

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN YANG
MENGANDUNG ZAT PEWARNA PADA SWALAYAN ALFAMART
GLAGAHSARI DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD ALI BORKAT HASIBUAN

No. Mhs : 05410383
Program Studi : Ilmu Hukum

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
YOGYAKARTA
2012**



SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN YANG MENGANDUNG ZAT PEWARNA PADA SWALAYAN ALFAMART GLAGAHSARI DI KOTA YOGYAKARTA

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran
pada tanggal **30 April 2012** dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 30 April 2012

Tim Penguji

Tanda Tangan

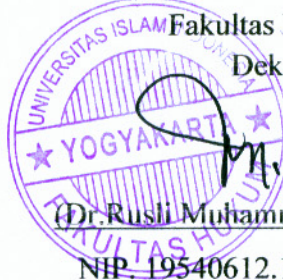
1. Ketua : Prof.Dr.Ridwan Khairandy,SH,MH
2. Anggota : Aunur Rohim, SH. MH.
3. Anggota : Budi Agus Riswandi, SH. MH.

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan



(Dr. Rusli Muhammad, SH., MH.)

NIP. 19540612.198403.1.001



SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN YANG MENGANDUNG ZAT PEWARNA PADA SWALAYAN ALFAMART GLAGAHSARI DI KOTA YOGYAKARTA

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk diajukan ke
muka Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran
pada tanggal 30 April 2012

Yogyakarta, 29 Februari 2012

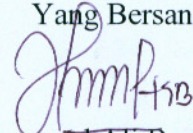
Dosen Pembimbing Skripsi

(Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum.)

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Muhammad Ali Borkat Hasibuan
2. Tempat Lahir : Yogyakarta
3. Tanggal Lahir : 17 November 1986
4. Jenis Kelamin : Pria
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : jl. Imogiri km 7 Grojogan Wirokerten Bantul 107
7. Alamat Asal : jl. Imogiri km 7 Grojogan Wirokerten Bantul 107
8. Identitas Orang / Wali
 - a. Nama Ayah : Abdul Muluk Hasibuan, S.ag
Pekerjaan Ayah : wiraswasta
 - b. Nama Ibu : Erliani Zuliyah Hasibuan, S.ag
Pekerjaan Ibu : PNS
 - c. Alamat Wali : jl. Imogiri km 7 Grojogan Wirokerten Bantul 107
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Ungaran 1 Yogyakarta
 - b. SMP : SMP Negeri 15 Yogyakarta
 - c. SMA : SMA Negeri 2 Banguntapan
10. Organisasi : -
11. Prestasi : -
12. Hobby : Piano, Basket, Bulutangkis

Yogyakarta, 30 April 2012
Yang Bersangkutan,



(Muhammad Ali Borkat Hasibuan)
NIM. 05410383

ABSTRAK

Pasal 4 angka 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Namun penjual berkilah bahwa ketentuan tentang jenis zat berbahaya yang dilarang digunakan tidak disebutkan dalam undang-undang, sehingga penjual tidak mengetahui adanya zat tertentu yang dilarang, serta penjual tidak mengetahui komposisi yang digunakan pada sosis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna pada toko “AM” di Yogyakarta dan untuk mengetahui hambatan yang ada dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna.

Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa hasil penelitian dengan menggambarkan hubungan yang ada antara hasil penelitian yang diperoleh tersebut untuk memaparkan dan menjelaskan suatu persoalan, sehingga sampai pada suatu kesimpulan.

Upaya ditempuh Alfamart Yogyakarta untuk perlindungan terhadap konsumen atas makanan yang mengandung zat berbahaya adalah melalui upaya *preventive* (pencegahan) dan *curative* (pemulihan). Upaya *preventive* dilakukan ketika produk belum sampai ke tangan konsumen, yaitu dengan cara melakukan upaya *return* kepada *supplier* apabila ditemukan produk-produk yang sudah tidak layak jual dan tidak layak konsumsi termasuk produk makanan dan minuman yang telah mendekati atau melampaui masa kadaluwarsa. Upaya *curative* dilakukan ketika produk yang mengandung zat berbahaya telah dibeli dan sampai ke tangan konsumen. Upaya penyelesaiannya yaitu dengan cara memberikan ganti rugi kepada konsumen atas produk yang telah dibeli dari Alfamart Yogyakarta dengan memenuhi ketentuan yang ada. Upaya yang dilakukan Alfamart Yogyakarta dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen atas produk yang tidak layak untuk dikonsumsi merupakan bentuk tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 7 huruf f dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen akibat makanan yang mengandung zat pewarna belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan baik karena tidak semua makanan/minuman dapat diseleksi atau diketahui oleh pihak Alfamart apakah mengandung zat pewarna berbahaya atau tidak.

Kata kunci : Perlindungan hukum, konsumen, makanan, zat berbahaya

HALAMAN MOTTO

“Dan seandainya semua pohon yang ada di muka bumi dijadikan pena dan laut dijadikan tinta, niscaya tidak akan habis-habisnya dituliskan kalimat, Allah sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”.

(Q.S. Luqman: 27)



HALAMAN PERSEMBAHAN



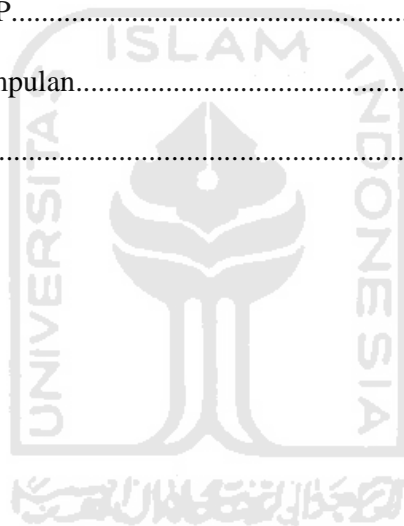
Skripsi ini aku persembahkan kepada:

1. *Allah SWT, segala puji syukur dan cinta. Terima kasih ya Allah atas semua yang telah mengkaruniakan, memberikan dan melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah-Nya kepadaku,*
2. *Bapak dan Ibu, serta keluarga besar penulis yang telah memberikan pengorbanan baik moril maupun materil.*
3. *Almamaterku.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metode Penelitian.....	22
BAB II HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	25
A. Pengertian Konsumen.....	25
B. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	27
C. Hak dan Kewajiban dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	30
D. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen.....	41

BAB III	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN	
	MAKANAN YANG MENGANDUNG ZAT PEWARNA PADA	
	SWALAYAN DI KOTA YOGYAKARTA.....	62
	A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Makanan	
	Yang Mengandung Zat Pewarna.....	62
	B. Upaya Penyelesaian atas Produk Makanan Yang Mengandung	
	Zat Pewarna.....	76
BAB IV	PENUTUP.....	87
	A. Kesimpulan.....	87
	B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		



A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bidang hukum di Indonesia yang dewasa ini banyak mendapat sorotan adalah hukum perlindungan konsumen. Secara umum dapat dikatakan bahwa subsistem hukum perlindungan konsumen yang merupakan bagian dari sistem kemasyarakatan bertujuan untuk mencegah munculnya sengketa antara konsumen dengan produsen dan memberikan perlindungan kepada konsumen.

Untuk mencapai tujuannya, maka sub-sistem hukum perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dengan subsistem hukum yang lain, misalnya dengan hukum kesehatan. Hukum kesehatan mengupayakan usaha-usaha tertentu, seperti misalnya memperbaiki kesehatan lingkungan, mencegah dan memberantas penyakit menular, mendidik masyarakat mengenai prinsip-prinsip kesehatan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kesehatan antara lain adalah manusia dan lingkungan hidup, baik sosial maupun alamiah.

Salah satu upaya kesehatan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan adalah tentang pengamanan makanan dan obat-obatan, dalam arti makanan dan obat-obatan harus memenuhi standar atau persyaratan kesehatan. Beberapa persyaratan yang ditentukan antara lain, makanan yang dikemas wajib diberi tanda yang berisi bahan yang dipakai, komposisi setiap bahan serta ketentuan tanggal, bulan dan tahun kadaluwarsa, serta tidak mengandung zat-zat kimia yang berbahaya bagi tubuh manusia. Zat-zat kimia yang berbahaya bagi tubuh manusia tersebut antara lain,

formalin, boraks, rhodamin, kalsium benzoat, sulfur dioksida, kalium nitrit, dan kalsium propionat.

Konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktik bisnis curang itu. Harkat dan martabat konsumen perlu ditingkatkan melalui peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri yang ditegaskan dalam pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa, pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, juga disebutkan bahwa “produsen atau pelaku usaha diwajibkan memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Selain itu produsen atau pelaku usaha juga diwajibkan memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kerugian konsumen yang mengkonsumsi makanan/minuman yang tidak memenuhi standar mutu dan gizi pangan (makanan) juga telah ditetapkan dalam Undang Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan, tercantum dalam Pasal 24, Pasal 25, Pasal 27 dan Pasal 28, serta tidak

memenuhi persyaratan kesehatan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, perlu mendapatkan perhatian bersama, karena masyarakat konsumen sulit mengetahui kerugian hal tersebut. Sedangkan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar bagi pengambilan tindakan atau penghukuman atas perbuatan-perbuatan yang menimbulkan kerugian atau bahaya pada konsumen bersifat baku.

Pembahasan tentang tanggungjawab produsen atau pelaku usaha terhadap konsumen atas produk makanan yang berbahaya dapat ditinjau dari Pasal 41 angka (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan sebagai berikut: “Badan usaha yang memproduksi pangan olahan untuk diedarkan dan atau orang perorangan dalam badan usaha diberi tanggungjawab terhadap jalannya usaha tersebut bertanggungjawab atas keamanan pangan yang diproduksinya terhadap kesehatan orang lain yang mengkonsumsi makanan tersebut”. Pasal ini memberi penegasan bahwa harus ada pihak bertanggung jawab atas keamanan pangan (produk) yang diproduksinya jika ternyata menimbulkan kerugian kepada pihak lain (konsumen).¹

Perlindungan atas kepentingan konsumen diperlukan mengingat kenyataan bahwa pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan, akibat perbuatan curang produsen/pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen seperti makanan/minuman yang tidak memenuhi

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Unika, Medan, 2002, hlm. 148.

standar mutu dan gizi pangan, biskuit beracun, makanan yang kadaluarsa dan makanan yang diharamkan, serta ditemukannya bahan-bahan berbahaya kedalam makanan seperti, pengawet, pewarna, pengental, pemutih, pemanis, dan sebagainya. Kasus pemakaian bahan-bahan kimia berbahaya itu juga sering ditemukan, terutama pada produk makanan industri rumah tangga.²

Berbagai bahan pangan baik sayuran, buah-buahan, maupun makanan pokok seperti beras yang ada di Indonesia ternyata masih banyak mengandung bahan berbahaya. Bahan-bahan cemarannya itu antara lain residu pestisida, cemaran mikroba, dan kontaminasi Cadmium (Cd). Dengan demikian, Indonesia dipastikan masih mempunyai masalah serius dalam keamanan pangan.

Bahan-bahan kimia berbahaya tersebut biasanya digunakan sebagai bahan pengawet makanan dan pewarna makanan. Bahan pewarna makanan yang membahayakan kesehatan ini penggunaannya sudah meluas di Tanah Air, karena itu para konsumen dituntut waspada. Rhodamin dan metanil yellow zat perwarna yang seharusnya digunakan untuk produk tekstil, banyak digunakan untuk mewarnai kerupuk, makanan ringan, terasi, kembang gula, sirup, biskuit, sosis, makaroni goreng, minuman ringan, cendol, manisan, gipang, dan ikan asap.

Dalam jangka panjang penggunaan zat pewarna makanan dapat menyebabkan gangguan iritasi paru-paru, mata, hidung dan usus. Penggunaan formalin dan rhodamin untuk bahan campuran makanan, melanggar Peraturan

² Lusiana Indriasari, "Waspada Bahan Kimia Lain Dalam Makanan", http://www2.kompas.com/kesehatan/news/06_01/15/113636.htm

Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan. Peraturan lebih lanjut tentang larangan penggunaan zat pewarna (rhodamin) sebagai bahan tambahan pada makanan telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1168/Meskes/Per/X/1999 tentang Bahan Tambahan Makanan.

Pemerintah memang memperbolehkan penggunaan bahan tambahan makanan, termasuk pengawet. Hal ini sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 722 Tahun 1988. Ada 16 jenis pengawet yang diperbolehkan, antara lain MSG (monosodium glutamate) dan pemanis buatan, akan tetapi penggunaannya harus di bawah batas yang ditentukan.

