan kewajiban pelaku usaha di atur dal Undang undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni

---

<sup>25</sup>Ibid hlm 45

Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak pelaku usaha adalah:<sup>26</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## 2. Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>27</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

---

<sup>26</sup>Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, Cikal Sakti, Jakarta, 2007 hlm 162

<sup>27</sup>Elsi Kartika Sari *op Cit* hlm 163

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila di teliti dengan seksama perihal kewajiban konsumen dan dan pelaku usaha dalam UUPK sebagaimana di maksud diatas maka tampak jelas bahwa mengenai itikad baik lebih di tekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dengan demikian dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai dari sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/ jasa.

### 3. Perbuatan yang dilarang pelaku usaha

Berbicara mengenai perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha berarti juga akan menguraikan mengenai berbagai bahasan ilmu pengetahuan. Oleh karena sifatnya yang lintas sektor ini, maka ada beberapapokok bahasan yang menyangkut perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu dalam hal mutu produk, berat bersih produk, pelabelan, sertifikasi halal, iklan, undian dan lain sebagainya.

Beberapa pasal yang perlu diperhatikan dari ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 sampai 17 yang berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa tertentu.<sup>28</sup>

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 8 UUPK, yaitu:

- (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 hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut;
  - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

---

<sup>28</sup>Elsi Kartika Sari *op Cit* hlm 163

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang dan/atau jasatersebut;
  - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasatersebut;
  - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasatersebut;
  - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa 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 membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/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 sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar.

Pasal 9 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa:<sup>29</sup>

Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau gunatertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/ataubaru.
- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoristertentu.
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atauafiliasi.
- e. Barang dan/atau jasa tersebuttersedia.
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacattersembunyi.
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barangtertentu.
- h. Barang tersebut berasal dari daerahtertentu.
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasalain.
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yanglengkap.
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

---

<sup>29</sup>Ibid hlm 164

Pasal 12 UUPK menyebutkan :

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13 UUPK terdiri dari 2 ayat menyebutkan :

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan /atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14 menyebutkan:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang masuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15 menyebutkan :<sup>30</sup>

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16 menyebutkan :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17 menyebutkan:

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;

---

<sup>30</sup>Ibid hlm 168

f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

(2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat(1).

## 2.3 Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum

### 1. Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Setiap kerugian yang diderita oleh konsumen, dituntut suatu tanggung jawab dari pelaku usaha. Prinsip-prinsip umum tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang pada praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>31</sup>

A. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability/liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan. Di Indonesia, prinsip ini dapat dilihat dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Pasal 1365 KUHPerdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

1. Ada perbuatan melanggar hukum;
2. Ada kesalahan;
3. Ada kerugian yang diderita; dan
4. Ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kemudian dalam Pasal 1366 KUHPerdata disebutkan bahwa tanggung jawab tersebut tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi

---

<sup>31</sup> Az Nasution, Op Cit, hlm 248

juga kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya. Kelalaian atau kurang hati-hati disebut juga sebagai *negligence in tort*. Sedangkan Pasal 1367 KUPerdata diatur mengenai pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada di bawah tanggung jawabnya.<sup>32</sup>

#### B. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selaludi dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat. Ketentuan Pasal 22 UUPK menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 UUPK dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya. Artinya jika pelaku usaha tidak memanfaatkan prinsip beban pembuktian terbalik, maka demi kepentingan umum, pihak jaksa harus menerapkan prinsip tersebut.

#### C. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab 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 kabin/bagasi tangan, yang biasanya di bawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung

---

<sup>32</sup>Kitab Undang-undang *Hukum Perdata* pasal (1366-1367)

jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya.<sup>33</sup>

#### D. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*), tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Jadi kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *forcemajeure*. Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

#### E. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*).

Prinsip ini sering kali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka. Umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) butir 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti pelaku usaha membatasi diri atas tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada dirinya. Namun demikian, perlu diperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUH Perdata yang menyatakan bahwa kedua belah pihak

---

<sup>33</sup> Amanda, *Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli di Yogyakarta*, 2017, fakultas hukum Universitas Islam Indonesia, Hlm 40

diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang, di mana mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apa pun.<sup>34</sup>

