

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP
PENJUALAN PRODUK CACAT KEPADA KONSUMEN
DI KECAMATAN LATIMOJONG KABUPATEN LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

Anita Nahara S.

18 0303 0142

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP
PENJUALAN PRODUK CACAT KEPADA KONSUMEN
DI KECAMATAN LATIMOJONG KABUPATEN LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

Anita Nahara S.
18 0303 0142

Pembimbing:

- 1. Dr. Helmi Kamal, M.HI.**
- 2. Nurul Adliyah, S.H., M.H.**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anita Nahara S

NIM : 18 0303 0142

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Yang membuat pernyataan,

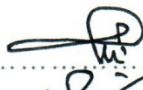
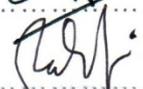
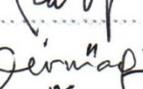
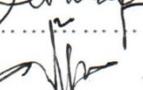

Nahara S
1803030142

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu yang ditulis oleh Anita Nahara S, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1803030142 mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada Hari Kamis, tanggal 22 Mei 2025 Miladiyah bertepatan dengan 24 Dzulqaidah 1446 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar sarjana (SH).

Palopo, 09 September 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.	Ketua Sidang	(..... )
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I.	Sekretaris Sidang	(..... )
3. Dr. Rahmawati, M.Ag.	Penguji I	(..... )
4. Irma T, S.Kom., M.Kom.	Penguji II	(..... )
5. Dr. Helmi Kamal, M.HI.	Pembimbing I	(..... )
6. Nurul Adliyah, S.H., M.H.	Pembimbing II	(..... )

Mengetahui:

a.n. Rektor UIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
NIP.197406302005011004



Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.
NIP.1992041622018012003

PRAKATA

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِیْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلٰی
اَشْرَفِ الْاَنْبِیَاءِ وَالْمُرْسَلِیْنَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلٰی اٰلِهِ
وَصَحْبِهِ اَجْمَعِیْنَ ، اَمَّا بَعْدُ

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen Di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini kita rasakan. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana hukum pada Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada kedua orang tua peneliti. Ayahanda Sabil dan Ibu tercinta Suhaeni dan saudara kandung saya Bil Husna, Nenek, Kakek, Tante, Paman, serta seluruh Sepupu.

Dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor UIN Palopo Dr. Abbas Langaji, M.Ag., beserta Wakil Rektor I Dr. H. Masruddin, M.Hum., Wakil Rektor II Dr. Munir Yusuf, M.Pd., dan Wakil Rektor III UIN Palopo Dr. Mustaming, M. HI.
2. Dekan Fakultas Syariah UIN Palopo Dr. M Tahmid Nur beserta Wakil Dekan I Dr. Fasiha, M.E.I., Wakil Dekan II Muh. Akbar, M.H., dan Wakil Dekan III Fakultas Syariah UIN Palopo Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.,.
3. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di UIN Palopo Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H., dan Sekertaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H., beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Pembimbing I dan Pembimbing II Dr. Helmi Kamal, M. HI. dan Nurul Adliyah, S.H., M.H. yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Penguji I dan penguji II Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag. dan Irma T, S.Kom., M.kom. yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Penasehat Akademik Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.,.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh Staf Pegawai UIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di UIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Unit Perpustakaan Abu Bakar, S.Pd.I., M.Pd., beserta karyawan/i dalam

ruang lingkup UIN Palopo yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Kepada teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 18 terkhususnya di kelas HES E.
10. Teman-teman KKN-KS ANG. XL UIN Palopo terkhusus Posko Desa Bakala Kecamatan Bungku Selatan, Kabupaten Morowali, yang sudah memberikan banyak kenangan dan pelajaran tentang hidup selama KKN 43 hari semoga kita akan selalu mengingat satu sama lain dalam ikatan persaudaraan.
11. Kepada Rosmawati dan Rezqiani Aziz selaku sahabat peneliti yang selalu meluangkan waktunya menemani peneliti bertemu dengan pembimbing.
12. Kepada Santi dan Muspira selaku teman kos peneliti yang selalu membantu penyusunan skripsi.
13. Kepada seluruh pihak yang turut membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini belum sempat di tuliskan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan keikhlasan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti mengharapkan agar tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait di dalamnya dan khususnya bagi peneliti sendiri.

Palopo, 4 Januari 2025

Anita Nahara S.
18 0303 0142

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	ṯ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	Da
ذ	Ẓal	Ẓ	za (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Ra
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Garis datar di atas huruf *a*, *i*, dan *u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik menjadi *â*, *î*, dan *û*. Model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh:

مَاتَ : *mâta*
رَمَى : *ramâ*
يَمُوتُ : *yamûtu*

4. *Ta marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *Fathah*, *Kasrah* dan *Ḍammah* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang terakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu di transliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah *Tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang di beri tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَاتِنَا	: <i>najjātīnā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-ḥajj</i>
نُعْمٌ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'alī (bukan 'aly atau 'aliyy)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>Al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>Al-zalzalāh</i> (<i>az-zalzalāh</i>)

الفلسفة : *Al-falsafah*

البلاد : *Al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تأمرُونَ : *ta'murūna*

النوء : *al-nau'*

شيء : *syai'un*

أمرت : *umirtu*

8. Penulisan Bahasa Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan Bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt bi 'umūm al-lafz lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa Nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينًا لِلَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafẓ al-Jalālah* ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari

judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Ṣyahrū Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-munqiz min al-Ḍalāl

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT	= <i>Subhanahu Wata'ala</i>
SAW	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
L	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS.../...:4	= QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali 'Imran/3:4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	v
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori	12
1. Teori Perlindungan Hukum.....	12
2. Pertanggungjawaban.....	14
3. Pelaku Usaha	16
4. Produk Cacat	20
5. Konsumen.....	31
C. Kerangka Pikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Subjek/Informan Penelitian	44
D. Sumber Data	44
E. Defenisi Istilah.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data	46

BAB IV	DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....	47
	A. Gambaran Umum Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu	47
	B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen	49
	C. Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Produk Cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu	68
BAB V	PENUTUP	79
	A. Kesimpulan.....	79
	B. Saran	80
	C. Implikasi	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Nisa'/4: 29.....	2
Kutipan Ayat 2 QS. Al-Baqarah/2: 168	54

DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis tentang produk cacat.....	24
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Pelaku Usaha.....	47
------------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	41
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Pelaku Usaha	81
Lampiran 2 Foto Konsumen.....	82
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	84

DAFTAR ISTILAH

SWT.	: Subhana Wa Ta'ala
SAW.	: Sallallahu Alaihi Wassalam
Q. S	: Qur'an Surah
H. R	: Hadis Riwayat
KUHP	: Kitab Undang-undang Hukum Pidana
KUHPerdata	: Kitab Undang-undang Hukum Perdata
ED	: Expired
Product	: Hasil produksi dalam bentuk barang atau jasa
Seller	: Penjual atau Pelaku usaha
Consumer	: Pembeli atau Konsumen
Liability	: Tanggungjawab
Return	: Mengembalikan barang yang tidak sesuai
Defective	: Barang rusak atau cacat
DJPDN	: Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri

ABSTRAK

ANITA NAHARA S 2025. *“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu”*. Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Helmi Kamal dan Nurul Adliyah.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen di Kecamatan Latimojong terhadap penjualan produk cacat dan untuk mengetahui upaya hukum perlindungan konsumen terhadap penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris dengan pendekatan kasus (*case approach*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 3 metode yaitu observasi, interview (wawancara), dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan produk cacat yang terjadi di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu yaitu berupa ganti rugi kepada konsumen dan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya hukum perlindungan konsumen terhadap penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu dilakukan dengan perlindungan hukum represif berupa tanggungjawab pelaku usaha dengan memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat dari penjualan produk cacat. Perlindungan hukum preventif belum dilaksanakan secara optimal, baik oleh pelaku usaha maupun oleh pihak yang berwenang, karena pihak yang berwenang belum melakukan upaya sosialisai serta edukasi kepada pelaku usaha dan konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Kata kunci: Pertanggungjawaban, Pelaku Usaha, Produk Cacat.

ABSTRACT

ANITA NAHARA S, 2025. "Business Actors' Responsibility for the Circulation of Defective Products to Consumers in Latimojong District, Luwu Regency". Thesis of Sharia Economic Law, Sharia Faculty, Palopo State Islamic University. Guided by Helmi Kamal and Nurul Adliyah.

This thesis aims to determine the responsibility of business actors to consumers in Latimojong District for the circulation of defective products and to find out consumer protection legal remedies for the circulation of defective products in Latimojong District, Luwu Regency. The research method used in this study is empirical research with a case approach. The data sources used in this study were primary data and skunder data. The data collection technique used in this study used 3 methods, namely observation, interview, and literature study. Data analysis techniques use qualitative descriptive analysis. The results of this study show that the responsibility of business actors for the circulation of defective products that occur in Latimojong District, Luwu Regency is compensation to consumers and has been with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Legal efforts to protect consumers against the circulation of defective products in Latimojong District, Luwu Regency are carried out with repressive legal protection in the form of business actors' responsibilities by providing compensation for losses suffered by consumers as a result of the circulation of defective product. Meanwhile, preventive legal protection has not been implemented optimally, either by business actors or by the authorities, because the authorities have not made efforts to socialize and educate business actors and consumers in Latimojong District, Luwu Regency.

Key Words: *Accountability, Business Actors, Defective Products.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Segala sesuatu yang diproduksi baik berupa barang maupun jasa disebut dengan produk. Produk yang baik adalah barang atau jasa yang tidak memiliki kekurangan atau cacat. Produk cacat adalah barang atau jasa yang di produksi namun memiliki kekurangan yang menyebabkan nilai mutunya tidak baik atau tidak sesuai standar. Hal ini menunjukkan barang atau jasa tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Pengaruh produk cacat dapat berdampak pada biaya kualitas dan kepuasan pelanggan.

Dalam kegiatan jual beli, produk yang dijual kepada konsumen harus memenuhi standar mutu dan kelayakan pakai. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan produk cacat yang beredar di masyarakat, baik berupa makanan, minuman, maupun perabotan rumah tangga. Produk cacat ini tidak hanya merugikan secara ekonomi, tetapi juga dapat membahayakan keselamatan konsumen.

Menurut Mulyadi, produk cacat merupakan barang yang secara ekonomis tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan juga tidak dapat diperbaharui menjadi produk yang baik.¹ Dalam memproduksi barang pelaku usaha tentu harus berhati-hati agar barang yang dihasilkan berkualitas tidak

¹ Mulyadi, “*Akuntansi Biaya*”. Edisi ke 5, Cetakan Sebelas. Yogyakarta: STIE YKPN. 2012

barang yang cacat ketika telah melakukan pembelian barang.

Seringkali konsumen dirugikan karena mendapati barang yang dibeli ternyata memiliki kecacatan. Beredarnya produk cacat ditengah-tengah masyarakat disebabkan karena kurangnya pengawasan pengujian produk yang dilakukan oleh pihak produsen dan badan pengawas yang bertugas saat produk dipasarkan.

Produk cacat di Indonesia didefinisikan sebagai produk yang gagal karena dengan alasan lain, sengaja atau lalai tidak dapat mencapai tujuan pembuatannya selama pembuatan dan selama pendistribusiannya sehingga dapat muncul produk cacat.² Apabila barang yang dikirim atau diperjualbelikan terdapat cacat tersembunyi pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang tersebut sebagaimana dilandasi dalam ketentuan pasal 49 Peraturan pemerintah Nomor. 82 tahun 2012 tentang penyelenggara sistem dan transaksi elektronik.

Adapun dalam pasal 8 ayat (2) UUPK dikatakan bahwa: “Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud”.³ Sehingga apabila ada pelaku usaha yang memperdagangkan barang usahanya yang ternyata mempunyai kecacatan maka menjadi tanggungjawab pelaku usaha, hal ini dikarenakan pihak konsumen tidak menerima informasi yang lengkap terkait barang yang dibeli.

² Aulia Muthia, “*Hukum perlindungan konsumen: dimensi hukum positif dan ekonomi syariah*”, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2018), 35.

³ Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen.

Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik yang bersifat materil maupun nonmateril. Sehingga ekonomi sebagai satu aspek kehidupan, yang telah diatur dalam Islam.⁴Perdagangan merupakan yang diridhoi Allah SWT, yaitu dengan melakukannya sesuai dengan tuntutan syariah. Syariat tersebut bertujuan untuk mewujudkan suatu keadilan, kemaslahatan dan kebijakan hukum. ⁵Sebagaimana dalam firman-Nya QS. Al-Nisa/4:29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ بِجَارَةٍ عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

Hikmah yang terkandung dalam ayat tersebut adalah bahwa memperoleh sesuatu khususnya dalam berdagang hendaklah ditempuh dengan cara yang telah ditentukan oleh agama agar mendapat berkah dan diridhoi oleh Allah SWT.⁶

⁴ Mustafa Edwin Nasution, ddk., *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam* (Jakarta; Perdana Media Group, 2015), h. 1

⁵ Abdi Wijaya, "Perubahan Hukum Dalam Pandangan Ibnu Qayyim", al-Daulah 6, Nomor. 2 (2017) h. 390

⁶ Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Kitab al-Qur'an Al-Fatih Dengan Alat Peraga Tajwid Kode Arab*, (Jakarta: PT Insan Media Pustaka, 2012) h. 83

Dalam fikih muamalah telah diatur tentang kegiatan atau transaksi yang berdasarkan hukum-hukum syariat mengenai perilaku manusia dalam kehidupan berhubungan dengan pengelolaan harta, perputaran uang, seperti jual beli dan perdagangan. Adapun prinsip-prinsip jual beli dalam fikih muamalah antara lain:

- a. Kemudahan dan murah hati merupakan ajaran dan etika Islam dan sangat dianjurkan bermurah hati dalam bermuamalah. Contoh toleransi dalam muamalah dengan memaafkan kesalahan dan menerima pembatalan transaksi karena ada kecacatan terhadap barang tersebut.
- b. Jujur dan amanah merupakan sifat Nabi tatkala berdagang, dan sangat menganjurkan pedagang untuk menerapkan sikap kejujuran dan amanah dalam berdagang. Akan tetapi banyak yang kita temukan kebohongan, seperti membohongi konsumen dari kualitas barang dan menutupi cacat pada barang.
- c. Menjauhi penipuan atau *gharar* yang dimaksud adalah ketidakjelasan baik dari sisi barang maupun harga ataupun penerimaan. Menipu atau mengurangi timbangan dan membohongi hukumnya haram.⁷
- d. Suka sama suka atau *At-taradhi* adalah kerelaan yang sebenarnya, bukan kerelaan yang bersifat semu dan seketika.⁸ Oleh karena itu, keridhaan harus ditunjukkan melalui pernyataan *ijab* dan *qabul*. Sementara persetujuan secara ridha untuk melakukan *ijab* dan *qabul* hanya dapat dilakukan oleh orang yang memiliki kecakapan hukum, yaitu baligh dan

⁷ Abdul Rahman, Ghazaly, dkk "Fiqih Muamalah". Jakarta: Kharisma Putra Utama 2010. h 21

⁸ Taufik Abdullah, "Esikopedi Tematis Dunia Islam". Jakarta: PT. Ichtiar Baru van Hoeve. 2003

berakal. Ini juga berarti bahwa dalam transaksi harus bebas dari intimidasi dan penipuan.⁹

Bersikap adil merupakan aturan penting yang harus diterapkan dalam semua aspek perekonomian. Seperti dalam kegiatan transaksi atau jual beli yang harus didasarkan kerelaan masing-masing. Salah satunya dengan tidak memaksa untuk membeli barang dengan harga tertentu dan permainan harga.

Seperti yang terjadi di Kecamatan Latimojong beberapa masyarakat mendapati barang yang dibeli berupa panci yang penyok, piring yang retak, gelas yang pecah, toples yang lecet, sendok yang jumlahnya kurang dari yang tertera dalam kemasan, serta produk makanan seperti makanan ringan yang berubah warna dan rasa, makanan dalam kemasan yang rusak, atau tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa dan label informasi. Produk-produk seperti ini masih sering dijual tanpa adanya informasi kepada konsumen terkait kecacatan barang tersebut.

Hingga saat ini belum diketahui penyebab dari kecacatan produk tersebut tetapi pihak konsumen yang membeli produk tersebut. Konsumen berasumsi bahwa produk-produk yang mengalami kerusakan atau cacat tersebut kemungkinan besar disebabkan oleh penumpukan yang tidak tepat, cara penyimpanan yang kurang baik atau terbentur dengan barang yang lain.

Berdasarkan kasus yang terjadi di atas banyak pelaku usaha yang terkadang menutup mata dan tidak ingin bertanggung jawab terkait dengan barang yang dibeli oleh konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha mengklaim bahwa barang

⁹ A. Djazuli, "*Kaidah-Kaidah Fiqih*". Jakarta: Kencana. 2006. Hal. 130-131.

yang dibeli bisa saja rusak atau mengalami kecacatan ketika berada di tangan konsumen. Sehingga dengan kasus tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen Di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka pokok masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha di Kecamatan Latimojong terhadap penjualan produk cacat kepada konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum perlindungan konsumen terhadap penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha di Kecamatan Latimojong terhadap penjualan produk cacat kepada konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya hukum perlindungan konsumen terhadap penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan baik bagi penulis maupun masyarakat luas tentang tanggungjawab pelaku usaha terhadap penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong, dan diharapkan dapat berguna bagi penambahan/pengembangan ilmu

pengetahuan dan ilmu hukum.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan referensi bagi para pihak yang berkepentingan dalam pembuatan penulisan yang berhubungan dengan tanggungjawab pelaku usaha terhadap penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Mengenai penelitian yang dikaji peneliti tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu. Tentunya tidak lepas dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dan referensi peneliti. Adapun hasil penelitian terdahulu yang relevan yaitu:

1. Nurselina Suhemi PasarIbu, Tahun 2016 mengkaji mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Cacat Barang Produksi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.¹⁰ Skripsi ini ditulis di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Penelitian ini mengkaji permasalahan terkait produk yang mengalami cacat. Objek kajian dalam penelitian ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek kajian penelitiannya. Penelitian Nurselina Suhemi PasarIbu melakukan penelitian pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sedangkan penelitian ini tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan

¹⁰Nurselina Suhemi PasarIbu, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Barang Produksi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*”, (Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Tahun 2016).

Latimojong Kabupaten Luwu. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang produk cacat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan tersebut konsumen akan memperoleh manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum dalam setiap transaksi. Selain itu konsumen juga diberikan hak untuk mengajukan sengketa apabila merasa dirugikan, sebagaimana diatur dalam pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-undang yang sama.

2. Hayati, Tahun 2016, membahas tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Produk Cacat Tersembunyi terhadap Tanggungjawab Pelaku Usaha Sektor Otomotif di DKI Jakarta.¹¹ Tesis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Hukum. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pola penyelesaian sengketa konsumen atas cacat tersembunyi suatu barang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada objek dan tempat penelitiannya, penelitian Hayati tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

¹¹Hayati, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Produk Cacat Tersembunyi terhadap Tanggungjawab Pelaku Usaha Sektor Otomotif di DKI Jakarta*”. (Tesis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Hukum, Tahun 2016).

atas Produk Cacat Tersembunyi terhadap Tanggungjawab Pelaku Usaha Sektor Otomotif di DKI Jakarta sedangkan penelitian ini meneliti tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang produk cacat.

Hasil penelitian ini dirumuskan bahwa posisi konsumen menerima dan menyetujui apa yang diperjanjikan sehingga barang atau hasil produk yang mengandung cacat tersembunyi yang tidak kelihatan mata pun diterima konsumen. Desakan kebutuhan dan minimnya pengetahuan konsumen ini dipergunakan oleh pelaku usaha dalam mencapai tujuannya.

3. Moh. Saleh, Tahun 2022, membahas tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Barang yang Cacat Setelah Melakukan Transaksi Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.¹² Program Studi Hukum Bisnis Fakultas Hukum, Universitas Mataram. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab pelaku usaha dan perlindungan hukum terhadap barang yang mengandung cacat yang diketahui pasca transaksi ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada tempat penelitiannya, penelitian Moh.Saleh dilakukan di Mataram, sedangkan penelitian ini meneliti di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yakni sama-sama meneliti tentang produk cacat.

¹²Moh. Saleh, "*Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Barang yang Cacat Setelah Melakukan Transaksi Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*". (Skripsi Program Studi Hukum Bisnis Fakultas Hukum, Universitas Mataram., Tahun 2022).

Hasil penelitian ini adalah tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang cacat pasca transaksi disebabkan karena adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang mengakibatkan timbulnya suatu hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

4. Eveline Wijaya, Tahun 2021, membahas tentang Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi oleh Konsumen (Studi Putusan Nomor Perkara 77/PDT/2018/PT.DKI). (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara).¹³ Transportasi merupakan sarana yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Faktanya, para penjual dalam memasarkan atau menjual produknya memberikan informasi sedemikian rupa seolah-olah telah memenuhi standar tanpa cacat tersembunyi atau kekurangan lainnya. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terletak pada objek penelitian, peneliti Eveline Wijaya melakukan penelitian pada Studi Putusan Nomor Perkara 77/PDT/2018/PT.DKI, sedangkan penelitian ini meneliti tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu sama-sama melakukan penelitian tentang produk cacat.

Hasil penelitian ini yaitu tanggungjawab hukum pelaku usaha terhadap adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijual dan penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan dengan pembelian

¹³ Eveline Wijaya, "*Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi oleh Konsumen*". (Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, 2021).

cacat tersembunyi barang. Penyelesaian hukum dilakukan untuk menyelesaikan kasus cacat tersembunyi akibat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebagai subyek hukum para pihak dalam perjanjian perdagangan dimana mekanisme hukum yang tepat adalah melalui jalur arbitrase.

B. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan upaya yang diberikan kepada subjek hukum ke dengan tujuan menjamin hak-haknya melalui berbagai instrumen hukum baik yang bersifat preventif (pencegahan) maupun yang bersifat represif (penindakan), yang secara lisan maupun tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum mencerminkan peran hukum sebagai alat untuk menciptakan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan keamanan bagi masyarakat.

Perlindungan hukum merupakan serangkaian tindakan atau mekanisme hukum yang wajib disediakan untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁴

Menurut Satijipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵ Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan

¹⁴Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), h. 22.

¹⁵ Sajipto Raharjo, 2000 Ilmu Hukum, pt citra aditia Bakti, Bandung h.54

pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.¹⁶

- 1) Perlindungan hukum preventif memberikan subjek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan.
- 2) Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul. Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen memiliki peran penting untuk mencegah konsumen dari resiko dan dampak negatif penggunaan teknologi. Sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia yang sehat secara jasmani dan rohani sebagai kontributor dalam pembangunan, serta menjaga keseimbangan pembangunan nasional.

Pembangunan perekonomian nasional di era globalisasi saat ini harus mendorong pertumbuhan sektor usaha agar dapat memproduksi barang-barang yang mengandung unsur teknologi. Dalam hal ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas. Disisi lain, konsumen juga harus memperoleh kepastian atas barang yang dibelinya tanpa mengalami kerugian.

¹⁶ Philips M. Harjo, 2011; PIH dan THI, Balai pustaka Jakarta, h.102

Dasar hukum yang menjadikan konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

- 1) Undang-undang Dasar Tahun 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 27 dan Pasal 33
- 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 58 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- 4) Surat Edaran Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh Dinas Indag Prop/Kab/Kota.
- 5) Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

2. Pertanggungjawaban Hukum

Menurut Ridwan Halim tanggungjawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban atau pun kekuasaan. Sedangkan menurut sugeng istano pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkan.

Tanggungjawab pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 9 ayat (1) pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau

kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Konsumen harus meningkatkan pemahaman, kepedulian, kemampuan serta kemandirian dalam melindungi diri juga mendorong tumbuhnya tanggungjawab dari pelaku usaha. Dalam pasal 1365 KUHP menjelaskan, setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti rugi atau bertanggungjawab.¹⁷

Product liability merupakan bentuk tanggungjawab hukum yang dibebankan kepada individu atau badan yang memproduksi suatu barang baik itu produsen maupun pihak yang terlibat dalam proses produksi atau pihak mendistribusikan produk tersebut. Dalam hal ini, juga mencakup pihak lain yang ikut serta dalam proses komersial penyebaran produk, termasuk pemilik bengkel dan gudang.

Prinsip tanggungjawab merupakan aspek yang krusial dalam perlindungan konsumen. Dalam berbagai kasus tentang pelanggaran hak konsumen, diperlukan ketelitian dalam menentukan siapa yang bertanggungjawab tersebut dapat dikenakan kepada pihak-pihak yang terkait. Ada beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan maupun perjanjian baku dalam praktik hukum perdata dapat memberikan pembatasan terhadap tanggungjawab yang ditanggung oleh pelaku usaha.

Secara umum, ada beberapa jenis prinsip tanggungjawab dalam hukum yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

¹⁷ Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

- a. Tanggungjawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)
- b. Anggapan bertanggungjawab (*presumption of liability*)
- c. Anggapan tidak bertanggungjawab (*presumption of Nonliability*)
- d. Tanggungjawab tanpa kesalahan (*strict liability*)
- e. Pembatasan atas tanggungjawab (*limitation of liability*).¹⁸

Salah satu yang menjadi pendorong lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu untuk menjamin perlindungan atas hak dan kepentingan konsumen. Dalam undang-undang tersebut, pelaku usaha diatur secara khusus dalam Bab IV, yaitu mulai dari pasal 19 hingga pasal 28. Selain itu, ketentuan yang mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggungjawab atas produk dalam konteks perlindungan konsumen.

Ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengalami perluasan Pasal 23, yang menegaskan bahwa dalam hal pelaku usahamenolak atau tidak melaksanakan kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas yang dialami oleh konsumen. Sebagaimana yang tercantum pada pasal 19 ayat (1) sampai dengan ayat (4) konsumen memiliki hak untuk menempih upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke lembaga peradilan yang berwenang di wilaya domisili konsumen.

3. Pelaku Usaha

Pelaku adalah orang yang menjalankan suatu usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan. Sedangkan dalam hukum, pelaku usaha memiliki hak

¹⁸Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, h. 22.

dan kewajiban tertentu yang harus mereka penuhi. Pelaku usaha dapat berupa individu, seperti pengusaha perorangan, atau entitas hukum, seperti perusahaan atau badan usaha lainnya.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan pengertian mengenai pelaku usaha,¹⁹“Pelaku usaha merupakan subjek hukum yang menaati peraturan perundang-undangan, serta mendirikan, berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha jual-beli dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

a. Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha adalah berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ jasa yang di perdagangkan.
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ jasa yang di perdagangkan.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta dekriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/jasa yang di produksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar dan mutu barang dan/jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada

kerugian. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan tindak pidana.

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:²⁰

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- 3) Tidak sesuai dengan ukuran dan takaran yang tertera pada kemasan produk tersebut.
- 4) Tidak sesuai dengan yang diklaimkan, sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang atau jasa tersebut.
- 5) Tidak sesuai dengan mutu, komposisi, serta proses pembuatan, gaya, mode, atau karakteristik lainnya sebagaimana tercantum dalam label atau keterangan produk dan/atau jasa tersebut.
- 6) Tidak memenuhi janji yang dicantumkan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi terkait penjualan produk dan/atau jasa tersebut.
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau batas waktu penggunaan terbaik dari suatu produk tertentu.
- 8) Tidak mematuhi ketentuan produksi halal sebagaimana tercantum dalam label dengan pernyataan 'halal'.