Meskipun telah ada pengaturan penggunaan bahan makanan, akan tetapi dalam kenyataannya hasil pemantauan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) bersama Kementerian Pendidikan Nasional dan Institut Pertanian Bogor (IPB) terhadap lebih dari 170.000 jenis makanan yang dijual di swalayan-swalayan ditemukan ada 1,9 makanan yang mengandung zat berbahaya.³

Bahan berbahaya yang paling sering ditemukan adalah zat pengawet, pewarna atau MSG dalam jumlah berlebihan. Zat kimia berbahaya yang paling sering ditemukan adalah zat pewarna Rhodamin B dan metanil yellow. Kedua bahan itu sebenarnya adalah bahan kimia yang biasanya dipakai untuk industri tekstil dan plastik. Untuk makanan, Rhodamin B dan metanil yellow sering kali dipakai untuk mewarnai kerupuk, makanan ringan, terasi, kembang

³ <http://health.kompas.com/read/2011/03/02/10150018/Jajanan.di.Sekolah.Rawan.Zat.Berbahaya>

gula, sirop, biskuit, tahu, sosis, es doger, cendol, atau manisan buah. Makanan yang diberi zat pewarna ini biasanya berwarna lebih mencolok dan memiliki rasa agak pahit.⁴

Beberapa makanan ringan, terasi, kembang gula, sirop, biskuit, atau sosis yang mengandung zat berbahaya tersebut ada di antaranya yang dijual di beberapa swalayan atau minimarket. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan permasalahan antara konsumen dengan pihak pemilik swalayan atau minimarket, seperti yang terjadi pada antara seorang konsumen yang membeli sosis dalam kemasan di sebuah minimarket "AM". Sesampai di rumah pembeli tersebut telah mengkonsumsi beberapa potong sosis, namun sesaat kemudian pembeli tersebut menyaksikan berita bahwa sosis yang dikonsumsinya tersebut mengandung zat pewarna berbahaya dan telah dilarang penggunaannya. Pembeli tersebut tentu saja sangat dirugikan, namun guna menuntut kepada pihak toko "AM", pembeli berkewajiban membuktikan bahwa sosis tersebut benar-benar dibeli di toko "AM".⁵

Pembeli dapat membuktikan bahwa sosisnya benar-benar dibeli di Toko "AM", akan tetapi pihak penjual tidak bersedia memberikan kompensasi seperti apa yang dituntut oleh pembeli, penjual hanya bersedia menggantikan sesuai dengan harga sosis, dan yang dapat dibuktikan dengan nota pembelian. Sebenarnya pembeli tersebut sebelumnya sering membeli sosis di Toko "AM", sehingga pembeli menuntut seluruh harga sosis yang pernah ia beli di

⁴ <http://health.kompas.com/read/2011/03/02/10150018/Jajanan.di.Sekolah.Rawan.Zat.Berbahaya>

⁵ Hasil wawancara dengan Juniarti, pihak pembeli sosis yang merasa dirugikan.

Toko "AM", akan tetapi ia hanya dapat membuktikan satu nota pembelian saja.

Pembeli menuntut berdasarkan Pasal 4 angka 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Namun penjual berkilah bahwa ketentuan tentang jenis zat berbahaya yang dilarang digunakan tidak disebutkan dalam undang-undang, sehingga penjual tidak mengetahui adanya zat tertentu yang dilarang, serta penjual tidak mengetahui komposisi yang digunakan pada sosis.⁶

Adanya kenyataan tersebut, masyarakat tentu sangat berharap sekali agar pemerintah lebih ketat dalam melakukan pengawasan terhadap makanan dan minuman. Pemerintah dalam hal ini pihak yang terkait seperti Balai POM, Dinas Kesehatan atau Dinas Perindustrian dan Perdagangan harus berani mengambil tindakan tegas terhadap penggunaan zat berbahaya pada makanan yang berlebihan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna pada took "AM" di Yogyakarta?

⁶ Hasil wawancara dengan Juniarti, pihak pembeli sosis yang merasa dirugikan.

2. Apakah hambatan yang ada dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna pada took “AM” di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hambatan yang ada dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna.

D. Tinjauan Pustaka

Kendati hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata ada dalam wilayah hukum perdata. Ada aspek-aspek hukum perlindungan konsumen yang berada dalam bidang hukum publik, terutama hukum pidana dan hukum administrasi negara. Jadi, tepatnya hukum perlindungan konsumen ada di wilayah hukum privat (perdata) dan di wilayah hukum publik.

Fenomena kelahiran bidang hukum baru seperti hukum ekonomi dan hukum bisnis sangat mempengaruhi cara penempatan hukum perlindungan konsumen. Tidak mengherankan jika ada yang memasukkan hukum

konsumen dalam dua bidang hukum ekonomi sekaligus, yaitu hukum ekonomi pembangunan dan hukum ekonomi sosial.⁷

Kendati hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata ada dalam wilayah hukum perdata. Ada aspek-aspek hukum perlindungan konsumen yang berada dalam bidang hukum publik, terutama hukum pidana dan hukum administrasi negara. Jadi, tepatnya hukum perlindungan konsumen ada di wilayah hukum privat (perdata) dan di wilayah hukum publik.

Konsumen dan pengusaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda tetapi tidak dapat dipisahkan. Konsumen membutuhkan produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh pengusaha, demikian pula pengusaha tanpa kehadiran konsumen maka segala usahanya akan sia-sia dan mubadzir karena tidak ada yang memanfaatkannya, oleh karena itu keseimbangan dan keharmonisan di antara keduanya adalah sesuatu yang harus tetap dipelihara dan dijaga serta merupakan suatu keharusan.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diperlukan untuk memberikan perlindungan dan menyeimbangkan

⁷ Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm. 205.

kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan hubungan hukum.

Lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat konsumen.⁸

Sejalan dengan adanya hubungan hukum dalam rangka menjalankan kegiatan usaha, maka pengertian hukum perlindungan konsumen adalah, keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para pengusaha penyedia barang dan atau jasa konsumen.⁹

Dari dua hal di atas baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen, di bidang hukum juga terdapat etika hukum tertentu seperti termuat di dalam regulasi sendiri (*self regulation*) di kalangan pengusaha dan profesi dalam bentuk kode etik, kode praktek, kode pemasaran dan sebagainya, juga mempunyai pengaruh pada konsumen dan perlindungan konsumen regulasi sendiri kalangan usaha dan profesi tumbuh dan berkembang sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya lembaga tanggung

⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2004, hlm. 1.

⁹ Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 458.

jawab sosial baik yang disebabkan oleh kesadaran mereka sendiri maupun karena dipaksa oleh keadaan yang berkembang.¹⁰

Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen, yang kondisi dan pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. Rasionya sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah.

Pada hukum perlindungan konsumen pada pokoknya lebih berperan dan lebih dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Merupakan kenyataan bahwa kedudukan konsumen yang jumlahnya besar secara kelompok apalagi individu sangatlah lemah dibandingkan dengan para pengusaha, penyedia kebutuhan konsumen, baik penyedia swasta maupun pemerintah.¹¹

Pengertian konsumen oleh masyarakat umum pada saat ini adalah pembeli, penyewa, penerima jasa, nasabah, penumpang dan sebagainya. Pengertian-pengertian yang diberikan oleh masyarakat tersebut tidaklah salah, sebab secara yuridis dalam Buku III K.U.H.Perdata, terdapat subyek-subyek hukum yang bernama pembeli, penyewa, peminjam pakai, pembeli sewa dan lain-lain.

¹⁰ Nasution, *Konsultasi dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 66.

¹¹ *Ibid.*

Konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*, yang secara harafiah berarti seseorang yang membeli barang, menggunakan jasa atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Ada pula yang memberikan arti lain konsumen, yaitu setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Dari uraian tersebut, sangat sulit membuat suatu batasan tanpa memuat berbagai kekurangan didalamnya.

Menurut Nasution batasan pengertian konsumen, adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk kegunaan tertentu, sedangkan konsumen yang kita ketahui secara umum adalah pemakai barang-barang hasil industri yang kepentingannya pun harus diperhatikan.¹² Menurut Mariam Darus Badruzaman pengertian konsumen adalah semua individu yang mempergunakan barang atau jasa secara konkrit dan nyata.¹³

Semua individu yang mempergunakan barang atau jasa secara konkrit dan nyata. Pengertian ini diambil dari yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda yang istilah konsumennya berasal dari Bahasa Belanda yaitu, *Konsumert*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*Viteindelijke Gebruin Van Goederen En Dienstein*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.¹⁴

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen

¹² *Ibid*, hlm. 18.

¹³ Mariam Darus Badruzaman, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, hlm. 57.

¹⁴ BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek-aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, hlm. 57.

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.¹⁵

Pengertian tersebut timbul dari istilah yang dipergunakan kepustakaan Belanda yaitu, *konsument*, dan pada pokoknya para ahli hukum umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*Viteindelijke Gebruin Van Goederen En Dienstein*).

Konsumen membutuhkan produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh penyedia barang atau jasa, demikian pula sebaliknya, karena itu keseimbangan dan keharmonisan di antara keduanya adalah sesuatu yang perlu dipelihara dan dijaga serta merupakan suatu keharusan, namun dalam kenyataannya banyak sekali keluhan-keluhan dari konsumen yang ditujukan kepada para penyedia barang atau jasa. Oleh karena itu, diperlukan hukum perlindungan konsumen untuk memberikan perlindungan dan menyeimbangkan kedudukan dari konsumen di dalam melakukan hubungan hukum dengan pihak penyedia jasa.

Pengertian dari hukum perlindungan konsumen itu sendiri adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para pengusaha penyedia barang atau jasa.¹⁶

¹⁵ Adijaya Yusuf dan John W. Haed, *Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1998, hlm. 9.

¹⁶ Nasution, *op.cit.*, hlm. 66.

Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen juga selalu berkaitan dengan bidang hukum yang lain, salah satunya adalah hukum bisnis. Dalam hukum bisnis, untuk mengetahui baik buruknya dari apa yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang, berkembang 3 (tiga) teori dasar, yaitu:

1. Teori *Ethical Egoism*

Teori ini hanya melihat terhadap si pelaku sendiri: Dalam hal ini teori tersebut mengajarkan bahwa benar atau salah dari sesuatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang diukur dari apakah hal tersebut mempunyai dampak yang baik atau buruk terhadap orang tersebut itu sendiri. Bagaimana dampak dari perbuatan tersebut bagi orang lain tidak relevan, kecuali jika akibat terhadap orang lain tersebut akan mengubah dampak terhadap si pelaku tersebut.

2. Teori *Ethical Altruism*

Teori ini lebih menitikberatkan kepada kepentingan dari pihak lain dari pihak yang melakukan sesuatu perbuatan. Menurut teori ini, apakah seseorang telah melakukan sesuatu perbuatan yang secara moral terbilang benar atau salah bergantung bagaimana dampak dari perbuatan tersebut terhadap pihak lainnya. Perbuatan tersebut dianggap benar jika berdampak baik bagi pihak lain, demikian juga sebaliknya. Bagaimana dampak dari perbuatan tersebut bagi si pelakunya tidak relevan untuk dipertimbangkan, kecuali jika bagaimana dampak terhadap pihak lain tersebut mempunyai dampak yang dapat membalikkan dampak terhadap si pelaku tersebut.

3. Teori *Ethical Utilitarianism*

Teori ini lebih menitikberatkan kepada manfaat dari setiap tindakan terhadap seluruh atau sebagian besar orang. Menurut teori ini, benar atau salah sesuatu perbuatan diukur dari apakah perbuatan tersebut berdampak baik atau buruk kepada setiap orang baik terhadap orang lain maupun terhadap dirinya sendiri.¹⁷

Perbedaan antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, antara hak-hak pokok dari konsumen dan keterkaitan hukum perlindungan konsumen dengan bidang-bidang hukum yang lain dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang hukum perlindungan konsumen dengan memahami pengertian konsumen.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Salah satu ketentuan normatif mengenai pengertian konsumen, terdapat Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Undang-undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen, yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk

¹⁷ Munir Fuady, *Hukum Anti Monopoli*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 20-21.

kepentingan orang lain. Batasan itu mirip dan garis besar maknanya diambil alih oleh UUPK.

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (*koper*). Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dengan mengatakan, “konsumen meliputi kita semua”.¹⁸

Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.¹⁹

Negara-negara yang tergabung dalam Masyarakat Ekonomi Eropa, misalnya baru menyikapi persoalan perlindungan konsumen, khususnya tanggung jawab produk ini, pada tahun 1985 melalui Petunjuk Pengarahan (*Directive*) yang dikeluarkan Dewan Masyarakat Eropa pada tanggal 25 Juli 1985 di Brussel dan ditandatangani oleh J. Poos sebagai Presiden Dewan. Barulah kemudian, tanggal 11 September 1986 Ratu Beatrix menandatangani perubahan sebagai penyesuaian ke dalam *Burgerlijk Wet-boek*.²⁰

¹⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, Bina Cipta, Bandung, 1986, hlm. 57.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ J.M. van Dunne, *Pertanggungjawaban Khusus: Tanggung Jawab Produk*, DKIH, Yogyakarta, 1988, hlm. 20.

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Di Perancis, berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang, konsumen mengandung 2 (dua) unsur, yaitu konsumen hanya orang, dan barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.²¹

Undang-undang Jaminan Produk di Amerika Serikat sebagaimana dimuat dalam *Magnusson-Moss Warranty, Federal Trade Commission Act* 1975 mengartikan konsumen persis sama dengan ketentuan di Perancis. Demikian pula dengan rumusan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (NEW Buku VI, Pasal 236); walaupun terkesan lebih umum, napas yang dikandung tetap kurang lebih sama.