Hal tersebut hanya dimungkinkan bila kedua belah pihak dalam pembuatan perjanjian/kontrak berada dalam posisi seimbang, artinya tidak ada penekanan-penekanan dari pihak (umumnya) pelaku usaha terhadap suatu ketentuan tertentu kepada konsumen. Pada era perdagangan bebas saat ini tampaknya pelaku usaha dapat dengan mudah membuat aturan tertentu (seperti *terms and condition* dalam suatu *website*) yang berisikan pembatasan tanggung jawab. Acuan yang digunakan adalah prinsip *take it or leave it contract*, padahal pelaku usaha diharapkan menjamin prinsip-prinsip hak konsumen dalam pembuatan kontrak yang mendasari hubungannya dengan konsumen.

## 2. Tanggung Jawab pelaku usaha

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari produk yang cacat bisa dikarenakan kekurangan cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Ibid hlm 41

<sup>35</sup>Elsi Kartika Sari, *Op cit* Hlm 168

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab, yaitu:<sup>36</sup>

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. 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;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. 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;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;

---

<sup>36</sup>Amanda, *Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli online*, fakultas hukum Universitas Islam Indonesia, Hlm 58

- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab berikuthal-hal yang berkaitan dengan prosedur penuntutannya. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Kedua dasar tuntutan ganti kerugian adalah :<sup>37</sup>

#### 1. Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang merupakan kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian.

#### 2. Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Kemudian, dalam Pasal 1367 KUHPerdara diatur mengenai pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut : “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

---

<sup>37</sup>Ibid hlm 60-61

### 3. Macam macam Liability dalam perlindungan Konsumen

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:<sup>38</sup>

- a. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugiandan hubungankasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
- c. *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
- d. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Merujuk UUPK Pasal 19 ayat (1), jika suatu produk merugikan konsumen, maka produsen bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan

---

<sup>38</sup> Amanda, *Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli online*, fakultas hukum Universitas Islam Indonesia, Hlm 75

konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*. Dalam UUPK, setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang melakukan perbuatan itu. Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) meliputi:<sup>39</sup>

1. Pengembalian sejumlah uang
2. Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara
3. Perawatan kesehatan
4. Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

---

<sup>39</sup>Ibid hlm 76

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Waktu dan Tempat Penelitian

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan di laksanakan pada bulan maret setelah dilakukan seminar proposal

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan				
		September 2020				Januari 2021				Februari 2021				Mei 2021					Agustus 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																					
2	Seminar Proposal																					
3	Penelitian																					
4	Penulisan Skripsi																					
5	Bimbingan Skripsi																					
6	Seminar Hasil																					
7	Meja Hijau																					

## 2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Roti Kacang Teratai Tebing beralamat di Jalan Baja Link 4, Kecamatan Padang Hilir ,Kota Tebing Tinggi.

## B. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian adalah yuridisnormatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan, perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum dan dapat juga berupa pendapat para sarjana. Pengelolaan dan analisi data dari yang hanya mengenal data sekunder saja yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum tersier<sup>40</sup>

- a. Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu pemilik UD Teratai Tebing Tinggi
- b. Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data *on line*, hasil-hasil penelitian berupa kitab Undang undang hukum perdata,dan Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.
- c. Data tersier adalah suatu kumpulan dari data primer dan data sekunder dapat berupa kamus hukum, dan biografi.

### 2. Sifat Penelitian

---

<sup>40</sup>Soerjono Soekanto,Pengantar Penelitian Hukum,UI Press, Jakarta,1984,hlm 51

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis dari tanggung jawab yang di berikan pelaku usaha kepada Konsumen terhadap kerusakan prduk Roti Kacang Teratai. Studi adalah penelitian tentang Tanggung jawab yang di berikan pelaku usaha kepada Konsumen terhadap kerusakan produk Industri Rumah Tangga mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.<sup>41</sup>

Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin dilakukan untuk mengambil beberapa data dan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pada Proposal ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.
  - a. Data Primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan untuk penelitian. Data primer yaitu berupa perndapat subjek (orang) baik individu maupun kelompok dan suatu kejadian.