²⁰ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 9) Tidak mencantumkan label atau informasi yang menjelaskan detail produk seperti nama barang, ukuran, isi bersih/netto, komposisi, petunjuk penggunaan, tanggal pembuatan, efek samping, serta nama dan alamat pelaku usaha, dan keterangan lain yang seharusnya disediakan sesuai ketentuan.
- 10) Tidak mencantumkan informasi dan petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang yang mengalami kerusakan, cacat, telah digunakan sebelumnya, atau telah terkontaminasi, baik secara sengaja maupun tidak, tanpa memberikan informasi yang benar, jelas, dan lengkap kepada konsumen. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan tersebut tidak hanya dilarang untuk melanjutkan peredaran barang dan/atau jasa yang bersangkutan, tetapi juga diwajibkan untuk menarik produk tersebut dari peredaran guna melindungi hak konsumen.

4. Produk Cacat

Produk cacat yaitu produk yang produksi tetapi tidak sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditetapkan. Menurut konsumen, standar kualitas suatu produk tersebut ketika dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa produk tersebut tidak dapat digunakan berdasarkan fungsinya, maka produk tersebut dianggap sebagai produk cacat.

Dasar hukum peraturan produk yang cacat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1504 sampai Pasal 1512 dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Dalam kasus ini pasal 1504 menetapkan bahwa penjual harus selalu bertanggungjawab atas cacat tersembunyi²¹. Sehingga apabila pembeli mendapati barang yang memiliki cacat tersembunyi pembeli mempunyai dua pilihan, pilihan ini sesuai dengan ketentuan pada Pasal 1512 KUHPerdata yang menetapkan bahwa barang yang dibeli akan dikembalikan dengan mengumpulkan pengembalian dana (*Refund*) dan barang yang dibeli akan ditahan dengan memperoleh kompensasi dari penjual.²²

a. Produk Cacat Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa perkembangan sektor perdagangan dan pertumbuhan ekonomi, khususnya dalam industri dan perdagangan nasional, belum sepenuhnya menghasilkan beragam produk dan jasa yang mampu dikonsumsi secara optimal. Globalisasi dan perdagangan bebas yang diperkuat oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan ruang yang luas bagi peredaran barang dan jasa, baik dari dalam maupun luar negeri.

Hal ini dapat memberikan keuntungan bagi konsumen karena semakin banyak pilihan barang dan jasa yang tersedia sesuai kebutuhan serta kemampuan

²¹ Pasal 1509 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

²² Eveline Wijaya dan Jeane Nelthe Saly, “Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Transaksi Pemelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen”, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 4 Nomor 1 (Juni, 2021), 282.

mereka. Pada sisi lain, kemudahan ini juga dapat menimbulkan risiko, seperti beredarnya produk-produk yang tidak memenuhi standar atau bahkan membahayakan. Akibatnya, konsumen berada dalam posisi yang rentan dan berpotensi mengalami kerugian.

Dalam situasi ini, penting bagi pelaku usaha dan konsumen untuk memiliki kedudukan yang seimbang. Konsumen perlu dilindungi dari produk yang cacat atau tidak sesuai standar, baik karena kesalahan produksi maupun informasi yang menyesatkan. Kemudahan ini berpotensi meningkatkan kerugian yang dapat dialami oleh konsumen. Hal ini sering terjadi karena meningkatnya transaksi dalam sektor industri perdagangan.

Menurut Achmad Sutedi, suatu produk dapat dikategorikan cacat apabila produk tersebut tidak aman saat digunakan dan tidak memenuhi harapan atau standar yang telah ditentukan. Dalam KUHPerdata, cacat diartikan sebagai kondisi "sungguh-sungguh" yang menyebabkan suatu barang "tidak dapat digunakan" atau tidak berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya. Artinya, apabila suatu barang tidak memenuhi fungsi atau manfaat sebagaimana yang diharapkan, maka barang tersebut dianggap mengalami cacat karena manfaatnya berkurang dari yang seharusnya.²³

Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa tanggung jawab atas produk cacat berada pada pelaku usaha atau produsen. Dalam perkembangannya, pandangan hukum modern menitikberatkan pada dua hal utama, yaitu:

²³ Ahmad Sutedi, *Tanggungjawab produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2018), h. 33.

- 1) Menurunkan standar kelalaian karena produk cacat bisa timbul tanpa kesalahan langsung dari pelaku usaha.
- 2) Menyediakan jalur hukum untuk kompensasi bagi korban produk cacat yang tidak dapat dihindari.

Berdasarkan sejumlah kasus, kerugian yang dialami konsumen sering kali disebabkan oleh produk cacat, bahkan meskipun produk tersebut telah dikonsumsi atau digunakan dengan benar. Kerugian yang ditimbulkan dapat berupa luka fisik, cacat, bahkan kematian.

Bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat mengonsumsi atau menggunakan produk cacat berhak memperoleh ganti rugi. Pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul akibat produk cacat tersebut.

Konsumen memiliki hak untuk mengembalikan barang atau produk yang telah dibeli atau dipesan dari produsen apabila terdapat ketidaksesuaian antara produk yang diterima dengan harapan atau kebutuhan konsumen. Produk yang tidak sesuai tersebut dapat dikategorikan sebagai produk cacat, yakni produk yang tidak memenuhi standar atau preferensi konsumen, sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Apabila proses pengembalian (return) produk tidak ditindaklanjuti oleh produsen, baik dengan perbaikan maupun penggantian produk, maka produsen berisiko mengalami kerugian yang signifikan. Kerugian tersebut dapat berupa biaya tambahan produksi yang diperlukan untuk mengganti produk yang dikembalikan oleh konsumen yang menghendaki pengembalian barang tersebut.

Dalam mengatasi kemungkinan timbulnya produk cacat, produsen pada dasarnya hanya dapat melakukan langkah pencegahan sebelum produk dihasilkan. Upaya perbaikan terhadap produk cacat yang telah diproduksi akan menimbulkan beban biaya tambahan. Oleh karena itu, produsen perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap proses produksinya untuk mendeteksi potensi kesalahan yang menjadi penyebab produk cacat, sehingga cacat produk dapat dicegah sedini mungkin.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan keterangan yang jelas dan tegas tentang definisi jenis produk barang dan/atau jasa yang dilindungi, yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha tertentu atas hubungan hukumnya dengan konsumen apalagi rumusan yang berkaitan dengan definisi dan kriteria produk cacat. Istilah cacat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya ditemukan pada Pasal 8 ayat (2 dan 3).

Begitupun yang dilakukan pelaku usaha pada umumnya menjual kebutuhan konsumen berupa produk baru yang berkualitas atau produk yang tergolong cacat. Pada dasarnya tidak ada pelaku usaha yang menginginkan barang yang cacat, akan tetapi suatu kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja tidaklah bisa terhindar dari manusia. Sebagaimana yang disebutkan dalam Hadis berikut:

عَنْ عُقَيْبَةَ بْنِ عَامِرٍ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ : يَقُولُ الْمُسْلِمُ الْحَو
 الْمُسْلِمَ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاغٍ مِنْ أَخِيهِ بِيَعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيْنَهُ لَهُ

Artinya:

“Seorang muslim adalah saudara bagi muslim yang lain, tidak halal bagi seorang muslim untuk menjual barang yang ada cacatnya kepada saudaranya, kecuali jika dia menjelaskan. HR. Ibnu Majah.²⁴

Makna Hadist di atas menjelaskan pentingnya sikap jujur yang harus diterapkan oleh pelaku usaha, dan tidak menutupi cacat barang kepada konsumen sehingga transaksi yang dilakukan dapat dikatakan halal.

b. Kualifikasi Produk Cacat atau Kriteria Produk Cacat

Tanggungjawab memiliki kedudukan yang penting dan perlu diperhatikan, karena menyangkut kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggungjawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan padanya. Tanggungjawab atas suatu barang atau jasa yang diproduksi pada perusahaan dan industri, disebut dengan *product liability* dalam pengertian yuridis lazim.

Seperti diketahui berlaku prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggungjawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan ganti rugi/kompensasi kepada pihak yang melakukan perbuatan itu.

Kompensasi tersebut, menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

- a) Pengembalian sejumlah uang.
- b) Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau yang setara.
- c) Perawatan kesehatan.

²⁴ HR. Ibnu Majah, Nomor. 2246

d) Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat ketentuan mengenai tanggung jawab (*liability*) pada Bab VI tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha di Pasal 19 hingga Pasal 28 Undang-Undang tersebut.

Subtansi pada *product liability* di atas adalah yang bertanggung jawab pada kecacatan, serta ketidaknyamanan dan penderitaan yang dialami oleh konsumen karena pemakaian atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkannya yaitu pelaku usaha.

Sebuah produk dapat dikategorikan produk cacat jika tidak bisa digunakan sesuai fungsinya, karena:

- 1) Cacat pada produk dan manufaktur adalah suatu kondisi di mana produk yang dihasilkan memiliki kerusakan atau kekurangan karena proses yang tidak memadai. Cacat tersebut dapat menyebabkan berbagai masalah seperti cedera dan mengganggu kesehatan tubuh atau jiwa konsumen. Cacat seperti di atas berupa cacat desain dan kesalahan proses. Jika produk itu diproduksi sebagaimana mestinya, maka konsumen tidak akan kerugian tersebut.
- 2) Cacat desain adalah produk yang memiliki kekurangan atau kerusakan yang disebabkan oleh desain yang tidak memadai atau salah. Cacat ini timbul pada tahap persiapan produk. Ini terdiri dari desain, komposisi atau konstruksi.
- 3) Produk yang cacat peringatan atau cacat industri yaitu cacat yang tidak dilengkapi dengan peringatan tertentu atau instruksi penggunaan.

Produk yang tidak mencantumkan peringatan atau petunjuk penggunaan sesuai ketentuan sebelumnya dikategorikan sebagai produk yang cacat. Dibebankan kepada produsen untuk dipertanggungjawabkan. Namun pada kondisi tertentu tanggungjawab tersebut dapat dialihkan pada pelaku usaha lainnya, seperti importir produk dan distributor maupun pedagang pengecer.

Penyimpangan lainnya adalah konsumen mendapatkan produk “aspal” asli atau palsu. Artinya pihak penjual telah menjual produk yang mengandung cacat, dampak langsung dari hal tersebut berpotensi menyebabkan kerugian yang dialami konsumen.

Di kategorikan barang cacat apabila barang tersebut:

- 1) Secara dimensi, ukuran produk menyimpang dari standar yang ditetapkan, baik itu dalam bentuk lebih besar atau lebih kecil.
- 2) Produk yang mengalami kecacatan fisik dapat dilihat dengan bentuk yang tidak sesuai, seperti bengkok, rusak, dan terpotong serta sejenisnya.

Produk yang mengalami kerusakan atau cacat dan menimbulkan tanggungjawab dari pihak produsen, dapat dikatakan kedalam tiga jenis cacat yaitu cacat produksi/manufaktur, cacat perancangan, serta cacat dalam pemberian peringatan atau petunjuk.

Menurut Yusuf Shofie menjelaskan bahwa cacat produksi kondisi di mana produk berada di bawah standar yang diharapkan oleh konsumen. Ketika produk itu tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dapat membahayakan keselamatan bagi konsumen. Cacat produksi juga dapat dimaknai

sebagai ketidaksesuaian antara spesifikasi, kepuasan pengguna dan penyimpangan dari aturan yang telah ada.²⁵

Kewajiban pelaku usaha untuk bertanggungjawab pada produk cacat awalnya hanya diberlakukan bagi produk makanan dan minuman. Namun, seiring berjalan waktu tanggungjawab ini diperluas hingga mencakup seluruh produk yang diproduksi.

Cacat desain merujuk pada kondisi di mana suatu produk mengandung risiko bahaya yang sebenarnya dapat diantisipasi atau dicegah. Hal ini terjadi ketika produk tersebut tidak dapat memenuhi ekspektasi konsumen dalam hal fungsi atau performa sebagaimana mestinya. Dalam konteks ini, yang dimaksud adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan kenyataan produk yang dapat diperkirakan menyebabkan kegagalan secara struktural atau bentuk.

Cacat ini biasanya muncul pada tahap awal pengembangan produk, meliputi aspek desain, komposisi, maupun konstruksi. Suatu produk dapat dikategorikan cacat apabila tidak menjamin keamanan saat digunakan dan tidak memenuhi standar keselamatan sebagaimana yang wajar diharapkan oleh konsumen. Evaluasi terhadap cacat desain ini mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu:

- a. Tampilan produk atau barang
- b. Fungsi yang seharusnya suatu produk
- c. Waktu dan kondisi digunakan suatu produk

Warning/instruction atau cacat petunjuk dan instruksi merujuk pada kegagalan produsen dalam memberikan informasi yang memadai mengenai cara

²⁵Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), h. 70.

penggunaan atau risiko dari produk yang dihasilkan. Salah satu indikator dari jenis cacat ini adalah:

- 1) *Product labelling* adalah salah satu cara untuk melindungi konsumen pada saat tertentu. Pelabelan merupakan metode preventif untuk memberikan perlindungan kepada konsumen pada situasi tertentu, sekaligus mendukung transparansi pasar (*market transparency*). Pemberian label yang tepat waktu berperan penting dalam memberikan peringatan dan jaminan keselamatan, terutama untuk mencegah risiko cedera akibat penggunaan produk.
- 2) *Advertisement* atau iklan memuat informasi spesifik yang ingin disampaikan kepada konsumen misalnya tentang paket liburan yang terdiri dari brosur harus dengan jelas dan akurat memberikan harga dan informasi yang berkaitan dengan tujuan liburan, transportasi. Melalui iklan, konsumen diharapkan memperoleh pemahaman yang jelas sebelum melakukan pembelian atau penggunaan produk.²⁶

Produk cacat adalah produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Bagi konsumen, standar kualitas yang baik berarti produk tersebut dapat digunakan dengan optimal sesuai kebutuhannya. Apabila konsumen menilai bahwa produk tersebut tidak memenuhi kebutuhan karena kualitasnya tidak sesuai, maka produk tersebut dapat dikategorikan sebagai cacat.