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar, namun belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya, juga apakah kedua cabang hukum itu identik. Karena posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Hukum perlindungan konsumen adalah, “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam

²¹ Nasution, *ibid*, hlm. 72.

hubungan dan masalahnya dengan para pengusaha penyedia barang dan atau jasa konsumen”.²²

Pada dasarnya seluruh anggota masyarakat tanpa melihat kedudukan dan status sosialnya adalah konsumen. Masyarakat mempunyai berbagai kepentingan untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen/pengusaha dan *publik consumption* yang disediakan oleh alam seperti air, udara, sinar matahari dan lain-lain.²³

Dalam hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen, terdapat etika hukum tertentu seperti dimuat dalam regulasi sendiri dikalangan pengusaha dan profesi dalam bentuk kode etik, kode praktek, kode pemasaran dan sebagainya. Hukum perlindungan konsumen pada pokoknya lebih berperan dan lebih dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum dalam masyarakat itu tidak seimbang.

Seluruh anggota masyarakat, tanpa melihat kedudukan dan status sosialnya adalah konsumen, ia mempunyai berbagai kepentingan untuk mengkonsumsi barang atau jasa yang ditawarkan oleh penyedia barang atau jasa. Kepentingan konsumen tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. Kepentingan fisik, yaitu yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan jiwa pengguna barang atau jasa.
2. Kepentingan sosial ekonomi, yaitu agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan barang atau jasa.
3. Kepentingan perlindungan hukum, yaitu jaminan perlindungan baik yang bersifat pencegahan atau tindakan terhadap adanya kemungkinan perbuatan penyedia barang atau jasa yang bertentangan dengan kepatutan,

²² Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 458.

²³ Prasetyo Hadi Purwandoko, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, FH-UNS, Solo, 1997, hlm. 1.

kesusilaan, kebiasaan atau hukum yang merugikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa.²⁴

Kepentingan konsumen tersebut sangat berkaitan erat dengan hak-hak konsumen seperti yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, dan keselamatan.
2. Hak untuk memilih.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-haknya tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban seperti yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat

²⁴ Gunawan Wijaya, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2000, hlm. 24.

profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.²⁵

Mengenai hak pelaku usaha, Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut:

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

Pelaku usaha selain mempunyai hak juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

²⁵ Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Alumni, Bandung, 1988., hlm. 2.

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Supaya konsumen lebih terjamin dalam kedudukannya dan problema-problema yang dihadapi tidak semakin kompleks, maka Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha, antara lain adalah:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus 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 barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Kelemahan-kelemahan yang ada pada konsumen, oleh produsen maupun penyalur barang konsumsi yang tidak jujur, kerap kali dimanfaatkan untuk mengeruk keuntungan bagi diri sendiri. Barang-barang konsumsi disajikan dengan bermacam cara yang menyesatkan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyebutkannya antara lain:

1. Pemakaian zat warna pada kain dalam makanan.
2. Penggantian bahan makanan yang dijual dengan bahan yang lebih murah.
3. Makanan kaleng yang sudah kadaluarsa namun masih dijual.
4. Barang-barang yang dipalsukan.
5. Masih beredarnya obat-obatan yang beredar di masyarakat.
6. Label yang tidak memberikan informasi yang jelas.
7. Iklan yang berlebihan, bahkan menjurus ke arah penipuan.²⁶

E. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data dan pengolahan yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Perlindungan hukum terhadap konsumen makanan yang mengandung zat pewarna pada swalayan di Kota Yogyakarta.

2. Subjek Penelitian

²⁶ YLKI, *Hak-hak dan Perlindungan Konsumen*, Stensil, Jakarta, 1985, hlm. 3-4.

- a. Balai POM Yogyakarta.
 - b. Pelaku usaha makanan yang menggunakan zat pewarna di SD Ungaran I Yogyakarta.
 - c. Konsumen pembeli makanan.
3. Sumber Data
- a. Data primer, yaitu data yang didapat langsung dengan subyek penelitian.
 - b. Data sekunder adalah berupa data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang terdiri atas:
 - a. Bahan hukum primer, dalam hal meliputi: K.U.H.Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
 - b. Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang digunakan sebagai pelengkap bahan hukum primer, berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, maupun makalah-makalah yang berkaitan dengan obyek penelitian.
4. Teknik Pengumpulan Data
- Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara secara bebas, namun berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
5. Metode Pendekatan
- Metode yang dilakukan oleh penulis adalah yuridis normatif, yang mana dalam melakukan pada objek penelitian lebih menitikberatkan pada aspek-aspek yuridis, yang dimana dalam melakukan analisa data-data yang

diperoleh dari objek penelitian dengan menggunakan asas-asas hukum, teori-teori hukum serta ketentuan perundang-undangan.

6. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa hasil penelitian dengan menggambarkan hubungan yang ada antara hasil penelitian yang diperoleh tersebut untuk memaparkan dan menjelaskan suatu persoalan, sehingga sampai pada suatu kesimpulan.



BAB II

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen

Batasan atau definisi terhadap pengertian konsumen cukup beragam. Ini bisa dimaklumi karena sangat sulit untuk membuat suatu batasan tanpa membuat berbagai kekurangan didalamnya. Pengertian masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum dan sebagainya. Pengertian-pengertian masyarakat ini tidaklah salah, sebab secara yuridis dalam buku ketiga K.U.H.Perdata, terdapat subyek-subyek hukum yang bernama pembeli, penyewa, peminjam pakai dan sebagainya, sedangkan di dalam KUHD juga ditemukan istilah penumpang, yaitu dalam buku ke-2 Bab ke-3 Pasal 341, 343, 346.¹

Konsumen (dari bahasa Inggris *consumer*) secara harafiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga seseorang atau beberapa orang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Ada pula yang memberikan arti lain konsumen yaitu, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.²

Dari uraian di atas, sekalipun semua orang mengerti bahwa sangat sulit untuk membuat suatu batasan tanpa memuat berbagai kekurangan didalamnya, AZ. Nasution menggunakan batasan bagi konsumen sebagai, setiap orang yang mendapatkan secara syah dan menggunakan barang atau

¹ Nasution, *Konsultasi dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 18.

² *Ibid*, hal. 69.

jasa untuk kegunaan tertentu.³ Konsumen yang kita ketahui secara umum adalah pemakai barang-barang hasil industri, yang kepentingannyapun harus diperhatikan.⁴

Konsumen seperti yang dimaksudkan dengan setiap orang dalam batasan di atas adalah sebagai orang alamiah maupun orang yang diciptakan oleh hukum (badan hukum). Unsur mendapatkan dari batasan di atas mengandung pengertian bahwa perolehan barang atau jasa oleh konsumen tidak saja berdasarkan hukum jual beli, sewa menyewa, pinjam pakai, perjanjian jasa angkutan, dan sebagainya, tetapi juga mungkin terjadi karena sumbangan, hadiah-hadiah baik yang berkaitan dengan hubungan komersial (hadiah undian, promosi barang atau jasa tertentu), maupun dalam hubungan lainnya (non-komersial), serta unsur dengan cara yang sah dari batasan di atas adalah mendapatkan suatu barang dengan cara-cara yang tidak bertentangan atau melawan hukum.⁵

Selanjutnya unsur kegunaan tertentu memberikan tolok ukur pembeda antara berbagai konsumen yang dikenal (konsumen antara atau konsumen akhir). Tergantung untuk kegunaan apakah suatu barang atau jasa itu diperlukan. Apabila kegunaan tertentu itu adalah untuk tujuan memproduksi barang atau jasa lain dan atau untuk dijual kembali, maka kita berhadapan dengan konsumen antara. Apabila kegunaan tertentu itu adalah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya sendiri serta tidak dijual kembali, maka konsumen tersebut adalah konsumen akhir.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, pengertian konsumen adalah:

Semua individu yang mempergunakan barang atau jasa secara konkrit dan nyata. Pengertian ini diambil dari yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda yang istilah konsumennya berasal dari Bahasa Belanda yaitu, *Konsument*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*Viteindelijke*

³ *Ibid.*

⁴ Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal. 458.

⁵ Nasution, *op.cit.*, hal. 70.

Gebruin Van Goederen En Diensteyn) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.⁶

Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan sebagai setiap pengguna/pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan definisi pelaku usaha adalah, setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dari beberapa pendapat di atas serta berdasarkan Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian konsumen adalah pemakai terakhir barang dan jasa bagi kepentingan sendiri atau keluarga.

B. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen dan pengusaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda tetapi tidak dapat dipisahkan. Konsumen

⁶ BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek-aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, hal. 57.

membutuhkan produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh pengusaha, demikian pula pengusaha tanpa kehadiran konsumen, maka segala usahanya akan sia-sia dan mubadzir karena tidak ada yang memanfaatkannya, oleh karena itu keseimbangan dan keharmonisan di antara keduanya adalah sesuatu yang harus tetap dipelihara dan dijaga serta merupakan suatu keharusan, tetapi kenyataannya banyak sekali klaim-klaim dari konsumen yang ditujukan pada pengusaha.

Tujuan hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

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.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diperlukan untuk memberikan perlindungan dan menyeimbangkan kedudukan dari konsumen di dalam melakukan hubungan hukum dengan

pihak pengusaha seperti yang tertulis dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sejalan dengan adanya hukum konsumen tersebut, maka hukum perlindungan konsumen adalah, keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para pengusaha penyedia barang dan atau jasa konsumen.⁷

Dari dua hal di atas baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen, di bidang hukum juga terdapat etika hukum tertentu seperti termuat di dalam regulasi sendiri (*self regulation*) di kalangan pengusaha dan profesi dalam bentuk kode etik, kode praktek, kode pemasaran dan sebagainya, juga mempunyai pengaruh pada konsumen dan perlindungan konsumen regulasi sendiri kalangan usaha dan profesi tumbuh dan berkembang sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya lembaga tanggung jawab sosial baik yang disebabkan oleh kesadaran mereka sendiri maupun karena dipaksa oleh keadaan yang berkembang.⁸

Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen, yang kondisi dan pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. Rasionya sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah.

Pada hukum perlindungan konsumen pada pokoknya lebih berperan dan lebih dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.

Merupakan kenyataan bahwa, kedudukan konsumen yang jumlahnya besar secara kelompok apalagi individu sangatlah lemah dibandingkan dengan

⁷ Poerwadarminta, *op.cit.*, hal. 458.

⁸ Nasution, *op.cit.*, hal. 66.

para pengusaha, penyedia kebutuhan konsumen, baik penyedia swasta maupun pemerintah.⁹

C. Hak dan Kewajiban dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya seluruh anggota masyarakat tanpa melihat kedudukan dan status sosialnya adalah konsumen. Masyarakat mempunyai berbagai kepentingan untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen/pengusaha dan *publik consumption* yang disediakan oleh alam seperti air, udara, sinar matahari dan lain-lain.¹⁰

Kepentingan konsumen ini oleh Nasution dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Kepentingan Fisik.
Artinya kepentingan badani konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan atau jiwa dalam penggunaan barang atau jasa konsumen. Di sini dalam setiap perolehan barang atau jasa konsumen haruslah barang/jasa itu memenuhi kebutuhan hidup dari konsumen tersebut dan memberikan manfaat baginya (tubuh dan jiwanya), serta tidak menimbulkan kerugian berupa gangguan kesehatan badan atau ancaman pada keselamatan jiwanya.
2. Kepentingan Sosial Ekonomi
Maksud dari kepentingan sosial ekonomi di sini, agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber dalam mendapatkan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan hidup. Hasil optimal ini hanya dapat dicapai apabila konsumen dalam pembelian kebutuhan hidupnya memperoleh barang atau jasa senilai dengan harga yang harus dibayarnya untuk itu. Agar kepentingan sosial ekonomi konsumen terjamin, maka:
 - a. Konsumen harus mendapatkan informasi yang benar dan bertanggung jawab tentang suatu produk atau jasa tersebut.
 - b. Konsumen harus memperoleh pendidikan yang relevan untuk mengerti informasi produk konsumen yang disediakan.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Prasetyo Hadi Purwandoko, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, FH-UNS, Solo, 1997, hal. 1.

- c. Tersedianya upaya jaminan penggantian kerugian yang efektif, apabila konsumen dirugikan.
 - d. Ada kebebasan untuk membentuk organisasi atau kelompok yang diikutsertakan dalam setiap proses pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.
3. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum bagi konsumen merupakan suatu kepentingan dan kebutuhan yang sah. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen, bila kepentingan mereka tidak seimbang dan tidak dihargai serta tidak dilindungi sebagai penghargaan pada kepentingan kalangan pengusaha. Perlunya perlindungan konsumen meliputi adanya jaminan perlindungan baik yang bersifat pencegahan atau tindakan terhadap (kemungkinan) perbuatan produsen, distributor barang atau penyedia jasa yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, keyakinan, kebiasaan atau hukum yang merugikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa tersebut.¹¹

Dewasa ini konsumen menghadapi berbagai permasalahan yang sangat kompleks dalam mengkonsumsi barang dan jasa, terutama yang menyangkut mutu, pelayanan serta bentuk transaksi. Dalam hal ini pola konsumsi masyarakat banyak ditentukan oleh pengusaha, bukan oleh konsumen sendiri. Slogan konsumen adalah raja ternyata masih jauh dari harapan. Hampir semua kepentingan pengusaha dilindungi, sementara kepentingan konsumen sama sekali tidak diperhatikan.

