

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Tentang Barang Cacat**

Sebelum kita menelusuri lebih jauh mengenai barang cacat atau produk cacat pertama-tama perlu adanya penentuan definisi dari perkataan “produk cacat”, agar kita dapat berpedoman pada pengertian yang sama dalam melakukan pembahasan, guna memperoleh hasil atau paling tidak mendekati sasaran yang hendak dicapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), cacat berarti rusak, tidak sempurna, atau tidak memenuhi syarat. Sedangkan barang diartikan sebagai sesuatu yang dapat diperjualbelikan. Berdasarkan definisi tersebut, barang cacat dapat diartikan sebagai barang yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, sehingga tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Selain pengertian secara umum, beberapa ahli juga mengemukakan pendapat mereka terkait barang cacat atau produk cacat, yaitu :

1. Mursyidi merumuskan bahwa, produk rusak adalah produk gagal yang secara teknis atau ekonomis tidak dapat diperbaiki menjadi produk yang sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Berbeda dengan sisa bahan, produk rusak menelan semua unsur biaya produksi (bahan baku, tenaga kerja, biaya overhead pabrik).<sup>1</sup>
2. Abdul Halim mendefinisikan produk cacat sebagai produk yang dihasilkan dari proses produksi yang tidak memenuhi standar yang ditentukan. Produk

---

<sup>1</sup> Mursyidi. (2008). Manajemen Produksi dan Operasi. Jakarta: Salemba Empat

rusak mungkin dapat diperbaiki namun biaya perbaikan yang dikeluarkan akan lebih besar dari hasil jualnya setelah diperbaiki.<sup>2</sup>

3. Mulyadi menjelaskan bahwa produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditentukan, tetapi dengan mengeluarkan biaya pengerjaan kembali untuk memperbaikinya, produk tersebut secara ekonomis dapat disempurnakan lagi menjadi produk jadi yang baik.<sup>3</sup>
4. Bastian Bustami dan Nurlela mengemukakan bahwa produk cacat adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, tetapi masih bisa diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu.<sup>4</sup>
5. Menurut Soekarno cacat dapat diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yaitu:
  1. Cacat penampilan (*appearance defect*): Cacat yang dapat dilihat dengan mata telanjang, seperti goresan, penyok, warna yang tidak merata, dan lain sebagainya.
  2. Cacat fungsional (*functional defect*): Cacat yang menyebabkan produk tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, seperti mesin yang tidak dapat menyala, tombol yang tidak berfungsi, dan lain sebagainya.
  3. Cacat tersembunyi (*hidden defect*): Cacat yang tidak dapat dilihat dengan mata telanjang dan baru diketahui setelah produk digunakan, seperti cacat material, cacat konstruksi, dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Abdul Halim. (2000). Manajemen Produksi dan Operasi. Yogyakarta: BPFE.

<sup>3</sup> Mulyadi. (2005). Manajemen Produksi dan Operasi. Jakarta: Gajah Mada University Press.

<sup>4</sup> Bastian Bustami dan Nurlela. (2007). Manajemen Produksi dan Operasi. Jakarta: Gajah Mada University Press

<sup>5</sup> Soekarno. (2004). Pengendalian Kualitas. Yogyakarta: Andi Offset.

Mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat, dapat dibedakan atas tiga kemungkinan, yaitu:<sup>6</sup>

1. Kesalahan produksi Kesalahan produksi dapat dibedakan atas dua bagian yaitu, pertama adalah kesalahan yang meliputi kegagalan produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kelalaian manusia atau ketidakberesan pada mesin dan yang serupa dengan itu, sedangkan yang kedua adalah produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal.
2. Cacat Desain Pada cacat desain ini, cacat terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri atas, desain, komposisi atau konstruksi.
3. Informasi yang tidak memadai Informasi yang tidak memadai ini berhubungan dengan pemasaran suatu produk, dimana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada pemakai yang berupa pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atas resiko tertentu atau hal lainnya sehingga produsen pembuat dan supplier dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana dimaksudkan.

Dari pendapat-pendapat para ahli tersebut dan definisi secara umum, penulis mengambil suatu kesimpulan bahwa apa yang dimaksud barang cacat atau produk cacat adalah suatu barang yang diproduksi dari proses produksi

---

<sup>6</sup> Ahmadi Miru, Yodo Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). hlm.160-161.

namun mengalami kerusakan atau cacat sehingga tidak sesuai standar. Barang cacat dapat dikategorikan berdasarkan tiga (3) jenis, yaitu cacat penampilan, cacat fungsional, dan cacat tersembunyi.