---

<sup>41</sup>Astri Wijayanti,*Strategi Penulisan Hukum*,Lubuk Agung, Bandung,2011 hlm 163

- b. Data sekunder, yaitu bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar-komentar atas putusan hakim.
2. *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke UD Teratai dengan cara Wawancara dengan pemilik Roti kacang Teratai tebing tinggi dan beberapa Konsumen di Tebing Tinggi.

#### 4. Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan peraturan Undang Undang perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui sumber permasalahan ingin mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dan bagaimana penyelesaian yang diberikan pada industri rumah tangga tersebut..Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab pelaku Usaha dalam memberikan perlindungan Hukum terhadap konsumen di UD Teratai yakni memberikan informasi yang jelas terhadap apa yang di produksi sesuai dengan isi pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 informasi yang di berikan yakni pencantuman label pada kemasan makanan, pencantuman komposisi bahan, serta memberikan pengemasan yang terbaik dan mengganti kerugian kepada konsumen yang di rugikan berupa pengembalian uang atau pun penggantian barang sesuai dengan apa yang telah di beli Oleh konsumen seperti yang telah di atur di dalam pasal 19 Ayat Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tanggung jawab UD teratai dengan sales Roti kacang teratai mengikuti perjanjian yang dilakukan secara lisan yakni mengganti sesuai dengan perjanjian berupa Kembali seluruhnya ke pemilik atau kesales dengan harga dibawah pasaran.
2. Penyelesaian masalah yang di lakukan Ud Teratai selaku pelaku usaha adalah menerima semua keluhan yang di alami konsumen dengan penyelesaian secara kekeluargaan dan tidak sampai ke bagian Hukum atau pengadilan BPSK dengan ketentuan membawa barang yang rusak tersebut kepada pemilik kemudian pemilik melihat keadaan dari barang yang mereka produksi atau dengan menunjukkan struk pembelian kepada pemilik UD Teratai Jika ada. Dalam hal ini Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai (secara kekeluargaan), merupakan upaya hukum yang justru

harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

## **B. Saran**

1. . Pelaku usaha/ pengusaha roti kacang harus memproduksi sesuai dengan standart kesehatan, keamanan konsumen serta pelaku usaha juga harus memberikan tanggung jawabnya mengacu pada Undang Undang perlindungan konsumen No 8 tahun 1999 serta harus memberikan informasi yang jelas tentang produk yang di produksi.
2. Pelaku usaha harus memikirkan proses penyelesaian yang baik dan tidak merugikan konsumen dengan cara memberikan bon tertulis kepada seluruh konsumen agar mempermudah dalam proses penyelesaian.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU BUKU

Arifin, syamsul, 2012, *Metode Penelitian Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, (Medan Area University)

Ahmad yani, Gunawan Widjaya, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta; Gramedia Pustaka Utama)

Elsi Kartika, 2007, *Hukum Dalam Ekonomi* (Jakarta; Cikal Sakti)

Haris Ahmad Abdullah, 2011, *Perlindungan konsumen Indonesia*, (Makassar; CV Sah Media)

Halim Barakatullah Abdul, 2010, *Hak Hak Konsumen*, (Bandung; Nusa Media)

Imam Hardidjo, Amirullah, 2005, *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta; Graha Ilmu)

Nasution Az, 2001, *Perlindungan konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta; Diadir Media)

Sembiring Sentosa, 2007, *Himpunan Undang Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, (Bandung; Nuansa Aulia)

Sidarta, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; Grasindo)

Soekanto Soerjono,2006,*Pengantar penelitian Hukum*,jakarta :Sinar

Grafika

Susanto Happy,2008,*Hak Hak Konsumen jika dirugikan*,( Jakarta;Visi

Media)

Sumarwan Ujang,2002,*Perilaku Konsumen teori Penerapan dalam*

*Pemasaran*,(Bogor; Ghalia Indonesia)

Sutenti Andrian,2008,*Tanggung Jawab produk dalam perlindungan*

*Konsumen* ,(jakarta;Ghalia Indonesia)

Syawali Husni,2000,*Hukum Perlindungan Konsumen*,( Bandung; Pt

Mandar Maju)