Melihat kenyataan tersebut, maka diperlukan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen, yang tidak hanya perlindungan hukum, tetapi juga meliputi perlindungan ekonomi dan politik.¹²

Kepentingan-kepentingan konsumen di atas idealnya dapat berjalan tanpa adanya suatu gangguan, namun dalam kenyataannya gangguan terhadap

¹¹ Nasution, *op.cit.*, 76-77.

¹² Nasution, *loc.cit.*

kepentingan konsumen dapat saja terjadi. Gangguan pada kepentingan konsumen dapat terjadi, karena:

1. Terjadinya gangguan fisik, jiwa atau harta benda konsumen.
2. Tidak diperolehnya keuntungan optimum dari pengguna sumber ekonomi konsumen (antara lain gaji, upah, honor dan sebagainya) dalam perolehan barang atau jasa kebutuhan konsumen.
3. Miskinnya hukum yang dilindungi kepentingan konsumen.¹³

Oleh karena itu, kepentingan-kepentingan konsumen perlu dilindungi dari kemungkinan adanya gangguan seperti di atas, sebab salah satu dari fungsi hukum adalah, untuk memberikan perlindungan kepentingan baik individu maupun sosial, yang ditujukan untuk mencegah dan memperbaiki kerusakan individual maupun sosial demi terciptanya keteraturan dalam masyarakat.¹⁴

Kepentingan konsumen, seperti yang telah diuraikan di atas sangat berkaitan erat dengan hak-hak konsumen. Pada tahun 1962, Presiden AS John F. Kennedy telah mengemukakan 4 (empat) hak konsumen, yaitu:

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*).
2. Hak memilih (*the right to choose*).
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*).
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).¹⁵

Ke-4 hak konsumen yang telah dikemukakan oleh Presiden Kennedy tersebut, kemudian disempurnakan lagi oleh L.B Johnson dengan mengemukakan perlunya konsep *product warranty* dan *product liability*.

¹³ *Ibid*, hal. 82.

¹⁴ Prasetyo Hadi Purwandoko, *loc.cit*.

¹⁵ Nasution, *op.cit.*, hal. 98.

Selanjutnya *International Organization Of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapat ganti rugi (*the right to redrees*) dan,
2. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen (*the right to consumers education*).¹⁶

Kemudian IOCU juga telah mengembangkan suatu pendapat tentang pengaruh konsumen terhadap lingkungan yang dikenal dengan istilah *the right to healthy environmental* (hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih). Pada akhirnya setelah adanya penambahan dan penyempurnaan, IOCU mengemukakan adanya 8 (delapan) hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas keselamatan
2. Hak untuk memilih
3. Hak untuk mendapat ganti kerugian
4. Hak atas informasi
5. Hak atas pendidikan konsumen
6. Hak untuk didengar
7. Hak untuk kebutuhan pokok
8. Hak untuk mendapat lingkungan yang sehat.¹⁷

Sejalan dengan pendapat di atas, Mungisah Martopo, seorang aktifis YLKI Yogyakarta dalam makalahnya menyebutkan pula hak-hak konsumen yang pada intinya sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.
Hak ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan barang dan atau jasa, hak ini merupakan kewajiban yang mengikat bagi para produsen (pengusaha)

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1989, hal. 57.

agar dalam memproduksi barang atau mengelola suatu jasa hendaklah memperhatikan keamanan dan keselamatan bagi konsumennya.

2. Hak untuk memperoleh informasi.
Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur untuk setiap barang dan atau jasa yang digunakan. Dengan memperoleh informasi yang jelas dan jujur ini, maka konsumen dapat memilih benda atau jasa yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan sehingga terhindar dari kerugian dan bencana.
3. Hak untuk memilih
Konsumen berhak untuk memilih barang atau jasa yang dibutuhkan secara bebas atau dengan keyakinan diri sendiri, bukan karena pengaruh dari luar.
4. Hak untuk didengar
Konsumen secara pribadi atau kolektif berhak didengar pendapatnya menyangkut hal yang berkaitan dengan keputusan atau kebijaksanaan yang berakibat pada diri sendiri atau keluarganya.
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
Hak konsumen untuk memperoleh daya beli, hak untuk memenuhi kebutuhan pokoknya untuk dapat hidup layak sebagaimana mestinya manusia.
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi
Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi barang kebutuhan atau jasa yang merugikannya.
7. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen
Konsumen berhak untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sebagai sarana untuk menjadi konsumen yang teliti dan kritis.
8. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat
Konsumen berhak untuk hidup dan bekerja di lingkungan yang bersih dan sehat serta tidak tercemar dan tidak membahayakan kesehatan serta kehidupannya.¹⁸

Di dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
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;

¹⁸ Mungisah Martopo, *Upaya Pemberdayaan Konsumen Muslim Dalam Memenuhi Kebutuhan Produk Halal*, FT-UGM, Yogyakarta, 1997, hal. 1-4.

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 sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Mengenai hak pelaku usaha, Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut:

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

Pelaku usaha selain mempunyai hak juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha seperti yang telah disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha.

Adanya perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan (hak-hak) konsumen seperti telah disebutkan di atas, maka diharapkan konsumen akan terhindar dari gangguan-gangguan yang akan menimpanya, yang mana gangguan-gangguan tersebut dapat disebabkan karena faktor-faktor sebagai berikut:

1. Kelemahan yang melekat pada diri konsumen (penyebab intern), kelemahan intern ini antara lain adalah lemahnya konsumen dari segi

pendidikan, kemampuan ekonomi atau daya tawar (*bargaining position*) dan dari segi organisasi.

2. Bentuk-bentuk praktek niaga yang merugikan konsumen (penyebab eksteren)¹⁹

Resolusi PBB pada butir 14-19 tentang perlindungan konsumen

menyebutkan perilaku atau praktek niaga negatif antara lain:

1. Perbuatan-perbuatan yang tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan.
2. Praktek perdagangan yang merugikan konsumen.
3. Pertanggungjawaban produk yang tidak jelas.
4. Persaingan tidak jelas, sehingga pilihan konsumen dipersempit dan dengan harga yang menjadi tidak murah.
5. Tidak tersedianya suku cadang dan pelayanan purna jual.
6. Kontrak baku sepihak dan perhilangan hak-hak esensial dari konsumen.
7. Persyaratan kredit yang tidak adil.²⁰

Terjadinya gangguan-gangguan di atas tidak terlepas dari berbagai problema tersebut berasal dari diri konsumen itu sendiri maupun berasal dari luar (*ekstern*). Problema-problema yang dihadapi konsumen bisa saja terjadi pada tahap pra transaksi, transaksi konsumen dan tahap purna transaksi konsumen.

Pada tahap pra transaksi, konsumen sudah menghadapi problema yaitu, perangkat peraturan perundang-undangan yang ada dan pelaksanaan wewenang administrasi aparat pemerintah belum mendukung dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Pada tahap transaksi konsumen, terjadi problema persyaratan yang tidak seimbang atau sangat memberatkan konsumen, merupakan peristiwa yang berlanjut. Dalam tahap purna transaksi, konsumen juga menghadapi kesulitan berkaitan dengan garansi atau jaminan sesuatu produk konsumen sebagai contoh, banyak keluhan konsumen karena penjual tidak mau

¹⁹ Nasution, *op.cit.*, hal. 98.

²⁰ Nasution, *loc.cit.*

bertanggung jawab atas produk yang dijual, konsumen kemudian mengoperkan tanggung jawab produk ini kepada produsennya, sehingga konsumen akhirnya mendapatkan kesulitan kepada siapa harus minta pertanggungjawaban atas produk yang dikonsumennya, terlebih lagi jika produk itu berada di luar negeri, maka konsumen akan semakin kesulitan.²¹

Pada peristiwa-peristiwa di atas baik pada tahap pra transaksi, tahap transaksi, maupun tahap purna transaksi, konsumen lebih suka untuk menghindari konflik daripada harus menyelesaikannya lewat jalur semestinya. Padahal sesungguhnya konsumen bisa meminta pertanggungjawaban dari pihak pengusaha, sebab pada dasarnya setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dapat dimintakan pertanggungjawaban dari pelakunya, hal ini didasarkan pada Pasal 1365 K.U.H.Perdata yang berbunyi, tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, maka mengganti kerugian tersebut.²² Perbuatan melanggar hukum (atau melawan hukum) dalam ketentuan Pasal 1365 K.U.H.Perdata tersebut sepanjang sejarahnya oleh yurisprudensi telah diperluas, tidak lagi sebagai perbuatan (aktif), tetapi juga sebagai kealpaan atau tidak berbuat (pasif), ini tidak saja tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tetapi juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepantasan yang hidup dalam masyarakat.²³

Dalam yurisprudensi Indonesia penafsiran ini termuat dalam Putusan Pengadilan Tinggi Surabaya tanggal 31-12-1951 Nomor 92/1950 Pdt yang kemudian diikuti oleh pengadilan-pengadilan lain yang berbunyi sebagai berikut, setiap perbuatan atau kealpaan seseorang yang tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepantasan dalam pergaulan di dalam masyarakat, yang menimbulkan kesusilaan pada pihak lain.²⁴

Melihat ketentuan Pasal 1365 K.U.H.Perdata maupun perluasan pengertian perbuatan melanggar hukum oleh yurisprudensi, sebenarnya sudah cukup bagi konsumen untuk meminta pertanggungjawaban dari pengusaha,

²¹ *Ibid*, hal. 33-34.

²² Subekti dan Tjitrosudibio, *KUHPerdata*, Prdanya Pramita, Jakarta, 1985, hal. 288.

²³ Nasution, *loc.cit*.

²⁴ Chaidir Ali, *Yurisprudensi Indonesia Tentang Perbuatan Melanggar Hukum*, Bina Cipta, Bandung, 1978, hal. 1-5.

tetapi konsumen lebih menyukai menghindari konflik. Faktor-faktor yang menyebabkan keengganan tersebut, yaitu:

1. Asas-asas, kaidah-kaidah dan atau proses beracara yang berlaku dalam hukum positif di Indonesia yang sangat sulit diterobos.
2. Lembaga peradilan yang tidak efisien untuk digunakan oleh masyarakat banyak pada umumnya dan masyarakat konsumen pada khususnya dalam mencari keadilan atas kerugian yang mereka derita dalam hubungan-hubungan hukumnya dengan kalangan usaha, baik kalangan usaha maupun publik.²⁵

Problema yang benar-benar dihadapi oleh konsumen adalah sebagai berikut:

1. Masalah pembuktian
2. Masalah korban yang bersifat abstrak dan kolektif
3. Masalah sarana dan prasarana
4. Masalah mental aparat
5. Masalah mental pelaku bisnis
6. Masalah *political will* pemerintah

Supaya konsumen lebih terjamin dalam kedudukannya dan problema-problema yang dihadapi tidak semakin kompleks, maka Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha, antara lain adalah:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;

²⁵ Nasution, *op.cit.*, hal. 35.

- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus 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 barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Larangan lain bagi pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 9

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, 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 guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;

- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesories tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Larangan bagi pelaku usaha tersebut dimaksudkan sebagai langkah awal untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, karena terkadang konsumen berada dalam kedudukan atau posisi yang lemah.

D. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Di dalam perkembangan ekonomi dan teknologi di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, peranan konsumen semakin meningkat, sehingga lahirlah semboyan pembeli adalah raja. Namun khusus bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia, dapat dilihat bahwa di satu pihak jumlah konsumen sangat besar dan keperluan hidupnya kian meningkat, namun di lain pihak tingkat pendapatannya masih relatif rendah, sehingga ia belum dapat memainkan peranan yang cukup menentukan sebagai katalisator dalam pembangunan dan stabilisator dalam pengendalian harga. Pada umumnya

mereka ini adalah konsumen pasif, yaitu yang bersikap menerima saja apa yang disajikan oleh produsen.

Masih banyak tindakan produsen yang merugikan konsumen, namun sebagian besar kerugian konsumen tersebut tidak diadukan, karena konsumen kita mempunyai sifat “pasrah” dan menerima saja kerugian yang menimpa dirinya. Ketidaktahuan akan hak-haknya juga merupakan salah satu penyebab mengapa konsumen tidak mengadukan. Di samping itu mereka juga tidak mau memperpanjang persoalan apalagi harus menghadap ke pengadilan.