## 2.2 Tinjauan Tentang furniture

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), furniture adalah perlengkapan rumah tangga yang dapat dipindahkan, seperti kursi, meja, lemari, dan tempat tidur. Furniture sendiri berasal dari bahasa Perancis “*Fourniture*” (1520–30 Masehi) dan mempunyai asal kata *fournir* yang artinya *furnish* atau perabot rumah atau ruangan.

Selain pengertian secara umum, beberapa ahli juga mengemukakan pendapat mereka tentang furniture, yaitu :

1. Baryl berpendapat bahwa, furnitur adalah benda pakai yang dapat dipindahkan, berguna bagi kegiatan hidup manusia, mulai dari duduk, tidur, bekerja, makan, bermain, dan sebagainya, yang memberi kenyamanan dan keindahan.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Baryl, A. (1977). *Meubel* (2nd ed.). Jakarta: Pustaka Jaya.

2. Winarno berpendapat bahwa furniture didasarkan memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:
  - a. Fungsi Pokok: Memenuhi kebutuhan manusia dalam aktivitasnya, seperti duduk, makan, tidur, bekerja, menyimpan barang, dan lain sebagainya.
  - b. Fungsi Estetika: Mempercantik ruangan dan memberikan nilai estetika pada suatu ruang.
  - c. Fungsi Simbolis: Menunjukkan status sosial dan ekonomi pemiliknya.
  - d. Fungsi Psikologis: Memberikan rasa nyaman dan aman bagi penggunanya.
3. Hakim mengemukakan pendapat bahwa, furnitur dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu:
  - a. Fungsi: Furnitur untuk duduk, makan, tidur, bekerja, menyimpan barang, dan lain sebagainya.
  - b. Bahan: Furnitur kayu, furnitur logam, furnitur plastik, furnitur rotan, dan lain sebagainya.
  - c. Gaya: Furnitur klasik, furnitur modern, furnitur minimalis, dan lain sebagainya

Berdasarkan definisi secara umum dan pendapat beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa arti Furnitur adalah benda yang penting dalam kehidupan manusia. Furnitur memiliki berbagai fungsi, seperti fungsi pokok, fungsi estetika, fungsi simbolis, dan fungsi psikologis. Furnitur dapat diklasifikasikan

berdasarkan beberapa kriteria, yaitu fungsi, bahan, dan gaya. Desain furnitur harus berdasarkan prinsip-prinsip firmitas, utilitas, dan venustas.

### 2.3 Tinjauan Tentang CV (*Commanditaire Vennootschap*)

*Commanditaire Vennootschap* atau Persekutuan Komanditer, atau Partnership with sleeping Partners, yang dikenal oleh masyarakat luas di Indonesia dengan CV merupakan salah satu bentuk perusahaan yang tidak diatur secara tersendiri dalam KUHD, melainkan digabung bersama dengan peraturan-peraturan mengenai persekutuan firma, yaitu Pasal 19-21 KUHD diantara pasal-pasal yang mengatur persekutuan firma, yaitu Pasal 16-35 KUHD.

Pengertian CV berdasarkan beberapa ahli adalah sebagai berikut.

#### 1. Molengraaff

Molengraaff mengatakan CV sebagai suatu perkumpulan (*vereeniging*) perjanjian kerja sama, di mana satu atau lebih sekutu mengikatkan diri untuk memasukkan modal tertentu untuk perkiraan bersama oleh satu atau lebih sekutu lain menjalankan perusahaan niaga (*handlesbedrijf*).<sup>8</sup>

#### 2. Widjaya

*Commanditaire vennootschap* atau CV yang biasa disebut dengan perseroan komanditer adalah suatu perusahaan yang didirikan oleh satu atau beberapa orang secara tanggungmenanggung, bertanggung jawab untuk seluruhnya atau bertanggung jawab secara solider, dengan satu orang atau lebih sebagai

---

<sup>8</sup> M. Natzir Said, Hukum Perusahaan Di Indonesia, Jilid I (Perorangan), (Bandung: Alumni, 1987), hal. 188.

pelepas uang (geldschierter). Selanjutnya merujuk kepada Pasal 19 KUHD, Widjaya menyatakan CV adalah permitraan terdiri dari satu atau lebih mitra biasa dan satu atau lebih mitra diam (komanditer), yang secara pribadi bertanggung jawab untuk semua utang permitraan. Mitra diam kontribusinya hanya modal untuk permitraan, dan bertanggung jawab hanya sebesar kontribusinya.<sup>9</sup>

### 3. Purwosutjipto

Pada dasarnya persekutuan komanditer adalah persekutuan firma yang memiliki satu atau beberapa orang sekutu komanditer. Sekutu komanditer adalah sekutu yang hanya menyerahkan uang, barang atau tenaga sebagai pemasukan pada persekutuan, sedangkan ia tidak turut campur dalam pengurusan atau penguasaan dalam persekutuan.<sup>10</sup>

### 4. H.M. Fauzan, dan Baharuddin Siagian

Commanditaire vennootschap adalah perseroan dengan setoran uang dibentuk oleh satu atau lebih anggota aktif yang bertanggung jawab secara renteng di satu pihak dengan satu atau lebih orang lain sebagai pelepas uang di lain pihak<sup>11</sup>.