Dalam hal mengatasi persoalan produk cacat, produsen seharusnya melakukan tindakan pencegahan sebelum produk dipasarkan. Proses perbaikan terhadap produk cacat umumnya sulit dilakukan karena tidak hanya memerlukan

²⁶Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, h. 72.

revisi terhadap produk itu sendiri, tetapi juga bisa berdampak pada keseluruhan proses produksi dan menambah biaya. Oleh karena itu, produsen disarankan untuk melakukan upaya pencegahan sejak awal, termasuk dengan cara menelusuri proses produksi secara menyeluruh guna mengidentifikasi potensi kesalahan. Dengan demikian, penyebab cacat dapat ditemukan dan dihindari.

Penentuan jenis cacat pada produk dapat bervariasi tergantung pada karakteristik cacat tersebut. Secara umum, terdapat empat jenis cacat, yaitu:

- a) Cacat fisik yang tampak secara kasat mata, seperti jari lebih, gigi rontok, buta, atau buta sebelah. Dalam hal ini, jika perkara dibawa ke pengadilan, hakim dapat memutuskan bahwa pembeli tidak perlu dibebani kewajiban untuk membuktikan keberadaan cacat, karena cacat tersebut dapat dilihat dengan jelas oleh siapa pun. Pembeli berhak memperkarakan penjual karena adanya aib ini dan hakim waji untuk menyelidikinya.
- b) Cacat tersembunyi yang hanya dapat diketahui oleh para ahli. Jenis cacat ini tidak tampak secara kasat mata dan hanya dapat dikenali oleh individu yang memiliki keahlian khusus, seperti dokter atau pakar barang antik, guna menentukan keaslian atau kondisi barang tersebut.
- c) Cacat yang hanya dapat diketahui oleh wanita. Apabila jenis cacat termasuk dalam kategori yang hanya bisa diketahui oleh wanita, maka dalam proses peradilan, hakim akan mempertimbangkan keterangan dari pihak wanita sebagai dasar pertimbangan, dan dapat menunjukkan bukti cacat tersebut kepada mereka.
- d) Cacat yang hanya dapat diidentifikasi melalui pengujian. Jenis cacat ini tidak tampak

secara langsung dan hanya dapat diketahui melalui proses pengujian tertentu. Biasanya, cacat ini baru terungkap ketika terjadi sengketa atau ketidaksesuaian, dan hanya dapat dibuktikan melalui eksperimen atau uji coba.

5. Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “consument”, “konsumen”. Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah 'konsumen' berasal dari bahasa Inggris, yaitu 'consumer', yang juga diserap dalam bahasa Belanda sebagai 'consument'. Secara etimologis, konsumen merujuk pada individu yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan barang dan/atau jasa, baik sebagai pemakai akhir maupun perantara. Dalam konteks sosial, konsumen merupakan setiap orang yang memanfaatkan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk tujuan komersial.

Menurut Aziz Nasution, konsumen secara umum dapat diartikan sebagai individu yang memperoleh barang atau jasa untuk dipergunakan sesuai dengan kebutuhan tertentu. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (2), menyatakan bahwa: '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”.²⁷

Menurut Munir Fuady, konsumen adalah pihak yang berperan sebagai pengguna akhir (end user) dari suatu produk, yaitu individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan tidak bertujuan untuk diperdagangkan kembali. Kelompok konsumen dianggap rentan terhadap potensi eksploitasi oleh pelaku usaha, sehingga diperlukan adanya aturan hukum yang secara khusus memberikan perlindungan kepada mereka.

Oleh karena itu, regulasi hukum yang tidak hanya bersifat mengatur, tetapi juga mengandung aspek perlindungan, menjadi sangat penting. Hal ini menunjukkan urgensi perlunya pembedaan klasifikasi terhadap konsumen. Adapun batasan-batasan konsumen antara lain sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah setiap individu yang memperoleh barang atau jasa untuk digunakan bagi tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap individu yang memperoleh barang dan/atau jasa dengan maksud untuk diperdagangkan kembali (bersifat komersial).
- c. Konsumen akhir adalah individu yang secara alami memperoleh dan menggunakan barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, atau rumah tangga, serta tidak bertujuan untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

²⁷ Kelik Wardiono, *Hukum perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), h. 10.

Konsumen tidak hanya dikualifikasikan subjek hukum dalam arti orang akan tetapi termasuk pula di dalamnya badan konsumen akhir yaitu badan hukum yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak diperdagangkan.²⁸ Dalam ilmu ekonomi dikenal istilah konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara merupakan pengguna barang atau jasa sebagai bagian dari proses produksi, sedangkan konsumen akhir menggunakan barang/jasa tersebut secara langsung. Konsumen antara biasanya menggunakan barang berupa bahan baku atau komponen produksi yang dibeli dari pasar industri. Konsumen akhir cenderung membeli barang yang digunakan untuk keperluan pribadi sehari-hari.

Konsumen adalah pengguna akhir barang dan jasa untuk kepentingan pribadi maupun keluarganya. Setiap orang, baik sendiri maupun bersama-sama orang lain, dalam situasi apa pun dapat menjadi konsumen atas barang atau jasa. Namun secara umum, konsumen seringkali diartikan sebagai pembeli, penyewa, nasabah, atau pengguna layanan dari pelaku usaha. Konsumen antara ini mendapatkan barang itu di pasar industri atau pasar pelaku usaha. Sedangkan bagi konsumen akhir dari barang dan/atau jasa konsumen, yaitu barang yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya. Barang atau konsumen ini umumnya digunakan didalam rumah tangga masyarakat.

Secara yuridis, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengakui adanya subyek hukum yang bertindak sebagai pembeli, penyewa, atau peminjam-pakai dalam perikatan hukum. Konsumen akhir membutuhkan produk yang aman dan

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo *Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op.cit*, hlm. 5.

tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan jiwa. Oleh karena itu, hukum harus menjamin agar produk-produk yang dikonsumsi memenuhi standar keamanan dan disertai informasi yang jujur serta bertanggung jawab. Karena konsumen tidak mengetahui proses dan bahan produk, maka hukum berperan untuk melindungi mereka. Pengertian masyarakat ini tidaklah salah sebab secara yuridis dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat subyek-subyek hukum.

Konsumen akhir membutuhkan produk yang aman, baik untuk kesehatan fisik maupun keselamatan jiwa, serta biasanya bertujuan menunjang kesejahteraan keluarga atau rumah tangga. Oleh sebab itu, dibutuhkan aturan hukum yang menjamin keamanan setiap produk konsumen untuk konsumsi manusia, yang disertai informasi yang akurat, jujur, dan bertanggung jawab. Karena kebanyakan konsumen tidak mengetahui bahan dasar, proses produksi, maupun strategi distribusi produk, maka hukum perlindungan konsumen sangat diperlukan untuk menjaga keseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam hubungan yang saling berkaitan dan membutuhkan.

Dari sudut pandang pemerintah, masyarakat harus mendapatkan pendidikan dan informasi memadai dalam memilih barang/jasa, agar tidak membeli atau mengonsumsi produk yang salah atau berbahaya. Bila masyarakat mengonsumsi produk yang membahayakan, maka pemerintah pun ikut menanggung kerugian, termasuk biaya pengobatan yang tinggi akibat hal tersebut.

Dengan demikian maka masyarakat sebagai pembeli, pemakai dan pengguna barang dan/atau jasa yang harus dilindungi dari akibat memilih dan

membeli produk yang salah. Namun, disisi lain pelaku usaha juga harus mempelajari dan memahami mengenai macam-macam kebutuhan serta keinginan masyarakat. Pelaku usaha hendaknya tidak memproduksi dan memasarkan barang yang akhirnya tidak diminati di pasar karena tidak selaras dengan kebutuhan konsumen.

Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai konsumen serta perilaku konsumen dalam memilih, membeli, dan mengonsumsi produk, baik berupa barang maupun jasa. Istilah perlindungan konsumen berkaitan erat dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen mencakup aspek hukum. Materi perlindungan yang diberikan tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga meliputi hak-hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen pada hakikatnya merupakan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:²⁹

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan serta keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang serta memperoleh barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi juga jaminan yang diklaimkan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

²⁹ Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN. Nomor 42 Tahun 1999, TLN Nomor 3821.

- 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 mendapatkan 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.

Meskipun hak-hak konsumen telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, tidak semua konsumen mengetahuinya. Namun hingga saat ini, pemenuhan hak-hak tersebut oleh konsumen belum sepenuhnya sesuai harapan.

Justru sebaliknya, banyak konsumen menjadi korban dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Beragam media telah memberitakan kasus konsumen yang mengalami mual dan muntah setelah mengonsumsi makanan atau minuman tertentu, menderita cacat setelah mengonsumsi obat-obatan, atau bahkan pasien yang mengalami koma dalam waktu lama usai menjalani operasi. Selain itu, masih ditemukan toko atau pedagang yang menjual produk makanan kedaluwarsa. Meskipun razia telah dilakukan secara berkala, kejadian serupa tetap terus terjadi. Oleh karena itu, konsumen perlu bersikap waspada dan teliti setiap kali akan membeli produk

barang dan/atau jasa.

Seluruh hak yang telah disebutkan sebelumnya disusun ulang secara sistematis berdasarkan tingkat urgensinya, dan dapat dirinci sebagai berikut:³⁰

1) Hak Konsumen untuk Memperoleh Keamanan

Konsumen memiliki hak untuk memperoleh jaminan keamanan dari barang yang ditawarkan. Produk yang dikonsumsi tidak boleh menimbulkan bahaya, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian baik secara fisik maupun psikologis. Produk yang diproduksi dan didistribusikan oleh pelaku usaha tidak boleh memiliki risiko tinggi yang dapat membahayakan keselamatan konsumen.

2) Hak untuk Memperoleh Informasi yang Akurat

Setiap produk yang ditawarkan kepada konsumen wajib disertai dengan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak memiliki persepsi yang keliru terhadap produk yang dikonsumsi. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui berbagai cara, baik secara lisan maupun tertulis, termasuk melalui label, iklan, maupun kemasan produk.

3) Hak Untuk di Dengar

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

4) Hak Untuk Kebebasan Memilih

³⁰ Wijaya Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013), h. 11-13.

Konsumen memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan produk yang akan dikonsumsinya. Mereka tidak boleh berada di bawah tekanan dari pihak mana pun sehingga kehilangan hak untuk memilih atau tidak memilih suatu barang. Jika konsumen memutuskan untuk membeli, maka mereka juga memiliki kebebasan dalam menentukan produk mana yang diinginkan. Hak ini berkaitan erat dengan kondisi persaingan pasar. Jika terdapat monopoli dalam produksi atau distribusi suatu produk, maka besar kemungkinan konsumen tidak memiliki alternatif dan kehilangan hak untuk memilih produk lain.

- 5) Hak Untuk Mendapatkan Produk Barang Sesuai dengan Nilai Tukar yang diberikan.

Kualitas barang yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya. Hak ini menegaskan bahwa konsumen harus dilindungi dari praktik penetapan harga yang tidak adil. Kuantitas dan kualitas produk yang dikonsumsi harus sepadan dengan harga yang dibayarkan. Namun, dalam pasar yang tidak bebas, pelaku usaha dapat memanfaatkan situasi dengan menaikkan harga secara tidak wajar. Akibatnya, konsumen berada dalam posisi lemah dan tidak memiliki kekuatan tawar-menawar. Hal ini dapat menimbulkan beban tambahan yang semestinya tidak perlu ditanggung oleh konsumen.

- 6) Hak Mendapatkan Ganti Kerugian

Jika konsumen merasakan kuantitas barang yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, Ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus ditentukan secara adil.

7) Hak Untuk Mendapatkan Penyelesaian Hukum

Konsumen memiliki hak untuk memperoleh penyelesaian hukum atas kerugian yang dialaminya, dan hak ini harus mendapat prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan kepentingan pelaku usaha yang mungkin berupaya membebaskan diri dari tanggung jawab melalui klausul sepihak. Apabila konsumen merasa tuntutannya tidak memperoleh respons atau penanganan yang layak dari pihak terkait, konsumen berhak untuk menuntut penyelesaian melalui jalur hukum, termasuk melalui bantuan advokasi. Dengan demikian, konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak yang dianggap merugikan.

8) Hak Untuk Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Baik dan Sehat

Hak konsumen terhadap lingkungan hidup yang baik dan sehat merupakan hak mendasar yang diakui oleh berbagai organisasi konsumen internasional. Lingkungan hidup yang baik dan sehat mencakup ruang lingkup yang luas, termasuk hak setiap makhluk hidup untuk menikmati lingkungan hidupnya secara layak. Lingkungan ini mencakup baik aspek fisik maupun non-fisik.