Kelemahan-kelemahan yang ada pada konsumen, oleh produsen maupun penyalur barang konsumsi yang tidak jujur, kerap kali dimanfaatkan untuk mengeruk keuntungan bagi diri sendiri. Barang-barang konsumsi disajikan dengan bermacam cara yang menyesatkan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyebutkannya antara lain:

1. Pemakaian zat warna pada kain dalam makanan.
2. Penggantian bahan makanan yang dijual dengan bahan yang lebih murah.
3. Makanan kaleng yang sudah kadaluarsa namun masih dijual.
4. Barang-barang yang dipalsukan.
5. Masih beredarnya obat-obatan yang beredar di masyarakat.
6. Label yang tidak memberikan informasi yang jelas.
7. Iklan yang berlebihan, bahkan menjerus ke arah penipuan.²⁶

Minimnya hukum perlindungan konsumen dan rendahnya pengetahuan sebagian besar masyarakat Indonesia merupakan penghalang bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu jalan pintas yang sebaik-baiknya adalah konsumen harus melindungi dirinya sendiri dan hal ini dapat tercapai apabila konsumen sadar akan haknya.

²⁶ YLKI, *Hak-hak dan Perlindungan Konsumen*, Stensil, Jakarta, 1985, hal. 3-4.

Terhadap praktik bisnis yang tidak jujur yang merugikan konsumen, diatur dalam undang-undang yang bersifat khusus dan undang-undang yang bersifat umum. Undang-undang yang bersifat khusus adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, sedangkan undang-undang yang bersifat umum adalah Kitab Undang-undang Hukum Perdata (K.U.H.Perdata) dari aspek perdata dan Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) dari aspek pidana.

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Mengenai sanksi pidana, Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- a) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, 9, 10, 13 (2), 15, 17 (1) huruf a, b, e ayat (2), dan Pasal 18, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000. (dua miliar rupiah).
- b) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 11, 12, 13 (1), 14, 16, 17 (1) huruf d dan f, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000. (lima ratus juta rupiah).
- c) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan keentuan pidana yang berlaku.

2. Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Membahas masalah kaidah dan asas hukum menyangkut hubungan hukum dan atau masalah konsumen tentunya tidak mudah. Oleh karena itu tampaknya di samping hukum adat yang tidak tertulis, KUHD, K.U.H.Perdata dan konvensi internasional berkaitan dengan masalah dan hubungan keperdataan, merupakan sumber dari kaidah dan asas hukum konsumen dalam bidang hukum perdata (instrumen hukum perdata).

Salah satu asas hukum yang dianut oleh hukum perjanjian adalah “asas kebebasan berkontrak” yang berarti setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian yang termuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian tersebut dibuat secara sah dan beritikad baik serta tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum.

Asas kebebasan berkontrak ini dapat ditafsirkan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata yang menyatakan, semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Hukum perjanjian juga menganut asas “konsensualisme”. Asas ini menyatakan bahwa perjanjian sudah lahir pada saat tercapainya kata sepakat diantara para pihak mengenai unsur-unsur pokoknya. Dalam kaitannya dengan hal ini, Sudikno Mertokusumo mengemukakan sebagai berikut:

Untuk adanya perjanjian harus ada dua kehendak yang mencapai kata sepakat atau konsensus. Tanpa kata sepakat tidak mungkin ada perjanjian, tidak menjadi soal apakah kedua kehendak itu disampaikan secara lisan atau tertulis. Bahkan dengan bahasa isyarat atau membisu sekalipun dapat terjadi perjanjian asal ada kata sepakat.²⁷

Asas konsensualisme ditafsirkan dari salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu, kesepakatan yang diatur dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata. Undang-undang tidak memberikan ketentuan mengenai bentuk untuk menyatakan tercapainya kata sepakat atau konsensus itu,

²⁷ *Ibid*, hal. 96.

dengan demikian dimungkinkan terjadinya kesepakatan itu dengan tidak tertulis.

Berdasarkan asas hukum perikatan sebagaimana termuat dalam buku ke III K.U.H.Perdata tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kaidah-kaidah yang bersangkutan hanyalah sifatnya pelengkap saja (*annvuullendrecht*), tidak bersifat memaksa (*dwingendrecht*).

Menurut penulis asas kebebasan berkontrak dalam hukum perikatan, apabila diterapkan sepenuhnya dalam hubungan hukum antara konsumen dengan pengusaha dapat berlaku secara tidak seimbang, dalam arti pengusaha atau pelaku usaha dapat membuat perjanjian sepihak yang sudah ditentukan lebih dahulu, sehingga mau tidak mau konsumen harus menerima kenyataan yang ada. Misalnya, pengusaha di dalam nota/kuitansi pembelian sudah mencantumkan tulisan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar”. Padahal belum tentu barang yang dibeli oleh konsumen tersebut dapat dipakai sesuai fungsinya pada saat hendak dipakai oleh konsumen di rumahnya.

Di dalam Pasal 8 ayat 1 (d) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

Oleh karena itu seharusnya kalimat yang sering terdapat dalam nota “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar” tidak boleh diberlakukan karena jelas tidak memberikan jaminan yang pasti mengenai kondisi barang.

Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebenarnya sudah mengatur mengenai klausula baku, yaitu sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru,
 - h. tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - i. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pemanfaatan pengertian perbuatan melawan hukum yang diperluas bertentangan dengan kebiasaan dan kepatutan hidup dalam masyarakat, agaknya dapat juga dimanfaatkan sekalipun masih harus diuji dipengadilan. Selanjutnya dalam K.U.H.Perdata mengatur bagi pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk menggugat terhadap pihak lainnya yang terdiri dari pelaku sendiri atau orang yang menjadi tanggungannya sendiri atau orang yang menjadi tanggungannya (Pasal 1365, 1366, 1367 K.U.H.Perdata). Pasal 1365 K.U.H.Perdata berbunyi sebagai berikut, tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Perbuatan di sini dimaksudkan bahwa setiap perbuatan termasuk perbuatan alpa/lalai/kurang hati-hati, sedangkan unsur kesalahan diukur dari perbuatan atau kelalaian tidak saja karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepatutan yang harus diindahkan dalam masyarakat baik mengenai orang atau barang.

Konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 1365 K.U.H.Perdata di atas, sayangnya beban pembuktian menjadi kewajiban konsumen. Beban ini bagi sebagian besar konsumen tentu dianggap prosesnya yang terlalu berbelit-belit, sehingga tidak sedikit hak gugat yang diperoleh konsumen tidak atau enggan dimanfaatkan.

Selain hak gugat yang dimiliki oleh konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen juga menganut sistem pembuktian terbalik yang terdapat dalam Pasal 19, 22 dan Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dasar pemikiran pembuktian terbalik adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Oleh karena itu pihak yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

Pasal 1367 K.U.H.Perdata memperluas secara terbatas pihak-pihak yang dianggap bertanggung jawab pula dari suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain.

Dalam hubungan konsumen kaidah tersebut sangat penting karena hampir tidak pernah konsumen berhadapan atau mengadakan hubungan hukum langsung dari pemilik atau penanggung jawab dari usaha perusahaan. Konsumen pada umumnya berhadapan dengan pihak-pihak yang mempunyai atau tidak mempunyai hubungan kepegawaian dengan pengusaha.²⁸

Pasal 1367 K.U.H.Perdata menyatakan, seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Dalam K.U.H.Perdata terdapat beberapa ketentuan tentang penggantian kerugian yang dapat digugat dari pihak yang menimbulkan kerugian pada pihak lainnya, pada perikatan yang bersumber pada

²⁸ Subekti dan Tjitrosudibio, *op.cit.*, hal. 289.

perjanjian ganti rugi pada umumnya adalah biaya kerugian dan bunga dengan berbagai persyaratannya.

Pada perikatan yang bersumber dari undang-undang, khususnya perbuatan melanggar hukum, kelalaian atau kurang hati-hati yang menimbulkan kerugian (Pasal 1365 jo 1366 K.U.H.Perdata), ganti rugi itu sekalipun pada umumnya dapat berupa biaya, kerugian dan bunga, tetapi dalam hal tertentu berbentuk lain.

3. Kitab Undang-undang Hukum Pidana

Pasal-Pasal KUHP yang dapat diterapkan terhadap praktik bisnis curang pada umumnya adalah Pasal 203, 204, 205, 378, 382, dan Pasal 386 KUHP, apabila materi pasal-pasal ini dilanggar dikenakan sanksi pidana penjara yang lamanya ditetapkan berdasarkan akibat dari pelanggaran yang dilakukannya.

4. Aspek Hukum Publik

Cabang-cabang hukum publik yang berkaitan dan berpengaruh atas hukum konsumen pada umumnya adalah hukum administrasi, hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana, hukum internasional Indonesia. Di antara berbagai cabang hukum tersebut tampaknya yang paling berpengaruh pada hubungan dan masalah hukum perlindungan konsumen adalah cabang hukum pidana dan hukum administrasi negara termasuk hukum acara yang berlaku atas keduanya.

Hukum administrasi dalam pengertian luas adalah, semua pengaturan oleh pemerintah untuk menyusun dan mengendalikan orang-orangnya dan kehidupan masyarakat hukum administrasi yang memuat kaidah-kaidah hukum konsumen terdapat dalam berbagai peraturan perundangan yang

pada pokoknya bersifat mengatur, membina dan mengawasi perilaku pengusaha dalam menjalankan kegiatan usaha mereka.²⁹

Bentuk pengaturan dalam hukum administrasi berupa pengaturan tingkah laku perusahaan seperti penetapan standar keamanan produk. Tindakan administrasi oleh pejabat atau instansi yang berwenang dalam mengendalikan kehidupan masyarakat dalam bidang tertentu, di samping untuk mengatur perilaku pengusaha dalam menjalankan kegiatannya, juga berfungsi sebagai upaya perlindungan konsumen.

Perlu diperhatikan bahwa tindakan administrasi tersebut, upaya ganti rugi terhadap konsumen yang menderita kerugian karena perilaku pengusaha berkaitan tidak tercakup didalamnya, bahkan terkadang tindakan administrasi tersebut pada umumnya tidak diumumkan sehingga tidak diketahui masyarakat.

Perilaku pengusaha yang melanggar ketentuan administrasi bukan saja dapat merugikan konsumennya, tetapi dapat juga merugikan kalangan pengusaha barang atau jasa yang sejenisnya yang beritikad baik dan jujur. Dalam penerapan peraturan perundangan yang bersifat administrasi ini tampaknya terdapat beberapa tahap penindakan terhadap pelaku yang melanggar peraturan yang umumnya hampir bersamaan yaitu, tindakan awal berupa peringatan lisan atau tertulis, kemudian disusul dengan tindakan tertentu. Semua tindakan yang diuraikan di atas, diselenggarakan dan dibiayai oleh pemerintah atau instansi yang berwenang untuk itu.

²⁹ Ridwan, HR., *Hukum Administrasi Negara*, UII Pers, Yogyakarta, 2002, hal. 45.

Tahap-tahap tindakan administrasi ini mempunyai segi positif dan negatifnya.

Bagi kepentingan kalangan dunia usaha, memberikan kesempatan bagi pengusaha untuk memperbaiki diri, tetapi bagi konsumen apabila ganti ruginya (perbaikan kepentingan konsumen) tidak mendapatkan sarana yang terjangkau untuk dijalankan, maka dapat terjadi gangguan keseimbangan dalam masyarakat.

Hukum pidana merupakan salah satu dari hukum publik yang penting dalam melindungi kepentingan masyarakat, termasuk masyarakat konsumen dari perbuatan-perbuatan yang merugikan baik harta benda, kesehatan tubuh maupun ancaman terhadap jiwa mereka. Berdasarkan kaidah-kaidah yang termuat dalam KUHP atau peraturan lain di luar KUHP, pelaku tindak pidana dapat diancam atau dijatuhi hukuman tertentu, tergantung pada berat ringannya perbuatan.

Penerapan KUHP dan peraturan perundangan lain yang berkaitan dengan tindakan pidana, memang menguntungkan bagi perlindungan konsumen. Oleh karena itu keseluruhan proses perkara menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah. Dengan sendirinya semua biaya penyelidikan, penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan perkara tindak pidana itu berikut seluruh biaya berkenaan dengannya dijalankan dan dipikul oleh pemerintah.

Konsumen yang karena tindak pidana tersebut menderita kerugian sangat terbantu dalam mengajukan gugatan perdata ganti ruginya. Seperti

diketahui bahwa orang yang mempunyai sesuatu hak (ganti rugi) akibat suatu perbuatan atau peristiwa itu (Pasal 1865 K.U.H.Perdata), berdasarkan hukum atau kenyataan beban pembuktian itu selalu sangat memberatkan konsumen. Dalam kaitan ini fungsi perlindungan sebagai kepentingan konsumen dari penerapan instrument hukum pidana oleh pihak berwajib akan terwujud.

Putusan pengadilan menyangkut pelaku tindak pidana yang berkaitan dengan gugatan ganti rugi konsumen, dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Beberapa perbuatan tertentu dan dinyatakan sebagai tindak pidana yang sangat berkaitan dengan kepentingan konsumen termuat dalam KUHP (menyangkut barang-barang pada umumnya).

Dalam hal yang telah diuraikan di atas bahwa penerapan hukum administrasi, pidana dan hukum acaranya meliputi kegiatan-kegiatan:

1. Pembinaan dan pengawasan berupa tindakan-tindakan terhadap berbagai perilaku dalam bidang usaha/bisnis tertentu.
2. Menyelidik, menyidik, mengajukan tuntutan dan menjalankan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
3. Menerima, memeriksa dan mengadili setiap perkara yang diajukan.