Dalam Kamus Hukum Ekonomi Elips istilah CV dikenal dengan *limited partnership* atau perseroan komanditer, yaitu suatu persekutuan dagang yang terdiri dari satu atau lebih persero, namun tidak semuanya mempunyai tanggung

---

<sup>9</sup> I.G. Rai Widjaya, Hukum Perusahaan, (Jakarta: Mega Poin, 2003), hal. 51.

<sup>10</sup> H.M.N. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 2 Bentuk-bentuk Perusahaan, Cetakan Keenam, (Jakarta: Djmbatan, 1991), hal. 73.

<sup>11</sup> H.M. Fauzan, dan Baharuddin Siagian, Kamus Hukum dan Yurisprudensi, (Depok: Kencana, 2017), hal. 149

jawab terbatas terhadap pihak ketiga.<sup>12</sup> Lebih lanjut dalam kamus *Black's Law Dictionary* dinyatakan *limited partnership* adalah:<sup>13</sup>

*A partnership composed of one or more persons who control the business and are personally liable for the partnership's debts (called general partners), and one or more persons who contribute capital and share profits but who cannot manage the business and are liable only for the amount of their contribution (called limited partners). The chief purpose of a limited partnership is to enable persons to invest their money in a business without taking an active part in managing the business, and without risking more than the sum originally contributed, while securing the cooperation of others who have ability and integrity but insufficient money.*

Secara bebas dapat dikatakan CV merupakan sebuah kemitraan yang terdiri dari satu atau lebih orang yang mengendalikan bisnis dan secara pribadi bertanggung jawab untuk kemitraan utang (disebut mitra umum), dan satu orang atau lebih yang berkontribusi modal dan berbagi keuntungan tetapi bukan merupakan mengelola bisnis dan bertanggung jawab hanya untuk jumlah sebesar kontribusi mereka (disebut kemitraan terbatas).

Tujuan utama dari kemitraan terbatas adalah untuk memungkinkan orang untuk menginvestasikan uang mereka dalam bisnis tanpa mengambil bagian secara aktif dalam mengelola bisnis dan tanpa risiko lebih dari jumlah awal kontribusi sementara sambil mengamankan kerja sama lain yang memiliki kemampuan dan integritas tapi memiliki dana yang tidak cukup.

---

<sup>12</sup> Normin S. Pakpahan (Penyunting), Kamus Hukum Ekonomi Elips, Edisi Pertama, Cetakan 2, (Jakarta: ELIPS, 2000), hal. 104.

<sup>13</sup> Bryan A. Garner (Editor in Chief), *Black's Law Dictionary*, Ninth Edition, (America: Thomson Reuters, 2009), hal. 1013 jo 1230.

Secara yuridis pengertian CV dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 19 KUHD.<sup>14</sup>

Perseroan secara melepas uang yang juga dinamakan perseroan komanditer, didirikan antara satu orang atau beberapa pesero yang secara tanggung menanggung bertanggung jawab untuk seluruhnya pada pihak satu, dan satu orang atau lebih sebagai pelepas uang pada pihak lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan CV adalah perusahaan melepas uang yang para sekutunya terdiri dari sekutu aktif dan sekutu pasif, dimana sekutu pasif hanya menanamkan modalnya dan tidak ikut mengurus atau menjalankan perusahaan serta akan mendapat keuntungan dari modal yang ia tanamkan, dan akan menanggung kerugian apabila perusahaan mengalami kerugian sebesar modal yang ia tanamkan.

#### **2.4 Tinjauan Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku usaha**

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang menggunakan barang. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,<sup>15</sup> yaitu setiap orang

---

<sup>14</sup> R. Subekti, R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Dagang dan Undang-undang Kepailitan, Cetakan Ketigapuluh Tiga, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2013), hal. 5.