9) Hak untuk Dilindungi dari Dampak Negatif Persaingan Curang

Persaingan curang atau dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, disebut dengan “persaingan usaha tidak sehat” dapat terjadi jika seorang pengusaha berusaha menarik langganan atau klien pengusaha lain untuk meningkatkan suatu usaha juga pemasarannya dengan menggunakan alat atau sarana yang bertentangan dengan sikap baik serta kejujuran dalam perkembangan ekonomi. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan

Persaingan Usaha Tidak Sehat menyatakan bahwa dilarang adanya perjanjian atau aktivitas tertentu yang dapat menimbulkan persaingan usaha yang tidak sehat. Ketentuan tersebut meliputi larangan terhadap perjanjian-perjanjian yang bertentangan dengan prinsip itikad baik dan kejujuran dalam praktik perdagangan. Beberapa bentuk perjanjian yang dilarang di antaranya adalah praktik oligopoli, penetapan harga, pembagian wilayah, pemboikotan, kartel, trust, integrasi vertikal, perjanjian eksklusif, serta perjanjian dengan pihak asing yang dapat menyebabkan terjadinya monopoli dan/atau persaingan yang merugikan.

10) Hak Untuk Mendapatkan Pendidikan Konsumen

Kesadaran untuk hak tidak bisa dipungkiri dengan adanya kesadaran hukum. Semakin tinggi tingkat akan kesadaran hukum masyarakat, maka makin tinggi pula penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. Untuk suatu pendidikan konsumen tidak selalu harus melalui pada media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat. Permasalahan perlindungan konsumen di Indonesia tidak terlepas dari rendahnya kesadaran masyarakat sebagai konsumen terhadap hak-haknya. Oleh karena itu, pendidikan konsumen menjadi penting agar konsumen memperoleh pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajiban mereka, serta meningkatkan kesadaran hukum. Semakin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, maka semakin tinggi pula penghargaan terhadap hak-hak pribadi maupun hak orang lain. Upaya untuk memberikan pendidikan kepada konsumen tidak terbatas pada penyampaian melalui media massa, namun juga dilakukan melalui kegiatan lembaga swadaya masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, terdapat banyak pihak yang terlibat namun tidak

jarang hak-hak yang sah justru dibatalkan karena adanya keputusan yang mengutamakan kepentingan kelompok tertentu. Pengertian “pendidikan” tidak harus diartikan sebagai formal yang dilembagakan. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk maka makin banyak informasi yang harus disampaikan kepada konsumen. Penyampaian informasi yang lebih menyeluruh tanpa sekadar menonjolkan unsur komersial pada dasarnya sudah termasuk dalam aspek pendidikan konsumen.

Konsumen memiliki sejumlah kewajiban, antara lain membaca serta mematuhi petunjuk penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keselamatan serta agar dapat membayar sesuai dengan nilai tukar yang berlaku. Ketentuan mengenai kewajiban konsumen ini ditegaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup:³¹

- a. Membaca dan mengikuti informasi serta instruksi terkait penggunaan barang dan/atau jasa guna menjamin keselamatan
- b. Bersikap jujur dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati
- d. Berpartisipasi dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen melalui jalur hukum secara layak.

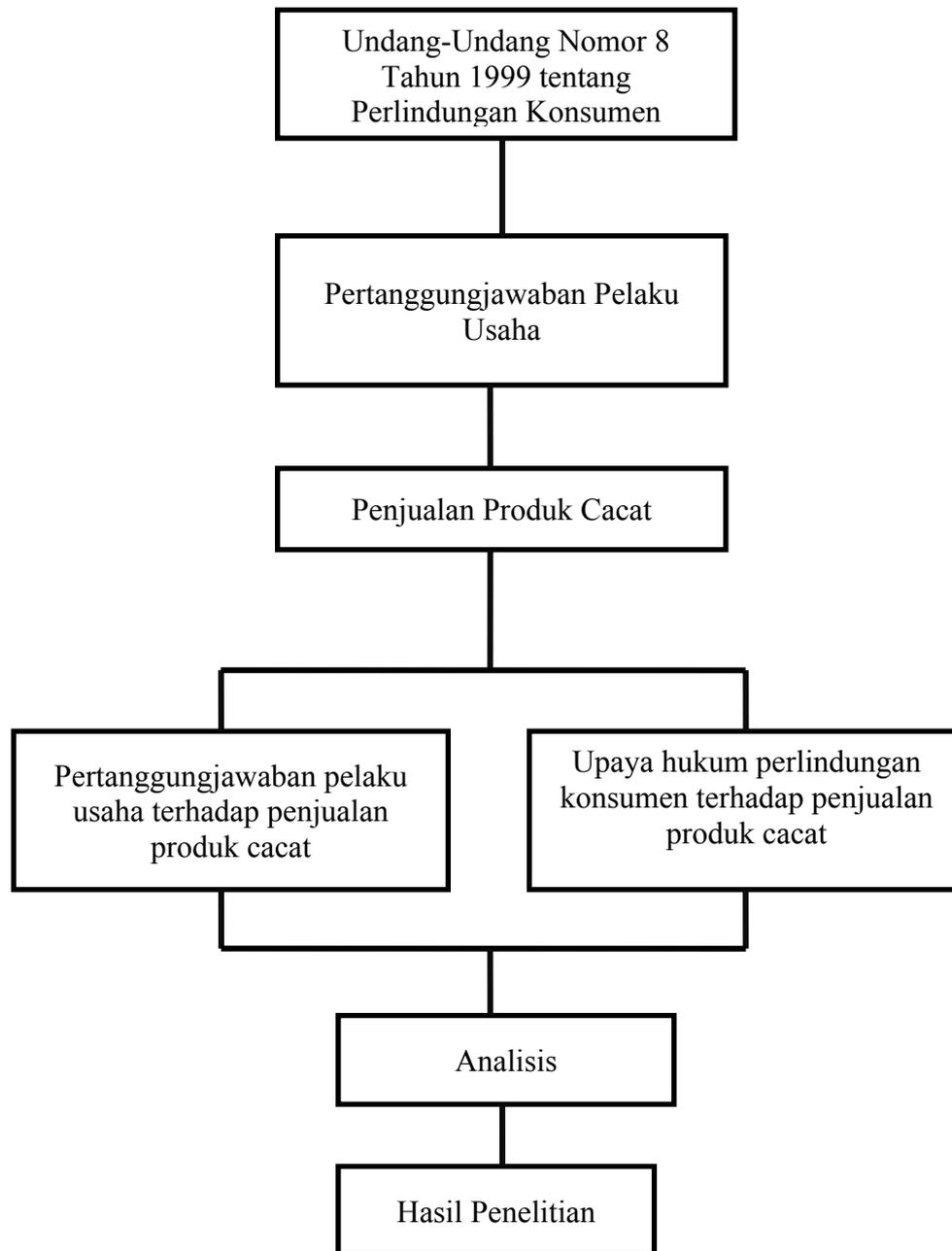
Menjalankan suatu kewajiban ini dengan baik merupakan hal yang sangat penting bagi setiap konsumen. Namun dengan demikian, konsumen juga perlu untuk memiliki pemahaman yang jelas mengenai hak dan kewajibannya.

³¹ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Mengingat masih adanya potensi risiko dalam setiap transaksi, maka bersikap hati-hati, waspada, dan cermat sebelum melakukan pembelian sangat dianjurkan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut ini:



Bagan 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung berdasarkan pada kenyataan atau fakta di lapangan. Penelitian ini tergolong penelitian empiris karena berfokus pada perilaku hukum masyarakat yang kajiannya di konsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai gejala yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan bermasyarakat.³²

Penelitian hukum empiris merupakan penelitian atau pengamatan di lapangan atau *field research* yang menitikfokuskan untuk mengumpulkan data empiris di lapangan.³³Jenis penelitian ini adalah jenis yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di masyarakat.³⁴

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada wilayah Lantimojong tepatnya di Desa Lambanan Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu pada tanggal 01 Februari 2024 sampai 26 April 2024. Penelitian ini dilakukan pada pihak tertentu yang melakukan kegiatan jual beli produk atau barang.

³²Cholid Narbuko dkk, *Meteorologi Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2003),hal,1

³³Mukti fajar N dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*,(Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010),hal,34

³⁴Abdulkadir Muhammad,*Hukum dan Penelitian Hukum*,(Bandung;Citra AdityaBakti,2004) hl,134

C. Subjek/Informan Penelitian

Informan atau subjek penelitian adalah orang atau individu yang memberikan informasi, data yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas yang diketahuinya dan peneliti tidak dapat mengarahkan jawaban sesuai dengan yang diinginkan peneliti, informan dibutuhkan dalam hukum empiris untuk mendapatkan data secara kualitatif.

D. Sumber Data

1. Bahan Hukum Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara di lapangan. Dalam hal ini wawancara dengan para informan dalam penelitian ini.

2. Bahan Hukum Sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi perundang–undangan, yurisprudensi, dan buku literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya, baik terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

E. Definisi Istilah

1. Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah suatu hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Ada beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan yang sering memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggungjawab yang dipikul oleh pelaku usaha.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

3. Produk Cacat

Produk cacat adalah barang yang diproduksi tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Jika suatu produk tidak dapat digunakan sesuai dengan fungsinya maka termasuk produk yang cacat. Standar kualitas suatu produk yang baik ketika digunakan secara optimal sesuai dengan kebutuhan konsumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan di Kecamatan Latimojong agar peneliti dapat secara langsung mengamati fakta mengenai bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap peredaran produk cacat kepada konsumen di Kecamatan Latimojong, Kabupaten Luwu.

2. Interview (wawancara)

Setelah melakukan observasi peneliti akan melakukan wawancara kepada pelaku usaha yang bertanggungjawab untuk mendapatkan data atau informasi mengenai tanggungjawab pelaku usaha terhadap peredaran produk cacat di Kecamatan Latimojong.

3. Studi Pustaka

Studi ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian, dasar-dasar teoritis ini diperoleh dari berbagai buku-buku, jurnal maupun penellitian terdahulu lainnya, serta melalui internet yang dapat mendukung dalam penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan salah satu teknik analisis data dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, serta pencarian fakta.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu

Kecamatan Latimojong merupakan salah satu dari 22 kecamatan yang terletak di Kabupaten Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan. Pada mulanya daerah ini adalah hutan belantara dan dihuni oleh mayoritas orang Luwu, setelah mulai berkembang yang kemudian lambat laun dihuni Suku Bugis dan Duri. Suku Bugis yang mendatangi daerah Latimojong didominasi oleh Suku Bugis Sengkang dan Bone sedangkan dari Suku Duri didominasi dari Parombean, Pewa dan Enrekang. Mereka datang untuk membuka lahan yang mereka akan gunakan berkebun dan bercocok tanam untuk menghidupi keluarga mereka.

Kecamatan Latimojong merupakan Kecamatan terluas di Kabupaten Luwu, luas Kecamatan Latimojong tercatat sekitar 467,75 km² atau sekitar 15,59 persen dari luas Kabupaten Luwu. Kecamatan Latimojong terletak 14 km kearah barat dari Ibukota Kabupaten.

- a. Sebelah Utara, berbatasan pada Kecamatan Bastem
- b. Sebelah Selatan, berbatasan pada Kecamatan Suli Barat
- c. Sebelah Timur, berbatasan pada Kecamatan Bajo
- d. Sebelah Barat, berbatasan pada Kabupaten Enrekang

1. Sumber Daya Manusia

Jumlah penduduk Kecamatan Latimojong berdasarkan profil Kecamatan Latimojong tahun 2024 sebanyak 3,600 jiwa. Sumber penghsilan utama adalah

pertanian atau perkebunan.

2. Jumlah Pelaku Usaha

Pelaku usaha di Kecamatan Latimojong sebanyak 21, berikut tabel jumlah pelaku usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu:

Tabel 4.1

Jumlah Pelaku Usaha

Nomor	Nama Pelaku Usaha	Jenis Usaha
1	Surya	Toko Kelontong
2	Nesti	Toko Kelontong
3	Ecce	Toko Kelontong
4	Anti	Toko Kelontong
5	Subuh	Toko Kelontong
6	Santia	Toko Kelontong jual pulsa
7	Hilma	Toko Kelontong dan pakaian
8	Tini	Toko Kelontong dan jual panci
9	Sirawati	Toko Kelontong dan racun
10	Arinno	Toko Kelontong
11	Nani	Toko Kelontong
12	Parida	Toko Kelontong
13	H. Laba	Toko Kelontong dan jual pulsa
14	Hajir	Toko Kelontong dan usaha gula aren
15	Amina	Toko Kelontong dan jual alat-alat motor

16	Abidin	Toko Kelontong dan jual racun
17	Sana	Toko Kelontong
18	Radia	Toko Kelontong dan token listrik
19	Hanuriati	Toko Kelontong dan jual sayur
20	Nurmiati	Toko Kelontong
21	Riska	Toko Kelontong dan pakaian

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel tersebut maka mayoritas Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong bergerak di bidang usaha Toko Kelontong yang menjual kebutuhan sehari-hari masyarakat.

B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen

Dalam penelitian ini peneliti menemukan sebagian besar pelaku usaha di Kecamatan Latimojong masih belum menjalankan tanggung jawab secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya ditemukan produk cacat yang diperjual-belikan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap konsumen, diperoleh gambaran bahwa produk-produk yang cacat seperti piring retak, gelas pecah, panci penyok, toples lecet, baskom yang bocor, dan sendok yang tidak lengkap dalam kemasan. Serta produk makanan tidak memiliki label tanggal dan ada yang sudah berubah rasa juga makanan kaleng berkarat seperti ikan sarden. Produk-produk tersebut masih ditemukan diperjual-belikan di toko kelontong tanpa adanya informasi kepada konsumen mengenai kondisi barang tersebut.

Pre-order menjadi sistem yang umum digunakan dalam proses transaksi

pembelian antara konsumen dan pelaku usaha di daerah tersebut. Sistem pre-order ini seharusnya memberikan cukup waktu bagi pelaku usaha untuk memeriksa, mengemas, dan memastikan bahwa produk yang akan dikirimkan kepada konsumen berada dalam kondisi yang layak dan sesuai standar kualitas. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa meskipun pembelian barang tersebut kebanyakan dilakukan dengan sistem pre-order, masih banyak produk cacat yang diterima konsumen. Hal ini menunjukkan adanya kelalaian dari pihak pelaku usaha dalam melakukan kontrol kualitas sebelum barang dikirimkan.