Alat-alat perlengkapan negara seperti polisi, kejaksaan, pengadilan menjalankan wewenang berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam lingkungan hukum publik. Sebagian dikenal sebagai menjalankan kekuasaan administrasi dengan suatu tindakan administrasi dan yang lainnya

menjalankan kekuasaan yudikatif dengan putusannya berupa penetapan atau keputusan.

Berbagai pakar hukum konsumen sepakat, bahwa penyelesaian sengketa konsumen sangat terbantu oleh peran pemegang kekuasaan administrasi dan peran yudikatif. Keuntungan-keuntungannya antara lain adalah pengurusan penyelesaian sengketa, pcngumpulan berbagai pembuktian, menjalankan perkara tersebut menjadi beban dan biaya instansi pemerintah.



BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN YANG MENGANDUNG ZAT PEWARNA PADA SWALAYAN ALFAMART GLAGAHSARI DI KOTA YOGYAKARTA

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Makanan Yang Mengandung Zat Pewarna

Perlindungan konsumen terhadap makanan yang mengandung zat berbahaya terkait dengan jual beli, menurut Pasal 1457 KUHPerdara, jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan jual beli ini, kepada kedua belah pihak dibebankan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 1473-1512 K.U.H.Perdara untuk penjual dan Pasal 1523-1528 untuk pembeli.

Kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barang dan menanggung (Pasal 1474 K.U.H.Perdara) dalam pengertian menjamin kenikmatan tenteram dan menjamin dari cacat tersembunyi. Hal ini merupakan konsekuensi yang diberikan dari penjual kepada pembeli. Apabila pembeli dihukum, atas tuntutan pihak ketiga, maka pembeli dapat menuntut penjual:

1. Pengembalian uang harga pembelian.

2. Pengembalian hasil-hasil jika ia diwajibkan menyerahkan hasil itu kepada si pemilik sejati yang melakukan tuntutan penyerahan.
3. Biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan gugatan pembeli untuk ditanggung, begitu pula biaya yang telah dikeluarkan oleh si penggugat asal.
4. Penggantian kerugian beserta biaya perkara mengenai pembelian dan penyerahannya sekedar itu telah dibayar oleh pembeli (Pasal 1496 K.U.H. Perdata).
5. Kewajiban biaya perkara mengenai pembelian dan penyerahannya, sekedar itu telah dibayar oleh pembeli (Pasal 1496 K.U.H. Perdata),
6. Biaya perkara mengenai pembelian dan penyerahannya, sekedar itu telah dibayar oleh pembeli (Pasal 1496 K.U.H. Perdata).

Kewajiban terhadap cacat tersembunyi, maksud dari cacat tersembunyi yaitu, cacat yang sedemikian rupa bentuknya sehingga tidak kelihatan dengan mudah oleh seorang pembeli yang normal, bukannya pembeli yang terlampau teliti sebab adalah mungkin sekali bahwa orang yang sangat teliti akan menemukan cacat itu. Sehubungan cacat tersembunyi, pembeli dapat mengembalikan barang dan menuntut kembali harga pembelian atau tetap menguasai barang dan menuntut pengembalian sebagian dari harganya yang sudah dibayarkannya. Jika penjual telah mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, selain ia diwajibkan mengembalikan harga pembelian yang telah diterimanya, juga diwajibkan mengganti semua kerugian yang

diderita pembeli sebagai akibat barang yang dibelinya (Pasal 1507 dan Pasal 1508 K.U.H.Perdata).

Jika penjual tidak mengetahui adanya cacat itu, ia hanya diwajibkan mengembalikan harga pembelian dan mengganti biaya yang telah dikeluarkan oleh pembeli untuk menyelenggarakan pembelian dan penyerahan sekedar itu telah dikeluarkan oleh pembeli (Pasal 1509 K.U.H.Perdata). Menurut Pasal 1365 K.U.H.Perdata, tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Pasal di atas tidak menyebutkan arti perbuatan melawan hukum itu dan juga apa kriterianya. Tampaknya pembuat undang-undang ini bermaksud menyerahkan pengertian perbuatan melawan hukum itu kepada perkembangan hukum dan masyarakat. Semula perbuatan melanggar hukum diartikan sebagai perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang (hukum tertulis), tetapi sejak *Drucker Arrest* dalam perkara *Cohen dan Lindebaum* yang diputuskan pada tahun 1919, maka dianut pendirian baru yang lebih luas dengan memasukkan unsur kepatutan dan kesusilaan ke dalam pengertian hukum.

Sejak saat itu, perbuatan melanggar hukum diartikan sebagai suatu perbuatan yang: (1) melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, (2) bertentangan dengan kesusilaan, dan (3) tidak sesuai dengan lcepatasan dalam masyarakat prihal memperhatikan kepentingan orang lain. Adapun untuk dapat menuntut atas dasar perbuatan melawan

hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, yaitu: (1) ada suatu perbuatan melawan hukum, (2) ada kesalahan, (3) ada kerugian, dan (4) ada hubungan kausal antara kerugian dengan kesalahan.

Sebagaimana dikemukakan di atas bahwa perbuatan melawan hukum mencakup pengertian berbuat atau tidak berbuat (pasif), sehingga bertentangan dengan hukum dalam arti luas. Menurut ajaran/teori kesalahan, kewajiban adanya kesalahan selalu ada. Meskipun dalam ketentuan unsur itu tidak ada namun harus dipersangkakan ada.

Untuk dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum, maka unsur kesalahan ini harus dapat dibuktikan. Kesalahan di sini umumnya diartikan secara luas, yang meliputi kesengajaan dan kurang hati-hatian atau kelalaian. Ukuran yang dipergunakan adalah perbuatan dari seorang manusia dalam keadaan normal. Dalam perbuatan melawan hukum disyaratkan adanya kerugian, yang umumnya dalam kaitannya dengan perbuatan melawan hukum terdiri dari dua unsur yaitu kerugian yang diderita berupa berkurangnya kekayaan dan kehilangan keuntungan. Adapun sebagai syarat terakhir adalah bahwa antara kerugian dengan kesalahan pada perbuatan melawan hukum harus ada hubungan kausalitas, yang berarti bahwa kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti bahwa harus dibuktikan kaitan antara kerugian dengan kesalahan pelaku pada perbuatan melawan hukum.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen khususnya menentukan tanggungjawab produsen kepada konsumen yang menderita kerugian karena produk makanan mengandung zat berbahaya, maka konsumen harus dapat membuktikan adanya kesalahan produsen dalam membuat (memproduksi) hingga memasarkan produknya, sehingga produk mengandung cacat tersembunyi, yang pada akhirnya makanan kadaluwarsa itu menimbulkan kerugian pada konsumen setelah mengkonsumsinya. Perlu dibuktikan pula kerugian itu merupakan akibat langsung dari cacat yang dikandung oleh produk yang dikonsumsi itu.

Demi perlindungan anggota masyarakat terhadap risiko yang tidak rasional, yaitu perbuatan kurang hati-hati, kurang cermat yang semestinya seorang penjual memiliki kewajiban untuk cermat dan hati-hati, maka pelaku usaha dapat dituntut atas dasar *negligence* yaitu suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan yang ditetapkan dalam undang-undang. Karena lemahnya kedudukan konsumen, maka ditempuh dengan tanggung jawab mutlak tanpa mempertimbangkan lagi pelaku usaha bersalah atau tidak, yang membuktikan tidak bersalahnya pelaku usaha adalah pelaku usaha sendiri. Di Indonesia menurut Pasal 28 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Kegiatan utama Alfamart adalah perdagangan umum. Produk yang dijual di Alfamart antara lain adalah:¹

1. *Hardline*, meliputi *Stationary* (peralatan kantor), *Household* (peralatan rumah tangga), *electronic* (peralatan elektronik), dan *toolkit* (tas perkakas).
2. *Softline*, meliputi *drink and cigarette* (minuman dan rokok), *garment* (pakaian), *sport* (alat-alat olah raga), *toys and hobbies* (mainan anak).
3. *Dry Food*, meliputi *Grocery* (bahan pangan), *confectionary* (permen) dan *basic commodity* (bahan pokok).
4. *Fresh Food* dari jenis ayam, ikan, daging, sayuran, dan buah.

Dari hasil penelitian dan keterangan dari bapak Prihatin Harimulyadi, sirkulasi produk yang dijual di Alfamart Yogyakarta adalah sebagai berikut: Pengadaan Produk => Pergudangan => Display Produk => Penyerahan Kepada Konsumen.²

Sirkulasi produk di Alfamart Yogyakarta dimulai dari pengadaan produk-produk yang akan dijual kemudian melalui proses pergudangan yang dilanjutkan dengan pemajangan produk, yang akhirnya akan sampai ke tangan konsumen. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing proses:³

1. Pengadaan Produk

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Alfamart menjalin kerjasama dengan beberapa Supplier yang tersebar di berbagai daerah di Pulau Jawa. Pihak Supplier tersebut akan memasarkan produk-produk perusahaan kepada konsumen atau toko-toko yang berada di daerah

¹ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

² Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

³ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

pemasarannya. Alfamart memiliki lebih dari 1000 merek untuk produk-produknya, dimana merek tersebut sebagian merupakan milik sendiri dan sebagian lain merupakan merek perusahaan lain. Alfamart bukanlah perusahaan manufaktur, karena perusahaan ini tidak memproduksi sendiri barang yang dijualnya akan tetapi Alfamart membeli produk jadi dan menjualnya kembali kepada konsumen.

Produk yang akan dijual di Alfamart diperoleh dengan cara ordering atau pemesanan kepada pihak supplier yang kemudian produk akan dikirim oleh pihak supplier ke Alfamart sesuai dengan jumlah yang di pesan. Berdasarkan pengamatan, prosedur operasional penjualan produk-produk di Alfamart diawali di bagian GR (*goods receiver*). GR (*goods receiver*) akan menerima produk yang dikirim oleh pihak supplier.

2. Pergudangan

Produk yang dikirim oleh supplier diturunkan dari kendaraan milik supplier. Bagian GR (*goods receiver*) akan memeriksa produk yang dikirim apakah sesuai dengan pesanan atau tidak, yaitu meliputi jenis, jumlah, dan kondisi produk tersebut. Apabila sudah sesuai, maka produk yang diterima dimasukkan ke dalam gudang. Produk yang telah diterima dari supplier akan disimpan di dalam gudang untuk sementara waktu sebelum produk tersebut masuk ke toko untuk diletakkan di rak display. Produk akan keluar dari gudang apabila produk yang ada di dalam toko sudah banyak yang terjual sehingga perlu adanya penambahan produk di dalam toko.

Alfamart Yogyakarta dalam melakukan penyimpanan produk di dalam gudang diusahakan tidak lebih dari waktu satu minggu. Hal ini dimaksudkan agar sirkulasi produk terus berjalan tanpa adanya penumpukan produk yang berlebihan di dalam gudang, sehingga upaya kontrol akan lebih mudah untuk dilakukan serta untuk menghindari adanya produk yang kadaluwarsa.

3. Display Produk

Display produk merupakan cara bagaimana produk yang akan dijual kepada konsumen disusun sedemikian rupa sehingga konsumen bisa melihat dan memilih produk yang dicari untuk dibeli. Jadi produk yang sebelumnya berada di gudang akan masuk ke toko dan disusun di rak display secara rapi. Alfamart Yogyakarta menjalankan sistem FIFO (*First In First Out*) dalam menyusun produk-produknya di rak display, yaitu produk yang lebih awal masuk ke dalam toko akan disusun di urutan paling depan agar konsumen lebih dahulu mengambil produk tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk memperlancar sirkulasi penjualan produk yang lebih dulu masuk ke dalam toko, sehingga mengurangi resiko produk rusak atau kadaluwarsa karena tidak segera terbeli oleh konsumen.

4. Penyerahan Kepada Konsumen

Produk yang telah berada di dalam toko adalah produk yang telah siap untuk dijual kepada konsumen. Konsumen bebas memilih produk yang diinginkan untuk dibeli. Setelah konsumen memutuskan untuk memilih suatu produk kemudian konsumen harus membawa produk

tersebut ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran. Produk yang sudah dibayar akan diserahkan kepada konsumen disertai dengan bukti pembayaran.

Dari hasil penelitian dan keterangan dari bapak Prihatin Harimulyadi prosedur pengawasan produk di Alfamart Yogyakarta dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:⁴

1. Pemeriksaan Pertama

Pemeriksaan pertama kali dilakukan di gudang ketika produk baru saja diterima oleh Alfamart Yogyakarta dari supplier. Alasan memilih gudang sebagai tempat pemeriksaan karena untuk memudahkan para karyawan ketika menurunkan produk yang telah dikirim, sehingga bisa langsung masuk gudang. Pemeriksaan ketika di gudang dilakukan oleh beberapa staff GR (*goods receiver*). Dalam proses pengecekan produk tersebut terdapat blanko yang digunakan untuk menyesuaikan antara produk yang dipesan dengan produk yang dikirim. Blanko tersebut disebut dengan blanko PO (*purchase order*). Dalam blanko tersebut tertera antara lain nama perusahaan dan alamat Alfamart, nomor dan tanggal PO (*purchase order*), merek dan nama produk yang dipesan, jumlah pesanan, harga, potongan, nilai pembelian, persetujuan dari pihak *Store Manager*.