Wijayanti Asri,2011,*Strategi Penulisan Hukum*,Bandung:lubuk Agung

Zulham,2013,*Hukum Perlindungan Konsumen*,( Jakarta;Kencana)

## **B. Jurnal /Skripsi**

Amanda,2017,*Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab produk*

*pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli Handphone di*

*Surabaya*,(yogyakarta; Fakultas hukum Universitas Islam Indonesia)

Rahmat,2015, *Prosedur Penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku*

*usaha dan akibat hukumnya menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun*

*1999 Tentang Perlindungan Konsumen*,(Palembang; universitas

Muhammadiyah Palembang)

### **C. Undang Undang**

Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang Undang no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang nomor 5 tahun 1999 Tentang Praktek Monopoli dan  
Persaingan Usaha Tidak Sehat

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 1999 Tentang  
Label dan Iklan Pangan

Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan  
Pengawasan Perlindungan Konsumen

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Data produksi dan pengaduan Konsumen pada UD Teratai

Daftar produksi dan pengaduan konsumen pada UD Teratai

Bulan produksi	jumlah produk si	jumlah produksi yang rusak	pengaduan konsumen	kerusakan pada pengecer
April 2020	500 kotak	15 kotak	2 orang	5 kotak
Mei 2020	600 kotak	20 kotak	1 orang	7 kotak
Juni 2020	700 kotak	10 kotak	nihil	tidak ada
Juli 2020	800 Kotak	25 kotak	nihil	tidak ada
Agustus 2020	750 kotak	10 kotak	nihil	5 kotak
September 2020	620 kotak	15 kotak	nihil	tidak ada
Oktober 2020	800 kotak	30 kotak	2 orang	10 kotak
November 2020	750 kotak	25 kotak	nihil	7 kotak
Desember 2020	800 kotak	50 kotak	1 orang	10 kotak
Januari 2021	800 kotak	50 kotak	2 orang	20 kotak
Februari 2021	700 kotak	20 kotak	1 orang	10 kotak
Maret 2021	750 kotak	35 kotak	nihil	10 kotak

Lampiran 2 : Bukti struk pembelian UD Teratai Tebing Tinggi



### Lampiran 3 : Kemasan roti kacang pada UD Teratai



1.) Daftar pertanyaan wawancara dengan pemilik UD Teratai

1. Sejak kapan usaha ini berdiri?
2. Bagaimana sejarah singkat Usaha Ini berdiri?
3. Berapa banyak pekerja yang bekerja di usaha ini?
4. Apa saja yang di jual di UD Teratai ini ?
5. Apakah usaha ini sudah di daftarkan ke dinkes dan Apa bentuk dari usaha Ini?
6. Dimana saja Roti Kacang teratai ini di edarkan Atau di pasarkan?
7. Apakah ada perjanjian Antara pemilik dengan Konsumen sebelum membeli Ataupun mengedarkan roti kacang teratai?
8. Apakah pernah kejadian roti kacang teratai tidak layak konsumsi setelah sampai ke konsumen dalam artian roti dalam keadaan rusak atau BS
9. Bagaimana tanggung jawab pemilik usaha ketika roti kacang itu rusak dan tidak layak di konsumsi ?
10. Bagaimana prosedur penyelesaian masalahnya ketika terjadi kerusakan pada produk Roti Kacang?

Jawaban Hasil Wawancara dengan pemilik UD Teratai

1. Sejak tahun 2016 sampai sekarang
2. Usaha ini berdiri karena usaha warisan dari keluarga nya yang awal nya hanya di kerjakan oleh sepasang suami istri dan lambat laun bisa memperkerjakan pekerja yang awal nya usaha ini bernama UD matahari dan berganti menjadi UD Teratai setelah usaha mereka berkembang dan mampu memperkerjakan pekerja yang lebih banyak.