Oleh karena itu, pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab sepenuhnya atas produk yang mereka jual, khususnya dalam konteks pembelian pre-order, agar tidak terjadi kecacatan pada barang yang dikirimkan kepada konsumen. Tanggung jawab tersebut mencakup pemeriksaan kualitas, pengemasan yang layak, serta kejujuran dalam memberikan informasi terkait kondisi produk.

Pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen jika produk yang dijual cacat atau merugikan. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang atau pengobatan apabila produk yang dijual merugikan konsumen.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa pelaku usaha dan konsumen, peneliti menemukan 16 kasus terkait penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Malawati selaku konsumen di kecamatan latimojong, adapun kutipan hasil wawancara yaitu sebagai berikut:

“Saya pernah membeli salah satu produk makanan kemasan yang sudah rusak kemasannya dan tidak layak dikonsumsi karena pada saat membeli kurang teliti dalam membeli barang tersebut. Setelah sampai di rumah baru mengetahui ternyata sudah tidak baik untuk dikonsumsi. Barang tersebut saya buang karena sudah terbuka dan tidak dapat dikembalikan, dan mengenai perlindungan konsumen dan hak-hak sebagai konsumen sampai saat ini saya tidak mengetahui.”³⁵

Hal yang serupa juga disampaikan Ibu Ica selaku konsumen di Kecamatan Latimojong dalam kutipan wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

“Betul saya terkadang mendapatkan produk cacat, seperti alat makan yang rusak ataupun kurang dalam segi kuantitasnya. Kalau sedikit seperti satu atau dua, dan harganya di bawah sepuluh ribuan tidak saya kembalikan kepada penjualnya kecuali jika barangnya banyak saya kembalikan karena merasa dirugikan. Tentang perlindungan konsumen pernah dengar tapi tidak mengetahui isinya.”³⁶

Selain itu, Asma, yang juga merupakan konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu menyampaikan pengalamannya dalam wawancara bersama peneliti:

“Beberapa kali saya mendapatkan barang yang rusak atau cacat saya beli di tempat yang sama, kadang saya kembalikan kadang juga tidak karena jarak dari rumah saya dan penjual cukup jauh.”³⁷

Dalam wawancara lainnya, Peneliti menemukan alasan konsumen tidak meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha dengan alasan merasa tidak nyaman, sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Fhema, selaku salah satu konsumen di Kecamatan Latimojong:

“Kami juga sering mendapatkan barang cacat atau rusak, barang tersebut biasa kami kembalikan atau ditukar kepada penjualnya, kadang juga tidak karena merasa tidak nyaman dengan penjualnya terus. Mengenai tentang

³⁵ Wawancara, Malawati Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

³⁶ Wawancara, Ica Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

³⁷ Wawancara, Asma Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen saya tidak mengetahuinya.”³⁸

Berdasarkan hasil wawancara dari konsumen di atas menjelaskan bahwa konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu pernah menerima produk cacat yang diperjualbelikan. Hal ini disebabkan karena konsumen kurang teliti dalam membeli suatu barang atau produk, tidak memperhatikan label, dan juga tidak mengetahui dan memahami hukum perlindungan konsumen konsumen melanggar Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu ketentuan bahwa konsumen harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Beberapa faktor-faktor penyebab adanya penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu yaitu:

- a) Pelaku usaha tidak teliti dalam membeli suatu produk atau barang di toko, hal ini dikarenakan pelaku usaha tergiur dengan harga yang murah atau diskon.
- b) Produk kebanyakan rusak dalam perjalanan karena pelaku usaha harus menempuh perjalanan cukup jauh untuk membawa barang sampai ketempat tujuan.
- c) Tidak ada atau rusaknya label ED (Expired) dan label info pada kemasan produk sehingga konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli.

Berdasarkan Undang-Undang Pangan tentang Label Pangan yang dituangkan dalam pasal 97 ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2012

³⁸ Wawancara, Fhema Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

tentang Pangan yang berbunyi:

“Setiap orang yang memproduksi pangan di dalam negeri ini untuk diperdagangkan wajib mencantumkan label di dalam dan/atau pada kemasan pangan.”³⁹

Salah satu bentuk tanggungjawab yang dilakukan pelaku usaha di Kecamatan Latimojong yaitu dengan ganti rugi kepada konsumen baik dalam bentuk produk yang sama, produk yang harganya sama atau pengembalian uang serta dalam bentuk kompensasi lainnya yang di sepakati bersama antara konsumen dan pelaku usaha.

Pelaku usaha harus jujur dalam memberikan informasi tanpa merekayasa informasi atas barang tersebut kepada konsumen.⁴⁰ Pelaku usaha terkadang melupakan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi seperti hak mendapatkan keamanan, hak mendapatkan informasi, dan hak untuk memilih sebagaimana yang jelaskan di bawah:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Dari segi konsumen, dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara eskplisit disebutkan bahwa:

“Konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa”.⁴¹

Faktanya yang terjadi di Kecamatan Latimojong bahwa produk yang di konsumsi oleh beberapa konsumen ada yang tidak layak di konsumsi karena rusak

³⁹ Pasal 96 ayat (1) Undang-undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan.

⁴⁰ Chikie Nangin, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lex Crimen*, Vol. 6, Nomor. 4, (2017), 65.

⁴¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dan telah kadaluarsa. Ada juga beberapa konsumen yang membeli produk yang cacat atau rusak. Hal ini dapat membahayakan dan merugikan konsumen karena produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan dari beberapa kasus yang terjadi di Kecamatan Latimojong peneliti berpendapat bahwa hak mendapatkan keamanan (*the right to safety*) belum sepenuhnya di dapatkan oleh konsumen.

2. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Berdasarkan pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara eksplisit di sebutkan bahwa:

“Konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang dikaitkan dengan pencantuman tanggal kadaluarsa sebagai informasi dari kondisi terbaik suatu makanan”.⁴²

Setiap produk yang di perkenalkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar baik secara lisan maupun melalui iklan di berbagai media atau pencantuman pada kemasan produk. Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapatkan gambaran atau penilaian yang keliru terhadap barang atau jasa. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pihak konsumen di Kecamatan Latimojong yang mendapatkan produk cacat yang disebabkan kurangnya informasi diberikan pelaku usaha tentang produk yang diperdagangkan. Hal ini menunjukkan bahwa hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*) belum sepenuhnya di dapatkan oleh konsumen.

3. Hak untuk memilih

Konsumen berhak untuk menentukan pilihanya dalam mengkomsumsi dan

⁴² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menggunakan suatu produk. Konsumen juga berhak mendapatkan kebebasan dalam memilih suatu produk yang ingin dibeli. Hasil wawancara yang dilakukan di Kecamatan Latimojong hak untuk memilih suatu produk sepenuhnya diberikan kepada konsumen. Pelaku usaha memberikan kebebasan dalam memilih suatu produk yang ingin dibeli oleh konsumen. Seperti diungkapkan Ibu Santia selaku pelaku usaha di Kecamatan Latimojong ketika wawancara, adapun kutipan hasil dengan pelaku usaha sebagai berikut:

“Saya selalu membiarkan pembeli memilih sendiri barang yang ingin mereka beli. Saya hanya menjelaskan mana barang yang baru datang, yang diskon, selebihnya mereka yang menentukan. Jika ternyata barang yang dipilih rusak atau tidak sesuai, bisa ditukar selama belum terlalu lama dibeli. Saya tidak pernah memaksa pembeli, semua tergantung pilihan mereka.”⁴³

Meskipun pelaku usaha memberikan kebebasan dalam memilih, pelaku usaha tetap bertanggung jawab penuh atas mutu barang yang dijual. Sikap kooperatif pelaku usaha dalam mengganti produk cacat juga merupakan upaya mempertahankan kepercayaan konsumen. Walaupun dalam penyelesaian kasus belum dilandasi dengan pemahaman kuat terhadap hukum perlindungan konsumen.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan dengan hak mendapatkan informasi, karena informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan bagi konsumen. Sehingga konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan baik oleh pelaku usaha maupun lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak

⁴³ Wawancara, Santia Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

konsumen⁴⁴. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Nesti selaku pelaku usaha di Kecamatan Latimojong, adapun hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalau ada konsumen yang datang mengeluh karena barang yang dibelinya cacat atau tidak layak, saya selalu berusaha mendengarkan baik-baik dulu. Kemudian saya tanya apa masalahnya, lalu cari solusinya, entah itu diganti barangnya atau dikembalikan uangnya. Saya pikir itu sangat penting untuk mendengar keluhan pelanggan supaya usaha saya tetap di percaya.”⁴⁵

Pernyataan diatas menggambarkan bahwa pelaku usaha memiliki sikap terbuka dan responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Tindakan seperti ini mencerminkan pelaksanaan tanggung jawab sosial dalam menjalankan usaha, sekaligus menunjang prinsip perlindungan konsumen.

Konsumen memiliki berbagai hak dalam melakukan pembelian barang sesuai dengan pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁶

Hak konsumen bukan hanya diatur dalam Undang-Undang tetapi juga diatur dalam Hukum Islam untuk mengonsumsi atau menggunakan suatu produk yang halal dan baik, Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 168 yang

⁴⁴ Shidarta, “Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”, (Jakarta, Grasindo, 2000), 20

⁴⁵ Wawancara, Nesti Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

⁴⁶ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

berbunyi:

يَتَأَيَّمَهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا
خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ
لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Terjemahnya:

”Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh nyata bagimu.⁴⁷

Ayat di atas dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan baik dan halal adalah menyehatkan dan bermanfaat. Kata baik dan halal menunjukkan bahwa suatu produk yang dapat di konsumsi dan digunakan harus memenuhi standar mutu produk. Produk cacat bukanlah suatu produk yang baik untuk digunakan bagi konsumen.⁴⁸

Ayat di atas menerangkan bahwa Allah SWT menyuruh manusia untuk mengonsumsi makanan yang halal dan thayib. Kata “halalan” berarti halal yaitu membolehkan sesuatu. Maksud dari kata “halalan” dalam ayat ini adalah kesalahan orang musyrik Mekkah yang telah mengharamkan berbagai kenikmatan yang sebenarnya tidak diharamkan oleh Allah SWT. Ayat ini membatalkan keharaman beberapa makanan tertentu yang mereka haramkan sendiri atas diri mereka, dan menghalalkan makanan-makanan yang tidak baik yang diharamkan oleh Allah SWT. Tafsir Departemen agama RI mengatakan bahwa kata “halalan”

⁴⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-qur'an dan Terjemahannya, 25.

⁴⁸ Huzaemah Tahldo Yanggo, *Makanan dan Minuman dalam Perspektif Hukum Islam*, Tahkim: e-journal Institut Agama Islam Negeri Ambon, Vol. IX, Nomor. 2, (2013), 8

di beri kata sifat “Thayyiban “oleh Allah SWT, artinya makanan yang dihalalkan Allah SWT adalah makanan yang berguna bagi tubuh, tidak merusak, tidak menjijikkan, enak, dan tidak bertentangan dengan perintah Allah SWT, karena tidak diharamkan sehingga kata “thayyiban” menjadi “illah” (alasan dihalalkan sesuatu dari makanan).⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari konsumen menyatakan bahwa semua pernah mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha baik berupa pengembalian uang, barang yang setara dengan harganya, dan barang yang baru. Kebanyakan pihak konsumen tidak ingin melakukan penuntutan atau pengembalian produk cacat kepada pelaku usaha dengan beberapa alasan, konsumen tidak ingin berselisih paham dengan pelaku usaha, konsumen menganggap kerugiannya tidak seberapa dan konsumen takut putus hubungan dengan pelaku usaha.

Pelaku usaha toko kelontong di Kecamatan Latimojong memiliki tanggung jawab untuk memastikan barang yang dijual kepada konsumen dalam kondisi layak dan tidak mengalami cacat. Namun masih ditemukan kasus produk yang dijual mengalami cacat seperti produk rusak atau tidak sesuai. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen baik dalam bentuk pengembalian uang, penukaran barang, maupun kompensasi lainnya. Tanggung jawab ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Hal ini diungkapkan Ibu Surya selaku pelaku usaha di Kecamatan Latimojong pada saat

⁴⁹ Ahmad Mushtafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, 42.

melakukan wawancara, adapun kutipan hasil wawancara:

“Untuk memeriksa barang yang saya jual memang tidak rutin saya lakukan karena tidak mungkin ada produk yang cacat. Sedangkan mengenai kewajiban pelaku usaha yang saya tau adalah melayani pembeli dengan baik dan ramah. Jika ada produk cacat dikembalikan konsumen saya mengganti dengan yang baru atau mengembalikan uangnya. Hal ini saya lakukan sebagai bentuk tanggung jawab. Terus terang Tentang Undang-Undang perlindungan konsumen saya tidak mengetahuinya.”⁵⁰

Hal yang sama juga disampaikan Ibu Subuh selaku pelaku usaha di Kecamatan Latimojong ketika wawancara, adapun kutipan hasil wawancara:

“Sebagai pelaku usaha kecil, saya selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Kalau ada produk yang rusak atau tidak layak, biasanya langsung saya ganti. Begitu pun jika ada konsumen membeli produk cacat saya ganti dengan produk baru yang harganya sama. Tapi soal Undang-Undang Perlindungan Konsumen, saya belum pernah baca juga tidak tahu secara rinci hak-hak konsumen ataupun kewajiban sebagai pelaku usaha menurut hukum”⁵¹

Hasil wawancara di atas menyatakan bahwa pelaku usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu tidak mengetahui adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga tidak mengetahui hak-hak dan kewajibannya selaku pelaku usaha. Meskipun pelaku usaha tidak mengetahui adanya hak-hak dan kewajibannya tetapi pelaku usaha telah memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat tersebut dengan mengembalikan uang dan penggantian barang.

