

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri furniture adalah industri yang bergerak dalam bidang pengolahan bahan baku menjadi produk mebel atau furnitur. Bahan baku yang digunakan biasanya berupa Kayu, Rotan, dan Bahan baku alami lainnya.

Produk akhir yang dihasilkan berupa barang jadi furnitur dengan nilai fungsi dan estetika yang lebih tinggi. Selain itu, industri furnitur juga bisa menjadi penyumbang limbah kayu dalam proses produksinya. Indonesia sendiri merupakan salah satu negara dengan industri furnitur yang sedang berkembang.

Industri furnitur Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam 5 tahun terakhir, meskipun diwarnai dengan pandemi Covid-19 yang melanda dunia di tahun 2020 lalu. Nilai ekspor furniture Indonesia sendiri selama lima tahun terakhir mengalami peningkatan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), nilai ekspor furnitur Indonesia mencapai US\$2,81 miliar atau setara Rp43,7 triliun pada 2022. Nilai tersebut turun 2,72% dari tahun sebelumnya. Nilai ekspor furnitur Indonesia sempat mencapai puncaknya dalam lima tahun terakhir, yakni US\$2,88 miliar pada 2021.

Amerika Serikat (AS) merupakan negara utama tujuan ekspor furnitur Indonesia dengan nilai tertinggi, yakni US\$1,67 miliar. Angka tersebut setara 59,6% dari total nilai ekspor pada 2022. Negara tujuan utama ekspor furnitur Indonesia berikutnya adalah Jepang senilai US\$161,95 juta (5,77%), diikuti Belanda US\$105,78 juta (3,77%), Belgia US\$90,4 juta (3,22%), dan Jerman US\$88,17 juta (3,14%). Setelahnya ada Australia senilai US\$85,5 juta (3,05%), Prancis US\$63,49 juta (2,26%), Inggris US\$58,44 juta (2,08%), Malaysia US\$42,41 juta (1,51%), Spanyol US\$39,81 juta (1,42%), serta negara-negara lainnya yang terhimpun US\$398,37 juta (14,19%).¹

Dengan berkembangnya industri furniture baik skala nasional dan internasional, sering kali permasalahan dapat muncul baik yang dialami oleh pelaku usaha ataupun konsumen itu sendiri. Di jayapura sendiri, sebagian besar masyarakat belum memahami pentingnya kesadaran akan hak dan kewajiban baik dari pelaku usaha dan konsumen itu sendiri, sehingga seringkali terjadi permasalahan yang muncul, salah satunya terkait kerugian konsumen dalam hal barang cacat. Permasalahan ini sering kali muncul ketika konsumen telah membeli barang tersebut setelah sampai di rumah ternyata barang yang dibelinya ada cacat tersembunyi. Konsumen kerap kali membiarkan hal tersebut dikarenakan minimnya kesadaran dan edukasi akan pentingnya hak dan kewajiban yang mereka miliki.

¹ Viva Budi Kusnandar, “Nilai Ekspor Furnitur Indonesia 10 Negara Tujuan Utama (2022)”, 13 september 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/13/deretan-10-negara-tujuan-utama-ekspor-furnitur-indonesia-2022>.

Di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK ini bertujuan untuk menciptakan kondisi perlindungan konsumen yang memacu peningkatan kualitas barang dan/atau jasa, serta menciptakan sistem yang lebih berkeadilan dan keseimbangan, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha dan konsumen akan hak dan kewajibannya.

Salah satu hak konsumen yang dilindungi dalam pasal 4 UUPK adalah hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, sehat, serta sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa yang cacat atau rusak.²

Jika konsumen menemukan barang yang cacat atau rusak setelah membelinya, maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. Ganti rugi yang dapat diminta oleh konsumen antara lain:

1. Pengembalian uang pembelian barang;
2. Penggantian barang dengan barang yang baru dan setara nilainya;
3. Perbaikan barang yang cacat atau rusak;
4. Pemberian santunan yang sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen.

Pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan UUPK tentang barang dan/atau jasa yang cacat atau rusak dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda, hingga pencabutan izin usaha.

² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kasus barang cacat atau rusak di toko furniture sering terjadi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kelalaian dalam proses produksi, cacat bahan baku, atau kerusakan yang terjadi saat pengiriman. Konsumen yang dirugikan akibat membeli barang cacat atau rusak di toko furniture berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.

Berdasarkan penjelasan di atas, yang menjadi alasan penulis tertarik untuk meneliti fenomena ini karena penulis ingin mengetahui apa saja bentuk kerugian konsumen di toko furniture di kota jayapura dan bagaimana penyelesaian masalah yang dilakukan. Maka berdasarkan pada pembahasan tersebut penulis mengkaji dan membahas dengan mengangkat topik yang berjudul **Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Dalam Barang Cacat Di Toko Furniture Kota Jayapura.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Latar Belakang masalah yang sudah penulis jelaskan di atas, maka penulis menetapkan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. apa saja bentuk - bentuk kerugian yang dapat dialami konsumen akibat barang cacat yang di beli dari toko furniture?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja jenis kerugian yang dialami konsumen di toko furniture di kota jayapura.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat di tinjau dari 2 (dua) segi, yaitu:

1) Segi Teoritis

Hasil penelitian dari segi teoritis di harapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum perdata, mengembangkan pemahaman dan wawasan tentang perlindungan konsumen, mendukung pengembangan perlindungan hukum perlindungan konsumen, dan juga dapat di jadikan referensi bagi penelitian sejenis di waktu mendatang

2) Segi Praktis

Segi praktis penelitian ini di harapkan bermanfaat sebagai masukan kepada konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya, meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang kewajibannya, serta mempromosikan praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab.