Pemeriksaan terhadap produk-produk tersebut selain untuk memeriksa kesesuaian antara produk yang dipesan dengan produk yang dikirim, pemeriksaan juga dilakukan untuk mengetahui kondisi produk

⁴ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

tersebut, misalnya tentang legalisasi produk tersebut yaitu terdaftar atau tidaknya produk tersebut dalam Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) dan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), pengecekan terhadap ada atau tidaknya label halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), pengecekan terhadap exp. Date yaitu batas waktu produk tersebut aman untuk dikonsumsi atau biasa disebut masa kadaluwarsa. Para staff GR (*goods receiver*) juga memperhatikan kemasan produk-produk tersebut yaitu apakah kemasan tersebut menarik atau tidak, mudah rusak atau tidak, serta memperhatikan keutuhan kemasan.

Pemeriksaan dilakukan secara manual dengan mengambil satu produk sebagai sample dengan catatan supplier menjamin bahwa semua produk dalam kondisi yang sama. Alasan menggunakan cara tersebut karena mengingat adanya keterbatasan jumlah karyawan yang tidak memungkinkan untuk melakukan pemeriksaan terhadap semua produk.

Setelah produk selesai dalam proses pengecekan dan semua telah sesuai dengan pesanan serta produk sesuai dengan standard nasional, maka PO (*purchase order*) dan surat jalan dari pihak supplier harus divalidasi oleh kedua pihak sebagai tanda bahwa transaksi telah berlangsung dengan sah. Kemudian produk di bawa masuk ke toko dengan menggunakan *hand pallet*. Untuk produk yang tidak ada barcodenya, maka produk tersebut harus dibuatkan barcodenya terlebih dahulu sebelum masuk ke dalam toko.

Pada bagian gudang terdapat ruang sortasi yang berfungsi untuk memilih produk-produk yang berkualitas sesuai standard yang telah

ditentukan (*quality control*), biasanya produk yang disortasi adalah produk *fresh food*. *Quality control* produk dilakukan oleh karyawan *quality assurance*. Khusus untuk produk *fresh food* yaitu pada buah-buahan, dan sayuran pengecekan dilakukan satu per satu. Pengecekan dilakukan untuk memisahkan produk yang layak jual dan yang tidak layak jual. Hal ini dimaksudkan untuk memperkecil kemungkinan kerugian yang harus ditanggung oleh Alfamart akibat pembusukan atau penurunan kualitas produk dikemudian hari.

Pemeriksaan dilakukan ketika produk datang dari supplier dan langsung dilakukan apabila terdapat produk yang telah buruk kondisinya. Khusus untuk produk buah-buahan dan sayuran supplier tidak mau menerima return dikemudian hari. Jadi, apabila produk tidak laku terjual kepada konsumen, maka kerugian ditanggung oleh pihak Alfamart sendiri.

2. Pemeriksaan Kedua

Jenis makanan dan minuman yang dijual di Alfamart Yogyakarta sangat beraneka ragam. Dalam penentuan produk yang layak jual, pihak Alfamart selalu memperhatikan dan meneliti kode tanggal kadaluwarsa, kode awal produksi, kelayakan kemasan, dan bau dari pada produk-produk yang telah disusun pada rak. Dalam pemeriksaan kedua dilakukan ketika produk sudah berada di dalam toko dan telah disusun di rak display. Pada pemeriksaan kedua kontrol dilakukan oleh staff display. Kontrol dilakukan setiap hari pada waktu pagi sebelum toko dibuka ketika staff display membersihkan dan menata ulang produk-produk yang telah disusun di rak.

Apabila ditemukan produk yang sudah tidak layak jual, baik karena kemasan telah rusak maupun telah kadaluwarsa maka produk tersebut akan disortir dari produk-produk yang masih layak jual dan dikembalikan ke gudang.

Dilakukannya pemeriksaan terhadap produk yang sudah diletakkan di rak display bertujuan untuk mensortir produk-produk yang telah kadaluwarsa. Hal ini dimaksudkan supaya produk yang sudah kadaluwarsa tidak ikut terjual kepada konsumen, sehingga keamanan dan keselamatan konsumen terjamin.

Perlu diketahui bahwa tidak jarang pula Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) melakukan operasi ke Alfamart Yogyakarta untuk melakukan pengawasan terhadap produk-produk yang beredar di masyarakat apakah produk-produk tersebut sudah sesuai dengan standard nasional dan layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat konsumen. Biasanya Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) datang secara tiba-tiba tanpa adanya pemberitahuan kepada pihak Alfamart Yogyakarta terlebih dulu. Waktu yang paling sering dilakukan operasi oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah waktu menjelang lebaran, karena pada kondisi tersebut permintaan bahan pangan oleh konsumen sangat meningkat drastis.

Tidak sedikit para pelaku usaha khususnya perusahaan ritel kurang memperhatikan kondisi produk yang layak jual atau sudah tidak layak jual karena terlalu sibuk dengan kegiatan lain. Meskipun begitu Alfamart

Yogyakarta selalu siap setiap saat untuk dilakukan operasi oleh pihak Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

3. Pelayanan Keluhan Konsumen

Upaya Alfamart Yogyakarta dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan cara memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Yogyakarta. Termasuk menyampaikan keluhan atas produk yang sudah tidak layak konsumsi / kadaluwarsa atau mengandung zat berbahaya meskipun produk tersebut telah dibeli oleh konsumen.

Pelayanan keluhan konsumen ditangani oleh bagian *customer service* yang berada di ruang informasi. Adanya pelayanan keluhan konsumen dilakukan untuk memberikan hak-hak konsumen sebagai wujud upaya perlindungan terhadap konsumen. Terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen *customer service* akan memberikan tanggapan sesuai dengan jenis masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Untuk keluhan terhadap adanya produk kadaluwarsa atau mengandung zat berbahaya, *customer service* akan memberikan ganti rugi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dari data-data yang penulis peroleh dari penelitian di Alfamart Yogyakarta yang telah diuraikan di atas, maka penulis menganalisis bahwa prinsip pemeriksaan yang dilakukan oleh Alfamart Yogyakarta dilakukan dalam rangka upaya pencegahan adanya produk yang mengandung zat berbahaya. Alfamart Yogyakarta berusaha melakukan pemeriksaan sebelum

produk sampai ke tangan konsumen. Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan standard mutu pangan untuk layak dikonsumsi, sehingga menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen. Dalam proses pergudangan pada sistem sirkulasi produk yang dijalankan oleh Alfamart Yogyakarta ada tiga langkah penting yang dilakukan untuk memberikan upaya perlindungan konsumen, yaitu:⁵

1. Upaya kontrol ketika produk datang.
2. Penyimpanan produk di dalam gudang dalam waktu yang tidak lebih dari satu minggu.
3. Menghindari penumpukan produk.

Upaya yang dilakukan Alfamart Yogyakarta pada proses display produk yaitu dengan melakukan metode pemajangan produk yang lebih awal masuk toko untuk ditaruh pada posisi yang paling depan. Hal ini merupakan langkah yang diupayakan Alfamart sebagai pelaku usaha untuk memperlancar sirkulasi produk. Apabila dilihat dari sudut pandang konsumen metode pemajangan produk tersebut akan mengurangi resiko kadaluwarsa pada produk yang dijual, yaitu dengan cara menempatkan produk yang datang lebih awal dalam jangkauan yang lebih mudah diambil atau dipilih oleh konsumen.

Adanya prinsip pemeriksaan, maka hak-hak dasar konsumen akan terpenuhi yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu produk.

⁵ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

2. Hak untuk memilih produk serta mendapatkan produk tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk yang dikonsumsi.

Dari upaya-upaya yang dilakukan Alfamart Yogyakarta dalam memberikan perlindungan kepada konsumen sudah memenuhi standar perlindungan konsumen, sehingga produk-produk yang dijual kepada konsumen di Alfamart Yogyakarta sudah sesuai dengan standar mutu pangan yang aman dan layak untuk dikonsumsi serta menjamin keselamatan kepada konsumen. Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan dan telah memenuhi asas kemanfaatan serta asas keamanan dan keselamatan konsumen.

B. Upaya Penyelesaian atas Produk Makanan Yang Mengandung Zat Pewarna

Sebagai pelaku usaha Alfamart Yogyakarta bertanggung jawab terhadap penjualan produk-produknya. Alfamart selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Salah satunya adalah seperti hal yang telah penulis jelaskan di atas yaitu mengenai adanya kontrol terhadap produk-produk yang dijual yang dilakukan setiap harinya. Upaya kontrol dilakukan di bagian gudang dan bagian toko. Adanya kontrol

terhadap produk-produk yang dijual tersebut bertujuan untuk selalu menjaga kualitas produk yang akan ditawarkan kepada konsumen.

Pada pemeriksaan pertama yang dilakukan di gudang oleh staff GR (*goods receiver*) apabila ditemukan produk yang tidak sesuai dengan pesanan, tidak memenuhi standard nasional, atau kemasan telah rusak, maka pihak Alfamart berhak untuk menolak barang tersebut dan mengembalikan kepada pihak supplier dan mendapatkan produk lain yang sesuai dengan pesanan, memenuhi standard nasional, dan kemasan produk dalam kondisi yang tidak rusak. Antara pihak *supplier* dan pihak Alfamart dalam proses pemesanan produk terjadi suatu kesepakatan mengenai *return* terhadap produk-produk yang telah rusak, kadaluwarsa, atau tidak sesuai standart ketentuan, seperti mengandung zat berbahaya.⁶

Pemeriksaan kedua dilakukan oleh *staff display* di dalam toko. Pada tahap ini tidak jarang ditemukan produk yang telah rusak, mendekati kadaluwarsa, telah kadaluwarsa yang sudah tidak layak jual lagi, maupun tidak adanya keterangan yang jelas atas kandungan yang terdapat dalam produk. Terhadap produk yang ditemukan sudah tidak layak jual lagi akan disortir atau dipisahkan dari produk yang masih layak jual untuk dikembalikan ke bagian gudang. Alfamart tidak pernah menjual dengan iming-iming harga yang murah terhadap produk yang tidak layak jual lagi kepada konsumen. Hal ini dilakukan untuk menjaga nama baik Alfamart.⁷

⁶ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

⁷ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

Alfamart mempunyai sebuah ruang yang biasa disebut dengan ruang CN/IGRA (*Credit Note/Internal Goods Return Advise*). Ruang CN/IGRA (*Credit Note/Internal Goods Return Advise*) adalah ruangan penyimpanan sementara produk-produk yang sudah tidak layak jual karena telah rusak, mendekati kadaluwarsa, telah kadaluwarsa, atau tidak sesuai standart. Dimana produk-produk tersebut akan dikembalikan kepada supplier.⁸

Selama ini setiap ditemukan adanya produk-produk yang sudah tidak layak jual, pihak Alfamart Yogyakarta selalu mengambil langkah untuk melakukan *return* terhadap produk-produk tersebut kepada supplier. Dari pihak supplierpun tidak pernah ada masalah untuk selalu menerima produk-produk tersebut seperti apaun kondisi produk tersebut. Dalam proses *return* atau pengembalian produk-produk yang telah tidak layak jual dilakukan di ruang CN/IGRA (*Credit Note/Internal Goods Return Advise*) oleh staf IGRA (*Internal Goods Return Advise*). Dalam proses tersebut kedua pihak yaitu pihak Alfamart Yogyakarta dan pihak supplier menandatangani sebuah blanko yang bernama blanko C/N (*Credite Note*). Dalam blanko C/N (*Credite Note*) tercantum nama perusahaan Alfamart, nama perusahaan dan alamat supplier yang mengirim produk yang dimaksud, tanggal *return*, Nomor C/N, nama produk yang dikembalikan, jumlah produk yang dikembalikan, harga produk, alasan CN atau *return*, serta tanda tangan yang menyetujui (pihak supplier), yang menyerahkan (pihak Alfamart Yogyakarta, dalam hal ini adalah staff

⁸ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

IGRA), dan tanda tangan yang menerima produk yang telah diretur (pihak supplier).⁹

Upaya retur yang dilakukan oleh Alfamart Yogyakarta atas produk yang sudah tidak layak jual dan tidak layak konsumsi dilakukan berdasarkan adanya perjanjian sebelumnya. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 1360 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang menyatakan bahwa barang siapa secara khilaf atau dengan mengetahuinya, telah menerima sesuatu yang tak harus dibayarkan kepadanya, diwajibkan mengembalikan barang yang tak harus dibayarkan itu kepada orang dari siapa ia telah menerimanya. Apa yang dilakukan Alfamart Yogyakarta dalam mengembalikan produk-produk yang tidak layak jual kepada supplier, di samping sebagai upaya memberikan perlindungan konsumen atas kewajibannya sebagai pelaku usaha juga sebagai upaya mendapatkan haknya terhadap supplier untuk menerima produk-produk yang sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Upaya kontrol yang dilakukan oleh Alfamart Yogyakarta sudah sesuai dengan peraturan perundangan khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf d mengenai kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu produk yang dijual berdasarkan ketentuan standar mutu produk yang berlaku.