Pelaku usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu telah lalai memperhatikan produk yang di perdagangkan sehingga konsumen mengalami kerugian karena produk yang cacat atau tidak layak di konsumsi dan digunakan.

⁵⁰Wawancara, Surya Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

⁵¹Wawancara, Subuh Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Pelaku usaha juga tidak memberikan informasi yang jelas tentang barang tersebut dan tidak jujur dan masih mengedarkan produk yang cacat. Padahal dalam pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di tegaskan bahwa:⁵²

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut.”

Pasal 8 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:⁵³

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.”

Pasal 8 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengaskan bahwa: ⁵⁴

“Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan (2) dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dalam peredaran”

Pelaku usaha harus bertanggungjawab atas produk cacat yang telah di perdagangkan, telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun pelaku usaha di Kecamatan Latimojong tidak mengetahui adanya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tetapi mereka tetap memberikan ganti rugi berdasarkan pengalaman dan etika berdagang yang menjadi kebiasaan. Sebagaimana yang disampaikan Ibu Hilma selaku pelaku

⁵² Pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵³ Pasal 8 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁴ Pasal 8 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

usaha di Kecamatan Latimojong ketika melakukan wawancara, adapun kutipan hasil wawancara:

“Sebagai pedagang, saya selalu berusaha menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Jika ada yang datang mengembalikan barang karena rusak, saya selalu tanggapi dengan menggantinya atau menukar sesuai dengan harga barang tersebut. Saya belum pernah tahu ada aturan khusus tentang adanya perlindungan konsumen.”⁵⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Ecce selaku pelaku usaha di Kecamatan Latimojong juga menyatakan hal yang serupa, adapun kutipan hasil wawancara:

“Saya memang belum pernah membaca atau mempelajari hukum secara resmi soal hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Selama ini saya mengganti barang yang rusak hanya karena ingin bertanggung jawab, supaya tidak kehilangan pelanggan. Saya juga baru tahu kalau ternyata ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dari pembicaraan orang.”⁵⁶

Pernyataan di atas bahwa pelaku usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu telah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha, pada pasal 7 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban sebagai berikut:⁵⁷

1. Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang jelas, benar 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.

⁵⁵ Wawancara, Hilma Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

⁵⁶ Wawancara, Ecce Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

⁵⁷ Louis Yulius, “*Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Produk yang Merugikan Konsumen*”, *Lex Privatum*, Vol. I, Nomor. 3, (2013), 33.

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa.
5. Memberikan 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 diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Terkait dengan pemberian ganti rugi pelaku usaha dituangkan dalam pasal 19 sampai pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud 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. Pelaksanaan 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 kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selain memiliki kewajiban pelaku usaha juga mempunyai hak terhadap konsumen, adapun hak pelaku usaha dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:⁵⁸

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan 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 perundangan-undangan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelaku usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu bahwa ketika ada konsumen yang komplek karena barang cacat atau rusak bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yaitu dengan

⁵⁸ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

memberi ganti rugi. Ganti rugi yang dimaksud adalah berupa pengembalian uang dan penggantian barang baru yang setara dengan harganya. Tetapi ada beberapa pelaku usaha yang hanya melakukan ganti rugi berupa penggantian barang, seperti yang disampaikan Ibu Tini dalam wawancara, pemilik toko kelontong yang menjual perabotan rumah tangga di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu:

“Ketika ada konsumen yang datang minta ganti rugi kepada Saya karena barang yang dibeli cacat atau rusak saya akan ganti, biasanya ada yang barang baru dan ada juga yang minta uangnya dikembalikan.”⁵⁹

Salah satu tetangga Ibu Tini sekaligus juga pemilik toko kelontong yang menjual bahan pangan, Ibu Sirawati menambahkan:

“Ada beberapa konsumen yang datang dengan maksud minta ganti rugi karena produk yang dibeli cacat atau rusak. Saya mengatasi hal tersebut dengan kesepakatan bersama dan konsumen bisa memilih mau diganti dengan uang dikembalikan atau barang yang harganya sama.”⁶⁰

Penjualan produk cacat di Kecamatan Latimojong umumnya terjadi karena pelaku usaha tidak mengetahui bahwa produk yang dijual telah rusak atau cacat. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua kerusakan produk disebabkan oleh unsur kesegajaan dari pelaku usaha, melainkan karena kurangnya pengecekan terhadap barang sebelum dijual kepada konsumen. Sebagaimana disampaikan Ibu Arinno yang selaku pelaku usaha di Kecamatan Latimojong, adapun kutipan hasil wawancara:

“Saya memang jarang memeriksa produk yang saya jual itu karena saya yakin produk yang dijual itu tidak ada yang cacat atau rusak. Jika ada konsumen yang mendapatkan produk cacat ketika berbelanja disini itu akan saya ganti sesuai dengan kesepakatan konsumen. Undang-undang

⁵⁹ Wawancara, Tini Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

⁶⁰ Wawancara, Sirawati Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

perlindungan konsumen memang saya tidak mengetahuinya dan tidak pernah mencari tahu. Saya mengganti rugi produk yang dibeli konsumen karena cacat, itu hanya bentuk tanggung jawab saya”⁶¹

Hasil wawancara dengan Ibu Parida yang sebagai pelaku usaha di Kecamatan Latimojong juga menyatakan hal yang sama, adapun kutipan hasil wawancara:

“Untuk pengecekan ke semua produk saya sudah berusaha melakukan sebelum barang dijual, tapi kadang karena banyaknya barang yang masuk ada juga yang terlewatkan. Kalau ada konsumen datang mengeluh karena barang yang dibeli cacat atau tidak sesuai, itu langsung saya tanggapi dan biasanya saya ganti dengan barang baru atau pengembalian uang. Saya sadar pengecekan itu penting, tapi memang belum maksimal.”⁶²

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha di Kecamatan Latimojong pada dasarnya mereka memiliki tanggungjawab moral dalam menyelesaikan keluhan konsumen terkait produk cacat yang di terima konsumen. Namun belum semua pelaku usaha memahami secara keseluruhan ketentuan hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Tindakan pemberian ganti rugi yang dilakukan bersifat situasional dan tidak berdasarkan prosedur hukum tertulis. Oleh karena itu pentingnya dilakukan sosialisasi hukum terhadap pelaku usaha agar mereka tidak hanya beritikad baik tetapi juga menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen.

Tanggungjawab pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu memberikan ganti rugi kepada konsumen baik bentuk produk yang sama harganya, pengembalian uang atau

⁶¹ Wawancara, Arinno Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

⁶² Wawancara, Parida Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

dengan bentuk kompensasi lainnya yang telah disepakati antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tidak hanya dibebani hak dan kewajibannya. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha mengedarkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang dimaksud adalah pelaku usaha tidak melakukan hal-hal yang akan melanggar hak-hak yang semestinya diterima oleh konsumen. Seperti merugikan bagi konsumen atas barang dan/atau jasa yang di produksinya dengan adanya peraturan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Dengan begitu secara otomatis konsumen merasa terlindungi dan mendapatkan jaminan kepastian hukum dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁶³

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha telah diatur dalam BAB IV dalam pasal 8 sampai pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi peneliti hanya memaparkan sebagian mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang terdapat dalam pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: ⁶⁴

⁶³ Kompas.com, *Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha*, diakses 25 Januari 2023, <https://amp.kompas.com/nasional/read/2022/02/17/02150041/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha>

⁶⁴Asia Law Archives, *Bab IV Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha*, di akses 26 Januari 2023, <https://asialawareport.com/Indonesia/uu-perlindungan-konsumen-Nomor-8-tahun-1999/bab-iv-perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha/>

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai standar yang di persyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau fungsi sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi barang dan/atau jasa tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
8. Tidak mengikuti ketentuan cara berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/ isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai tanggal pembuatan, efek samping, nama dan pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan menurut ketentuan yang harus dipasang/dibuat.
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam

Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

C. Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Produk Cacat Di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu

Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan barang dan/atau jasa tertentu. Konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang diperdagangkan pelaku usaha dan keadaan barang ternyata dalam kondisi cacat, rusak, dan tercemar maka konsumen akan di rugikan.

Upaya perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2, ada 5 (lima) asas perlindungan konsumen yaitu:⁶⁵

1. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua belah pihak, yakni konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

2. Asas Keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di pasal 4 sampai 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Dengan melalui asas ini konsumen dan

⁶⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cet. Kedua, (Yogyakarta: Liberty, 1999), hal. 33

pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Kepentingan konsumen dan pelaku usaha diatur dan harus seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Penerapan asas ini memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Penerapan asas ini agar konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk:⁶⁶

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

⁶⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Pt Citra Aditya Bakti 2006), hal,44

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 bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kenyamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen, karena dalam hal ini telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen juga mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.

Perlindungan hukum adalah perlindungan yang menyangkut tentang harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan umum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal lainnya.⁶⁷ Perlindungan hukum ada 2 yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif sebagai berikut:

⁶⁷C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta Balai Pustaka, 1989)40.

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya dilakukan setelah terjadinya pelanggaran (represif), tetapi juga sangat penting diberikan dalam bentuk preventif yaitu dengan upaya pencegahan agar pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa perlindungan hukum preventif di Kecamatan Latimojong belum dilaksanakan secara optimal, baik oleh pelaku usaha maupun oleh pihak yang berwenang. Hal ini disebabkan karena minimnya edukasi mengenai pentingnya ketelitian dalam memilih produk serta pengawasan terhadap penjualan produk cacat.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan kepada masyarakat sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Perlindungan ini memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan diambil secara definitif. Dalam konteks konsumen, hal ini berarti mencegah terjadinya kerugian dengan memastikan produk yang beredar sudah sesuai dengan standar mutu dan tidak membahayakan.⁶⁸

Hal ini sejalan dengan fungsi hukum menurut Satjipto Rahardjo, yakni sebagai sarana untuk menciptakan keadilan, ketertiban, dan perlindungan dalam masyarakat. Maka, pelaku usaha memiliki kewajiban moral dan hukum untuk melakukan pencegahan sebelum kerugian terjadi pada konsumen.⁶⁹

Perlindungan hukum preventif merupakan upaya pencegahan. Upaya pencegahan yang dimaksud adalah mencegah agar seseorang tidak melakukan

⁶⁸Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

⁶⁹Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

tindak pidana. Seperti halnya berpatroli di malam hari dengan maksud agar pencuri tidak memiliki kesempatan untuk melakukan pencurian.⁷⁰ Memberikan payung hukum terhadap konsumen dengan mengatur pelaku usaha dan menjamin hak konsumen beserta perlindungannya melalui peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa fakta bahwa pelaku usaha tidak melakukan pengecekan rutin terhadap barang dagangan dan tidak mengetahui kewajiban hukum mereka. Tidak tersedia informasi pada produk juga pengawasan pemerintah tidak berjalan serta konsumen tidak memahami haknya.

Kurangnya perlindungan hukum preventif ini menunjukkan bahwa masih terjadi ketimpangan relasi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada dalam posisi lemah. Seharusnya sistem perlindungan hukum bekerja secara utuh dimulai dari edukasi, pengawasan, sampai penegakan hukum untuk mencegah kerugian sejak awal. Hal ini bertentangan dengan pada Pasal 4 UUPK, yang mengatur hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Dengan adanya pembinaan dan pelatihan kepada pelaku usaha dan sosialisasi regulasi perlindungan konsumen. Serta pemasangan media informasi di toko-toko juga melakukan pengawasan pasar secara berkala oleh pemerintah daerah yang berwenang. Memberikan edukasi pendidikan hukum kepada masyarakat. Dengan adanya perlindungan hukum preventif yang efektif, konsumen dapat terlindungi dari risiko kerugian dan pelaku usaha akan terdorong

⁷⁰ S.M Amin , *Hukum Acara Peradilan Negeri*, (Jakarta , Pradya Pramitha, 1991), 65

untuk menjalankan usahanya secara lebih bertanggung jawab.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah segala tindakan yang dilakukan oleh aparat penegak hukum setelah terjadinya tindakan pidana atau kejahatan.⁷¹ Perlindungan hukum represif ini dilakukan berupa upaya penegakan seperti pemberian sanksi administratif, penyitaan, dan sanksi pemidanaan. Perlindungan hukum represif dapat berupa tanggungjawab pelaku usaha memberikan ganti kerugian terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari peredaran dan perdagangan produk cacat atau rusak. Jika pelaksanaan ganti kerugian tidak dilakukan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat melaporkan pelaku usaha yang bersangkutan kepada Badan Penyelesain Sengketa Konsumen.⁷²

Pelaksanaan perlindungan hukum represif yang dilakukan pihak pelaku usaha terhadap produk cacat di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu berupa tanggungjawab yaitu dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen, akan tetapi sejauh ini belum ada tindakan perlindungan hukum yang dilakukan oleh aparat karena pihak konsumen belum ada yang melaporkan pelaku usaha atas peredaran produk cacat.

Upaya hukum untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen. Secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang-barang yang tidak

⁷¹ Soedjono D, *Penanggulangan Kejahatan (Crime Prevention)*, (Bandung Alumni, 1976), 31

⁷² Iwan Permadi, *Perlindungan Hukum terhadap Pembeli Tanah Bersertifikat Ganda dengan Cara Itikad Baik Demi Kepastian Hukum*, Yustisia, Vol.5, Nomor. 2, (2016), 456

sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pada pasal 8 ayat (2) menyebutkan: Pelaku dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. Produk yang dikualifikasikan mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan dan standar pembuatannya.