<sup>15</sup> Mariam Darus, Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku, makalah pada symposium aspek-aspek hukum masalah perlindungan konsumen, BPHN, 16-18 Oktober 1980 (Binacipta: Jakarta, 1980), hal. 57.

yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperjual-belikan lagi menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

“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”

Dalam definisi yang tercantum dalam ketentuan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Setiap orang, pengertian orang disini mencakup badan usaha dengan mencakup makna yang lebih luas.
2. Pemakai, sesuai dengan penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kata pemakai menekankan pada konsumen akhir.
3. Barang dan jasa, Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengartikan barang sebagai “setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat di habiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, atau dimanfaatkan oleh konsumen” pada Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengartikan jasa sebagai “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.
4. Yang tersedia dalam masyarakat, barang dan jasa yang ditawarkan pada masyarakat hendaknya tersedia dipasaran.
5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain

Pengertian konsumen didalam KUHPdata sendiri tidak dijelaskan secara jelas, hanya saja KHUPdata menggunakan istilah pembeli (Pasal 1457 dan seterusnya), penyewa (Pasal 1548 dan seterusnya), peminjam pakai (Pasal 1740 dan seterusnya) dan lainlain. Di dalam KUHD menggunakan tertanggung, penumpang, kesemuanya memang dimaksudkan sebagai konsumen pengguna barang dan/atau jasa, akan tetapi dalam peraturan perundang- undangan itu tidak jelas apakah mereka konsumen antar atas konsumen akhir.<sup>16</sup>

Berangkat dari pemahaman tersebut, maka jenis-jenis konsumen dapat dibagi menjadi:

- a. Konsumen umum, adalah setiap orang yang memakai atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lalu memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada pihak lain.  
Hal ini dilakukan dengan tujuan komersial
- c. Konsumen akhir, adalah konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa dengan tidak bertujuan untuk di perdagangkan kembali.

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya adapun untuk memelihara/merawat harta

---

<sup>16</sup> Az.Nasution, Konsumen Dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen, (Jakarta: pusaka sinar harapan,1995), Hal 132.

bendanya. Maka yang menjadi pengaturan dari undang-undang perlindungan konsumen adalah konsumen akhir. Definisi yang terkandung di dalamnya sama dengan pengertian yang diberikan oleh ahli hukum Belanda, yakni konsumen disebut sebagai pemakai produk terakhir, yang disebut sebagai *uitendelijke gebruiker van goederen diessten*.

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan undang-undang ini yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, distributor, dan lain-lain.

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional,<sup>17</sup> yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan/atau jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>18</sup>

Produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ketangan konsumen.

---

<sup>17</sup> Agnes M. Toar, Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangan di Beberapa Negara, makalah penataran hukum perikatan, ujung pandang, 1989, hal. 2

<sup>18</sup> Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (PT Citra Aditya Bakti Bandung 2014), Hal. 4

Dengan kata lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas. Contohnya, dalam hubungan dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah pabrik, distributor, eksportir atau importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum.

Di Indonesia hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku sangat diperhatikan, dimana hak dan kewajiban tersebut diatur dalam undang-undang yang berlaku di Indonesia.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki beberapa hak, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>19</sup>

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki beberapa kewajiban, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>20</sup>

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), pelaku usaha memiliki beberapa hak, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>19</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>20</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.<sup>21</sup>

Menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), pelaku usaha memiliki beberapa kewajiban yaitu :

1. beritikad baik dalam melakukan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

---

<sup>21</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>22</sup>

Beberapa ahli hukum dan ekonomi juga memberikan pandangan mereka tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Berikut adalah beberapa contohnya:

1. Prof. Dr. Yusril Ihza Mahendra, S.H., M.Hum., Guru Besar Hukum Tata Negara Universitas Indonesia, berpendapat bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha harus seimbang. Pelaku usaha berhak mendapatkan keuntungan dari usahanya, tetapi juga berkewajiban untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang tidak sehat.<sup>23</sup>
2. Dr. H. Sopian Saidi, S.H., M.H., pakar hukum perlindungan konsumen, berpendapat bahwa kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen adalah sangat penting.

---

<sup>22</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>23</sup> Yusril Ihza Mahendra. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Refika Aditama.

Informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan dapat merugikan konsumen dan berpotensi menimbulkan sengketa.<sup>24</sup>

3. Prof. Dr. Erman Rajagukguk, S.H., M.Com., pakar hukum persaingan usaha, berpendapat bahwa pelaku usaha harus mematuhi ketentuan hukum persaingan usaha yang berlaku. Pelaku usaha dilarang melakukan praktik monopoli, oligopoli, dan praktek usaha tidak sehat lainnya yang dapat merugikan konsumen.<sup>25</sup>

## **2.5 Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Tanggung jawab pelaku usaha adalah kewajiban yang melekat pada pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak konsumen dan menjamin keselamatan serta keamanan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen).