1.5 Tinjauan Pustaka

Perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum perdata, dimana pengertian perlindungan konsumen adalah keseluruhan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Upaya tersebut bertujuan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, serta untuk mewujudkan pasar yang sehat dan kompetitif.

Menurut Zulham mengemukakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya perlindungan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan cangkupan yang luas, meliputi dari tahapan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁴ Az. Nasution beliau juga berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen.⁵ Definisi perlindungan konsumen juga dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja menurut beliau perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan

³ Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hal. 26

⁵ Az Nasution, Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 72.

kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan jasa dalam kehidupan masyarakat.

Penjelasan tentang istilah dalam perlindungan konsumen terutama kata pelaku usaha dan konsumen serta produk perlu dilakukan untuk memperoleh kesatuan pendapat/persepsi dalam beberapa istilah antara lain :

Produsen atau Pelaku Usaha. Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah pelaku usaha, yang bunyinya sebagai berikut :” Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.⁶ Termasuk dalam pengertian ini adalah BUMN, Koperasi dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan,importer, pedagang eceran, distributor dan lain-lain. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

⁶Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan : “ Konsumen adalah setiap orang pemakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁷ Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

Produk dan Standardisasi Produk yang dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa. Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen : “ Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”⁸

⁷ Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Pasal 1 angka (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : “ Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Tanggung jawab yang secara tegas dibebankan kepada pelaku usaha baik importir produk, distributor atau pedagang pengecer. Dengan demikian, tanggung jawab produk cacat ini berbeda dengan tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya. Tanggung jawab produk cacat terletak pada tanggung jawab cacatnya produk berakibat pada orang (konsumen) atau pada barang yang dibeli dan dikonsumsi. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk perbuatan melawan hukum, tetapi diimbui dengan *strict liability* tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku usaha.

Dalam kondisi demikian terlihat bahwa *adagium caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan, dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku bertanggung jawab). Dengan demikian, maka setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka tanggung jawabnya dibebankan kepada pelaku usaha terutama pelaku usaha yang membuat produk tersebut.

1.6 Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Toko Sagita Furniture Cabang Abepura.

2. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Pendekatan Juridis Normatif ini dipergunakan untuk mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan penerapan tanggung jawab pelaku usaha atas barang cacat (Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen). Dan pendekatan Juridis Empiris dalam melihat implementasi permasalahan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dan perlindungan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen di lapangan.

3. Jenis Dan Sumber Data

Berkaitan dengan penelitian ini, dimaksudkan untuk memperoleh 2 (dua) jenis data yaitu (1) data primer, dan (2) data sekunder,

- 1) Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dan pencatatan pengamatan. Dalam penelitian ini wawancara di lakukan dengan pihak pelaku usaha Toko Sagita Furniture Cabang Abepura dan pihak konsumen.
- 2) Data sekunder data yang diperoleh dari kepustakaan, Undang-undang Perlindungan Konsumen, dan pendapat sarjana yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen.

4. Populasi Dan Sampel

a. Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu dan tempat dengan sifat atau ciri yang sama. Sampel adalah himpunan bagian dari populasi.⁹

b. Sampel

Pada penelitian ini sample ditentukan berdasarkan metode “*Purporsive Sampling*” yaitu sampel di tentukan oleh peneliti dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Responden besar kemungkinan untuk dapat memberikan gambaran dan kesimpulan yang jelas tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam barang cacat dan perlindungan hukumnya.

2. Dengan mengingat keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.

Atas pertimbangan tersebut, maka dalam penelitian ini yang dijadikan sample adalah sebanyak 1 (satu) orang pengusaha Toko Sagita Furniture dan dari 10 (sepuluh) konsumen.

⁹ Bambang Soenggono, Metode Penelitian Hukum, PT, Radja Grafindo Perkasa, Jakarta, 201, hal. 21.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek penelitian,
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dalam bentuk Tanya jawab dengan responden secara langsung yang mempunyai kepentingan terhadap tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam barang cacat..
- c. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder dengan mempelajari berbagai literatur, tulisan-tulisan ilmiah, hasil seminar Lokakarya, yang telah tersedia sebelumnya tentang tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam barang cacat.

6. Teknik Analisis Data

Keseluruhan data yang telah dikumpulkan diproses melalui tahap identifikasi dan klasifikasi serta kualitatif, untuk kemudian dianalisis secara deskriptif melalui empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan sehingga diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan masalah yang dikaji secara lengkap dan tepat.