Alfamart Yogyakarta sebagai pelaku usaha (retail) memiliki tanggung jawab yang sangat besar atas produk-produk makanan dan minuman yang dijual kepada konsumen. Tanggung jawab ini timbul atas dasar bahwa Alfamart Yogyakarta mempunyai tujuan agar produk-produk makanan dan

⁹ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

minuman yang dijual kepada konsumen nyaman dan aman untuk dikonsumsi. Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap konsumen, Alfamart Yogyakarta selalu berusaha menjaga kualitas produk yang dijual kepada konsumen. Namun, kadang-kadang masih ada konsumen yang merasa dirugikan terhadap produk yang dibelinya. Sebagai contoh kerugian konsumen adalah karena kemasan produk yang dibelinya telah rusak. Adanya kasus seperti ini bukan berarti pihak Alfamart tidak melakukan upaya kontrol terhadap produk-produk yang dijualnya, karena bisa saja ada satu atau dua produk yang lolos dari kontrol pihak Alfamart, dan hal itu sangat mungkin terjadi. Adanya kasus seperti itu Alfamart akan selalu memberikan pelayanan penyelesaian yang terbaik kepada konsumen yang merasa dirugikan karena telah membeli produk dari Alfamart. Upaya penyelesaian yang akan ditempuh harus melalui prosedur yang telah ditentukan oleh Pihak Alfamart.

Alfamart memiliki divisi *customer service* yang bertugas memberikan beberapa layanan standar, seperti tempat untuk menitipkan barang, sebagai tempat pengambilan hadiah/kupon, memberikan informasi mengenai diskon dan produk, tempat untuk membuat kartu anggota dan menukar galon air mineral, serta sebagai tempat untuk memanggil seseorang, entah itu konsumen ataupun karyawan lain. Fungsi lain yang tak kalah pentingnya yaitu sebagai tempat bagi konsumen untuk memberikan kritik dan saran serta keluhan mengenai pelayanan atau produk yang dijual.

Langkah-langkah Alfamart Yogyakarta dalam menanggapi dan melayani keluhan konsumen atas produk yang dibeli dari Alfamart Yogyakarta:¹⁰

1. Bagian Customer Service akan menerima keluhan dari konsumen secara langsung.
2. Konsumen diminta untuk menunjukkan bukti pembayaran dan produk yang dikeluhkan untuk memastikan bahwa produk tersebut benar telah dibeli dari Alfamart.
3. Apabila terbukti benar bahwa produk tersebut adalah produk dari Alfamart maka Customer Service akan memberikan ganti rugi berupa tukar produk dengan jenis dan merek yang sama atau jenis dan merek yang lain dengan catatan konsumen harus menyesuaikan harga produk tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kerugian yang harus diderita oleh Alfamart.
4. Alfamart tidak mau melayani ganti rugi berupa tukar uang (uang yang telah dibayarkan kembali kepada konsumen).
5. Apabila konsumen yang mengeluh tidak dapat menunjukkan bukti pembayaran dan produk yang dikeluhkan, maka Alfamart terpaksa tidak dapat melayani tuntutan ganti rugi dalam bentuk apapun. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kemungkinan adanya konsumen yang nakal yang hanya bertujuan untuk meraih keuntungan dengan cara yang tidak benar.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

Alfamart dalam menangani keluhan konsumen atau masalah yang berkenaan dengan perlindungan konsumen hingga saat ini tidak melibatkan pihak luar seperti konsultan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal itu terjadi karena sampai saat ini apabila ada keluhan konsumen atau masalah yang berkenaan dengan perlindungan konsumen, kedua pihak (Alfamart dan Konsumen) selalu menyelesaikannya secara kekeluargaan. Langkah ini dapat diterima oleh konsumen sebagai bentuk pemenuhan hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan nilai tukar, hak atas keselamatan dan kenyamanan, serta hak untuk mendapatkan perlakuan secara seimbang dan tidak diskriminatif. Hal tersebut dinilai dapat memenuhi hak konsumen, memberikan rasa keadilan dan kemanfaatan serta kedudukan yang sama antara pelaku usaha dengan konsumen.

Tindakan yang dilakukan Alfamart Yogyakarta seperti yang diuraikan di atas, telah memenuhi tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam rangka menjamin dan memberikan perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan-ketentuan perundangan yang berlaku khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf f dan g yaitu mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian apabila produk yang dibeli dalam kondisi sudah tidak layak jual baik karena kemasan rusak maupun telah kadaluwarsa. Hal itu merupakan bentuk tanggungjawab Alfamart Yogyakarta sebagai pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan;

2. Hak untuk memilih dan mendapatkan produk yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
4. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang jujur dan tidak diskriminatif.

C. Hambatan Yang Ada Dalam Rangka Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam penyelesaian masalah produk makanan yang mengandung zat berbahaya di Alfamart Yogyakarta tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung yang memperlancar upaya perlindungan konsumen. Sampai saat ini Alfamart Yogyakarta dapat memberikan perlindungan kepada konsumen dengan baik dan sesuai dengan standar nasional yang berlaku. Adapun faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi dalam proses perlindungan konsumen, antara lain:¹¹

1. Adanya komitmen yang dimiliki seluruh karyawan Alfamart Yogyakarta dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.
2. Adanya pengawasan yang intensif terhadap kinerja seluruh staff oleh Store Manager Alfamart Yogyakarta.
3. Adanya kerjasama yang antara Alfamart Yogyakarta dengan pihak Supplier dalam upaya return terhadap produk-produk yang telah tidak layak jual.

¹¹ Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

4. Peran konsumen yang memberikan kritik dan saran melalui *Customer Service*.
5. Adanya aturan yang jelas dan tegas yang diterapkan Alfamart Yogyakarta dalam menanggapi keluhan konsumen.

Faktor-faktor pendukung yang telah diuraikan di atas merupakan adanya sistem sirkulasi dan sistem pengaturan yang dilaksanakan secara tertib dan teratur, sehingga sangat membantu Alfamart Yogyakarta dalam memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Alfamart Yogyakarta dalam melaksanakan perlindungan hukum atas keamanan dan keselamatan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mempunyai kendala-kendala yang menghambat dalam upaya perlindungan konsumen. Kendala-kendala yang menghambat upaya perlindungan konsumen pada Alfamart Yogyakarta adalah:¹²

1. Kendala dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen khususnya mengenai kewajiban pelaku usaha yang harus sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf d mengenai penjaminan mutu produk yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku adalah:
 - a. Proses pemeriksaan produk yang dikirim oleh supplier yang tidak memungkinkan untuk dilakukan pengecekan terhadap semua produk karena banyaknya produk yang dikirim, sehingga pemeriksaan

¹² Hasil wawancara dengan Prihatin Harimulyadi supervisor Alfamart Glagahsari Yogyakarta.

dilakukan dengan sistem sampling. Pengecekan secara sampling tidak menutup kemungkinan adanya produk yang tidak sesuai dengan standar mutu yang lolos dari pengecekan pihak Alfamart.

- b. Adanya ulah konsumen yang entah disengaja atau tidak sengaja melepas label yang tertempel di kemasan produk sehingga mengakibatkan rusaknya kemasan produk.
 - c. Kualitas produk-produk fresh food yang tidak tahan lama, sehingga mudah layu ataupun membusuk yang menimbulkan suatu kerugian. Alfamart sebagai pelaku usaha tidak ingin mengalami kerugian besar yang ditimbulkan sehingga Alfamart selalu berusaha untuk menekan kerugian tersebut.
 - d. Kecilnya tulisan yang tertera pada label produk, sehingga akan menyulitkan konsumen maupun karyawan Alfamart untuk membacanya.
2. Kendala dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen khususnya mengenai kewajiban pelaku usaha yang harus sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf f mengenai pemberian kompensasi atau ganti rugi atas kerugian konsumen yaitu adanya konsumen yang tidak dapat menunjukkan bukti pembayaran atas produk yang dikeluhkan, sehingga Alfamart tidak dapat memberikan pelayanan ganti rugi yang diinginkan oleh konsumen.

Dari uraian kendala-kendala yang dihadapi perusahaan retail Alfamart Yogyakarta dalam melaksanakan peraturan perundangan mengenai

perlindungan konsumen adalah karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi, yaitu:

1. Banyaknya jumlah barang dengan jumlah petugas pengecekan yang terbatas, sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan pengontrolan secara keseluruhan.
2. Karakteristik barang yang mudah rusak.
3. Kondisi informasi beberapa barang mengenai tanggal kadaluwarsa yang rusak, tidak mudah ditemukan atau susah untuk dibaca.
4. Pembuktian pembelian produk yang oleh sebagian konsumen tidak disimpan dengan baik.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang permasalahan yang telah diuraikan pada Bab III, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya ditempuh Alfamart Yogyakarta untuk perlindungan terhadap konsumen atas makanan yang mengandung zat berbahaya adalah melalui upaya *preventive* (pencegahan) dan *curative* (pemulihan). Upaya *preventive* dilakukan ketika produk belum sampai ke tangan konsumen, yaitu dengan cara melakukan upaya *return* kepada *supplier* apabila ditemukan produk-produk yang sudah tidak layak jual dan tidak layak konsumsi termasuk produk makanan dan minuman yang telah mendekati atau melampaui masa kadaluwarsa. Upaya *curative* dilakukan ketika produk yang mengandung zat berbahaya telah dibeli dan sampai ke tangan konsumen. Upaya penyelesaiannya yaitu dengan cara memberikan ganti rugi kepada konsumen atas produk yang telah dibeli dari Alfamart Yogyakarta dengan memenuhi ketentuan yang ada. Upaya yang dilakukan Alfamart Yogyakarta dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen atas produk yang tidak layak untuk dikonsumsi merupakan bentuk tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 7 huruf f dan Pasal 19

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen akibat makanan yang mengandung zat pewarna belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan baik karena tidak semua makanan/minuman dapat diseleksi atau diketahui oleh pihak Alfamart apakah mengandung zat pewarna berbahaya atau tidak.

2. Faktor-faktor yang menghambat yang mempengaruhi dalam upaya pelaksanaan perlindungan konsumen adalah:
 - a. Kondisi Produk
 - 1) Kuantitas produk
 - a) Jumlah produk
 - b) Jenis Produk
 - 2) Kualitas Produk
 - a) Produk tahan lama atau tidak
 - b) Ada tidaknya informasi tanggal kadaluwarsa
 - 3) Kemasan produk
 - b. Kelengkapan administrasi pembelian yaitu mengenai nota sebagai bukti pembelian yang kadang tidak bisa ditunjukkan oleh konsumen ketika menyampaikan keluhan.

B. Saran

1. Upaya yang dilakukan oleh Alfamart Yogyakarta dalam memberikan perlindungan kepada konsumen sudah cukup baik sehingga perlu dipertahankan.
2. Diperlukan upaya aktif dari masyarakat untuk ikut serta dalam upaya pencegahan beredarnya makanan dan minuman kadaluwarsa.
3. Untuk meningkatkan citra Alfamart Yogyakarta dalam memberikan pelayanan dan kepeduliannya dalam melindungi konsumen, maka perlu

adanya sosialisasi kepada konsumen agar konsumen lebih merasa aman dan terlindungi untuk berbelanja di Alfamart Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA

- Adijaya Yusuf dan John W. Haed, *Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1998.
- Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Alumni, Bandung, 1988.
- BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek-aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980.
- Chaidir Ali, *Yurisprudensi Indonesia Tentang Perbuatan Melanggar Hukum*, Bina Cipta, Bandung, 1978.
- Gunawan Wijaya, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2000.
- James Angel, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Unika, Medan, 2002.
- J.M. van Dunne, *Pertanggungjawaban Khusus: Tanggung Jawab Produk*, DKIH, Yogyakarta, 1988.
- Mariam Darus Badruzaman, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980.
- Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, Bina Cipta, Bandung, 1986.
- Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.
- Munir Fuady, *Hukum Anti Monopoli*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Mungisah Martopo, *Upaya Pemberdayaan Konsumen Muslim Dalam Memenuhi Kebutuhan Produk Halal*, FT-UGM, Yogyakarta, 1997.
- Nasution, *Konsultasi dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Prenbalindo, Jakarta, 1997, hal. 102.
- Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.

Prasetyo Hadi Purwandoko, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, FH-UNS, Solo, 1997.

Ridwan, HR., *Hukum Adminitrasi Negara*, UII Pers, Yogyakarta, 2002, hal. 45.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2004.

YLKI, *Hak-hak dan Perlindungan Konsumen*, Stensil, Jakarta, 1985.

Subekti dan Tjitrosudibio, *KUHPerdata*, Prdanya Pramita, Jakarta, 1985.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Lusiana Indriasari, “Waspada! Bahan Kimia Lain Dalam Makanan”,
http://www2.kompas.com/kesehatan/news/06_01/15/113636.htm

<http://health.kompas.com/read/2011/03/02/10150018/Jajanan.di.Sekolah.Rawan.Zat.Berbahaya>