Dalam memberikan terkait produk cacat yang telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha, konsumen dapat melakukan beberapa upaya hukum untuk mendapatkan hak-haknya serta memperoleh ganti rugi dari pihak pelaku usaha.

⁷³Upaya hukum adalah upaya untuk semua orang, perseorangan, atau badan hukum yang merasa hak atau kepentingannya dilanggar demi memperoleh keadilan, perlindungan dan keamanan hukum. UUPK memberikan upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen terhadap seseorang yang ingin bersengketa demi melindungi hak-haknya akibat kerugian terkait produk cacat yang dialami. Upaya penyelesaian sengketa ada tiga macam, yaitu:

- a) Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.
- b) Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika.
- c) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Salah satu cara di atas dapat ditempuh oleh pihak-pihak konsumen yang

⁷³ Kertia Wahyudi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999", *Lex Privatum* Vol 3. Nomor.1(2022): 90

bersengketa, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Jika sudah menempuh cara pengadilan tidak dapat lagi ditempuh dengan penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat berupa mekanisme nonlitigasi, yaitu penyelesaian tanpa melalui proses peradilan yang didasarkan pada pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Perlindungan hukum terhadap yang berpedoman pada Pasal 48 dengan memperhatikan ketentuan pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷⁴

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar Pengadilan

Konsumen yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian rugi ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan dengan syarat tertentu.⁷⁵

Berdasarkan pada pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan

⁷⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta, Prenada Media Grup, 2011) 106

⁷⁵ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, (Bandung, Citra Aditya Bakti 2002), 38.

dapat menuntut secara langsung kepada pelaku usaha untuk penggantian kerugian, dan pelaku usaha harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung. Misalnya, seseorang membeli suatu produk yang terbungkus rapi, tapi setelah sampai di rumah barang dibuka dan ternyata cacat/ rusak. Konsumen dapat dengan langsung dapat dengan langsung menuntut pelaku usaha untuk mengganti barang tersebut atau mengembalikan uang. Hal ini harus diselesaikan dalam jangka waktu tujuh (7) hari setelah terjadinya jual beli tersebut, dan pembeli harus dengan segera mengajukan tuntutan.

Cara yang dimaksud pada Pasal 19 ayat (1) itu belum terlalu jelas, akan tetapi dengan menyimak Pasal 19 ayat (3), yang dimaksud bukan melalui suatu badan dengan acara pemeriksaan tertentu. Dengan penetapan jangka waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana disebut dalam pasal 19 ayat (3), maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksudkan disini bukanlah penyelesaian yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai (Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Sebagai penyelesaian perdamaian, maka tetap terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana.

Berdasarkan ketentuan undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase, dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsiliasi, arbitrase dan mediasi.

a. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang sifatnya lebih formal oleh konsiliator atau badan konsiliasi yang ditentukan oleh para pihak, yang sudah terlembaga. Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan. Konsiliasi ini juga dapat sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷⁶ Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

b. Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh pihak yang bersengketa.⁷⁷ Penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika para pihak telah membuat perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa diantara mereka.

c. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal perundang-undangan di Indonesia, juga

⁷⁶ Fingli A. Wowor, *Fungsi Badan Pertahanan Nasional terhadap Penyelesaian Sengketa Tanah*, Lex Privatum, Vol. II, Nomor.2, (2015), 98

⁷⁷ Pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) yang ada.⁷⁸ Mediasi adalah mengikutsertakan pihak ketiga (ahli-ahlinya di bidangnya masing-masing) dalam menyelesaikan sengketa hukum perdata atau hukum dagang sebagai penasehat, mediator arbiter dan bertindak sebagai perantara, penghubung, penengah, wasit bagi para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.⁷⁹

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Dalam hal ini tuntutan diajukan melalui pengadilan, persoalan proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggungjawaban produsen atau pelaku usaha. Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Hukum acara yang dipakai tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtstreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perdebatan yang mendasar (prinsip).⁸⁰

⁷⁸ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, hlm. 117

⁷⁹ Suryono, *Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan dan Arbitrase, Alternatif, Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta, Elephant Book, 2020), hlm 230.

⁸⁰ Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm 98.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha di Kecamatan Latimojong yaitu pemberian ganti rugi dan penggantian produk baru. Berdasarkan penjelasan di atas bahwa Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Upaya hukum perlindungan konsumen terhadap produk cacat yang berlaku di Kecamatan Latimojong yaitu berupa perlindungan hukum represif dan hukum preventif. Perlindungan represif yaitu berupa tanggungjawab pelaku usaha dalam hal memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat peredaran produk cacat. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen masih bersifat reaktif dan belum mampu mencegah terjadinya kerugian sejak awal. Perlindungan hukum represif lebih banyak ditempuh masyarakat Kecamatan Latimojong. Sedangkan perlindungan hukum preventif terhadap konsumen belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Hal ini disebabkan karena minimnya edukasi mengenai pentingnya ketelitian dalam memilih produk serta pengawasan terhadap penjualan produk cacat. Sehingga konsumen masih rentan terhadap kerugian akibat produk yang tidak layak atau cacat.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah

Pemerintah diharapkan lebih proaktif dalam melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha, khususnya dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya ketelitian serta tanggung jawab terhadap produk yang diperdagangkan. Pengawasan ini perlu difokuskan pada upaya pencegahan beredarnya produk cacat di pasaran agar konsumen terlindungi dari kerugian dan resiko yang dapat ditimbulkan.

2. Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha diharapkan untuk lebih bertanggung jawab terhadap produk yang diperdagangkan dengan melakukan pengecekan kualitas secara berkala serta memberikan informasi yang jujur dan transparan kepada konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga perlu lebih aktif dalam memahami serta mematuhi ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen.

3. Bagi Konsumen

Konsumen disarankan lebih teliti dan berhati-hati dalam membeli serta menggunakan suatu produk. Perlu adanya edukasi publik secara berkelanjutan mengenai pentingnya kecermatan dalam memilih produk saat berbelanja, agar masyarakat dapat mengenali ciri-ciri produk yang cacat dan terhindar dari dampak negatifnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya dengan meneliti bentuk

pertanggungjawaban pelaku usaha dalam berbagai jenis usaha atau di wilayah yang berbeda. Peneliti juga dapat mempertimbangkan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh data yang lebih beragam dan mendalam.

C. Implikasi

Hasil penelitian mengenai Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Cacat Kepada Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang membeli produk cacat karena kurang teliti dan cermat dalam menilai kelayakan suatu produk. Di sisi lain, masih terdapat pelaku usaha yang tidak sepenuhnya memerhatikan kualitas produk yang diperdagangkan.

Pemerintah telah memberikan kebijakan dan kewenangan mengenai perlindungan konsumen, termasuk dalam pembentukan dan penerapan peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian, pelaksanaan peraturan tersebut di lapangan masih belum optimal dalam menyelesaikan persoalan penjualan produk cacat.

Secara keseluruhan, adanya peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen diharapkan dapat meminimalkan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh konsumen di tengah masyarakat, sekaligus meningkatkan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin mutu produk yang diperdagangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Taufik (Eds). 2003, "*Ensiklopedi Tematis Dunia Islam*". Jakarta: PT. Ichtiar Baru van Hoeve.
- Al-Maraghi, Ahmad Mushthafa. 1993. "*Terjemah Tafsir Al-Maraghi*", Semarang, CV. Toha Putra Semarang.
- Amin, S.M. 1991. "*Hukum Acara Peradilan Negeri*", Jakarta: Pradya Paramitha.
- C.S.T Kansil.1989. "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*", Jakarta: Balai Pustaka.
- Djazuli, A. 2006. "*Kaidh-Kaidah Fiqih*". Jakarta: Kencana. Hal. 130-131.
- D Soedjono, *Penanggulangan Kejahatan (Crime Prevention)*, Bandung Alumni 1976
- Nasution, Mustafa Edwin. 2015. "*Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*" Jakarta: Perdana Media Group.
- Fuady, Munir. 2012. "*Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*" Cet. II. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ghazaly, Abdul Rahman. 2010. *Fiqih Muamalah*", Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Gunawan, Wijaya, Ahmad Yani. 2003. "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.*" Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Wijaya, Ahmad Yani. 2013. "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.*" Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Halim, Abdul Barkatullah. 2010. "*Hak-Hak Konsumen*", Bandung: Nusa Media.
- Kansil, C.S.T. 1989. "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*", Jakart: Balai Pustaka.
- Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. 2012. "*Kitab al-Qur'an Al-Fatih Dengan Alat Peraga Tajwid Kode Arab*", Jakarta: PT Insan Media Pustaka.

- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2009. "*Al-qur'an dan Terjemahannya*", Jakarta: LPMQ.
- Mertokusumo, Sudikno. 1999 "*Mengenal Hukum Suatu Pengantar*", Cet. Kedua, Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi. 2011. "*Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*", Bandung: Gramedia.
- Kadir, Muhammad Abdul. 2004. "*Hukum dan Penelitian Hukum*". Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fajar, Mukti, Yulianto Achmad. 2010. "*Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muthia, Aulia. 2018. "*Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Postif dan Ekonomi Syariah*", Yogyakarta: Pustaka baru Press,
- M.Harjo Philips. 2011. "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*". Jakarta: Balai pustaka.
- Narbuko, Cholid, dkk. 2003. "*Meteodologi Penelitian*". Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, Azis. 2011. "*Hukum Perlindungan Konsumen*". Yogyakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Susanti Adi. 2011. "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*", Jakarta: Prenada Media Grup.
- Raharjo, Sajipto. 2000. "*Ilmu Hukum*", Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Shofie, Yusuf. 2013. "*Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*". Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shofie, Yusuf. 2002. "*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*". Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. 2000. "*Hukum Perlindugan Konsumen Indonesia*". Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2006. "*Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Suryono. 2020. "*Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan dan Arbitrase, Alternatif, Penyelesaian Sengketa*", Jakarta: Elephant Book.

Sutedi, Ahmad. 2018. *“Tanggungjawab produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen”*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Wardiono, Kelik. 2014. *“Hukum perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*. Yogyakarta: Ombak.

Wijaya, Abdi. 2017.” *Perubahan Hukum Dalam Pandangan Ibnu Qayyim”, al-Daulah*”. Vol. 6, Nomor. 2, hal. 390.

Jurnal

Mulyadi, 2012. *“Akuntansi Biaya”*. Edisi ke 5, Cet. Sebelas. Yogyakarta: STIE YKPN.

Nangin, Chikie. 2017. *“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lex Crimen”*, vol. 6, Nomor. 4: 65.

Permadi, Iwan. 2016. *“Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Tanah Bersertifikat Ganda dengan Cara Itikad Baik Demi Kepastian Hukum”*, Yustisia, Vol.5, Nomor. 2: 456

Wahyudi, Kerti. 2022. *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Undang-Undang No.8 Tahun 1999”*, *Lex Privatum* Vol 3. No.1: 90

Wijaya, Eveline, Jeane Nelthe Saly. 2021. *“Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Transaksi Pemelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen”*, Vol. 4 No.1: 282

Wowor Fingli A. 2015. *“Fungsi Badan Pertahanan Nasional terhadap Penyelesaian Sengketa Tanah”*, *Lex Privatum*, Vol. II, No.2, (2015), 98

Yanggo, Huzaemah Tahldo. 2013. *“Makanan dan Minuman dalam Perspektif Hukum Islam, Tahkim: e-journal Institut Agama Islam Negeri Ambon”*, Vol. IX, No. 2: 8.

Yati Nurhayat, Ifrani, M. Yasir Said, *Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*”, Vol 2 No. 1: 13.

Yulius, Louis. 2013. *“Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Produk yang Merugikan Konsumen”*, *Lex Privatum*, Vol. I, No. 3: 33.

Peraturan Perundang-undangan

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1509 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan.

Skripsi

Hayati. 2016. *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Produk Cacat Tersembunyi terhadap Tanggungjawab Pelaku Usaha Sektor Otomotif di DKI Jakarta. (Tesis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Hukum)”*.

PasarIbu, Nurselina Suhemi. 2016. *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Barang Produksi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, (Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan)”*.

Saleh, Moh. 2022. *“Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Barang yang Cacat Setelah Melakukan Transaksi Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. (Skripsi Program Studi Hukum Bisnis Fakultas Hukum, Universitas Mataram.)”*.

Wijaya, Eveline. 2021. *“Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)”*.

Wawancara

Wawancara, Arinno Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Asma Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Ecce Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Fhema Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten

Luwu.

Wawancara, Hilma Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Ica Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Malawati Selaku Konsumen di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Nesti Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Parida Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Santia Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Sirawati Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Subuh Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Surya Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Wawancara, Tini Selaku Pelaku Usaha di Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu.

Website

Asia Law Archives, *Bab IV Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha*, diakses 26 Januari 2023, <https://asialawareport.com/Indonesia/uu-perlindungan-konsumen-Nomor-8-tahun-1999/bab-iv-perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha/>

Kompas.com, *Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha*, diakses 25 Januari 2023, <https://amp.kompas.com/nasional/read/2022/02/17/02150041/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha>.

LAMPIRAN

1. Pelaku Usaha





2. Konsumen





RIWAYAT HIDUP



ANITA NAHARA S, lahir di malangke pada tanggal 04 Mei 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari tujuh bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Sabil dan Ibu Suhaini. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Poringan Kecamatan Suli Barat Kabupaten Luwu.

Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2009 di MI Jabal Rahma Poringan. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Satap Kaili hingga tahun 2012. Pada saat menempuh pendidikan di SMP, penulis pernah mengikuti organisasi Pramuka. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di MAN Luwu. Pada tahun 2014 penulis aktif di organisasi Tapak Suci dan Pramuka Bayangkara. Pada tahun 2016 penulis lulus MAN kemudian di tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni, yaitu di Program Studi Hukum EkoNomormi Syariah Fakultas Syariah Institut Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact Parson Peneliti:

Ig : anhitasabil97

Email : anita_naharas@gmail.com