3. UD Teratai memperkejakan pekerja sebanyak 15 orang yang berasal dari keluarga dan tetangga sekitar
4. UD teratai menjual roti kacang kemasan kotak dan Roti ketawa
5. Sejak awal di bentuk nya usaha ini UD Teratai sudah mendaftarkan di Dinkes kota tebing tinggi dan bentuk usaha nya sekarang sudah menjadi UD Teratai
6. Roti kacang ini di pasarkan di daerah tebing tinggi, si borong borong, dan Dolok sanggul
7. Perjanjian yang di lakukan pemilik dengan pengedar atau pun konsumen sifat nya adalah secara lisan
8. Sering terjadi kerusakan pada roti kacang yang sering di bilang BS atau busuk
9. Tanggung jawab pemilik kepada konsumen atau pun sales roti kacang ini adalah mengganti semua kerusakan yang di alami oleh konsumen sesuai dengan bon pembelian atau pun perjanjian yang telah di buat secara lisan
10. Penyelesaian masalah yang di lakukan UD Teratai adalah dengan sistem kekeluargaan dan tidak pernah sampai ke jalur hukum maupun BPSK.

2). Daftar wawancara dengan sales UD Teratai

1. Sudah berapa lama bekerja sama dengan UD teratai ?
2. Apakah ada perjanjian dengan pemilik UD teratai saat menitipkan roti kacang Teratai
3. Bagaimana pertanggung jawaban pemilik roti kacang ketika produk roti kacang ini tidak layak konsumsi atau berjamur
4. Apakah pihak UD teratai bertanggung jawab penuh atas apa yang telah di perjanjikan
5. Bagaimana penyelesaian masalah yang di berikan pihak UD teratai?

Jawaban hasil wawancara dengan sales UD Teratai

1. saya bekerja sama dengan UD teratai sekitar 3 tahun
2. Ada perjanjian tpi perjanjian di lakukan secara lisan saja
3. Pemilik UD teratai mengganti seluruh nya barang yang BS berdasarkan perjanjian yang telah kita buat
4. Yaa pemilik UD teratai sangat bertanggung jawab berdasarkan perjanjian yang telah kami buat
5. Penyelesaian di lakukan secara kekeluargaan dengan ketentuan mengganti semua barang yang BS yakni roti kacang pulang seluruh nya ke pemilik atau roti kacang yang rusak kembali ke sales, jika roti kacang

pulang seluruh nya ke pemilik atau ke sales maka roti kacang di hargai di bawah pasaran.

3). Daftar wawancara dengan konsumen biasa

1. Apakah anda sering membeli roti kacang teratai Tebing Tinggi?
2. Bagaimana pengalaman positif dan negatif saat membeli produk Roti kacang teratai tebing tinggi?
3. Bagaimana tanggung jawab pemilik Roti kacang teratai terhadap kerusakan produk yang ada beli?
4. Bagaimana proses penyelesaian masalah yang di berikan pemilik UD teratai saat Anda selalu konsumen mengalami kerugian atas produk yang ada beli?
5. Bagaimana tanggapan anda terhadap tanggung jawab yang di berikan Roti teratai?
6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kepuasan roti kacang teratai tebing tinggi?

Jawaban wawancara dengan konsumen biasa

1. Yaa saya sering membeli roti kacang Teratai
2. Pengalaman positif saya membeli roti kacang yakni pemilik dan karyawan nya ramah ramah dan baik pengalaman negatif nya Pernah

waktu itu saya membeli roti kacang nah masa expired belum jatuh tempo tapi roti kacang sudah berjamur dan sudah tidak layak konsumsi lagi.

3. Beruntung nya pemilik bertanggung jawab atas semua kerusakan yang roti yang saya alami

4. Proses penyelesaian nya sangat mudah yakni dengan membawa bukti kotak roti kacang yang saya beli dan beberapa roti kacang yang rusak beserta bon pembelian nya nah dari bukti bukti itu pemilik mempercayai bahwa roti kacang yang saya beli berjamur sebelum waktu nya

5. Tanggung jawab yang di lakukan pemilik terhadap konsumen nya sangat baik dan bertanggung jawab penuh

6. Saya sangat puas membeli roti kacang Teratai ini selain harga nya murah kualitas dan rasa nya juga enak tidak kalah dengan roti kacang lainnya

## Dokumentasi wawancara dengan pemilik UD Teratai



## Dokumentasi dengan salah satu sales Roti kacang Teratai Tebing Tinggi



## Dokumentasi dengan salah satu konsumen roti kacang Teratai