Tanggung jawab pelaku usaha sesuai Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

---

<sup>24</sup> Sopian Saidi. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen dan Perlindungan Data Pribadi. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

<sup>25</sup> Erman Rajagukguk. (2018). Hukum Persaingan Usaha. Jakarta: PT Citra Pustaka Utama.

nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Beberapa ahli berpendapat terkait tanggung jawab pelaku usaha, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut M. Yahya Basyir dalam bukunya "Hukum Perlindungan Konsumen", tanggung jawab pelaku usaha adalah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>26</sup>
2. Rizal Ramli dalam bukunya "Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha yang Sehat" (2001), menyatakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha memiliki beberapa aspek, yaitu:

---

<sup>26</sup> Basyir, M. Yahya. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

- 1) Tanggung jawab pra-kontrak yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
  - 2) Tanggung jawab kontraktual yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian dengan konsumen.
  - 3) Tanggung jawab pasca-kontrak yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan layanan purna jual yang baik dan bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>27</sup>
3. Soerjono Soekanto dalam bukunya "Sosiologi Suatu Pengantar" (2007) menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha berkaitan erat dengan norma-norma sosial yang berlaku di masyarakat. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab moral untuk menjalankan usahanya dengan etis dan bertanggung jawab, serta tidak merugikan konsumen.<sup>28</sup>

## **2.6 Tinjauan Tentang Hukum Perlindungan konsumen**

Kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses perbuatan melindungi, sedangkan yang dimaksud dengan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh

---

<sup>27</sup> Ramli, Rizal. (2001). *Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha yang Sehat*. Jakarta: Pustaka Sinar Grafika.

<sup>28</sup> Soekanto, Soerjono. (2007). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta

pemerintah atau adat yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara).

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>29</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon bahwa ada dua bentuk perlindungan hukum bagi rakyat yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum yang represif.<sup>30</sup> Perlindungan tidak hanya berdasarkan pada hukum tertulis tetapi termasuk juga hukum tidak tertulis dengan harapan ada jaminan terhadap benda yang dimiliki dalam menjalankan hak dan kewajiban. Hadjon menjelaskan 2 macam perlindungan hukum bagi rakyat tersebut, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan kepada pelaku usaha dalam melakukan kewajibannya.

---

<sup>29</sup> Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (PT Citra Aditya Bakti: Jakarta, 2006) hal. 20

<sup>30</sup> Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, (Surabaya, Edisi Khusus, 2007) hal. 2

#### b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir apabila terjadi sengketa atau pelanggaran, melalui prosedur peradilan, baik peradilan umum maupun di luar peradilan (penyelesaian sengketa alternatif).

Perlindungan konsumen sendiri adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Pengertian perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Hal tersebut terjadi karena seringnya konsumen menjadi objek kewenangan para pelaku usaha sehingga perlindungan terhadap konsumen lebih di tonjolkan. Kalimat “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” dalam rumusan pengertian perlindungan konsumen di atas, diharapkan sebagai benteng untuk

meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>31</sup>

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, pada dasarnya adalah hubungan timbal balik seperti perjanjian jual beli. Setiap perjanjian yang dibuat secara sah akan mengakibatkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Perlindungan hukum terhadap konsumen terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumen yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.

Terhadap masalah tersebut organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya, hal ini terbukti dengan dikeluarkannya resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:<sup>32</sup>

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;

---

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), Hal. 1

<sup>32</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, ( Sinar Grafika: Jakarta, 2011) hal. 4

- d. Pendidikan konsumen ;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka peraturan-peraturan mengenai perlindungan konsumen akhirnya terunifikasi.

Dengan adanya UUPK, maka praktek-praktek yang merugikan konsumen akan dikenakan sanksi. Dengan kondisi demikian, kepentingan konsumen dapat terlindungi dari praktek-praktek yang merugikan pihaknya melalui hak gugat yang dimiliki konsumen.

Di dalam UUPK juga ada sejumlah asas yang terkandung di dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan 5 asas, yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah:

- a. Asas manfaat

Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini mengkhendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-

masing pihak, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

b. Asas keadilan

Asas ini mengkehendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, UUPK mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

c. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini mengkehendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Pengaturan diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya. Tidak ada salah satu yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar pada pihak lain.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini mengkehendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan

memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu di dalam UUPK terdapat sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksud agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya UUPK mengharapkan bahwa aturanaturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam undang-undang harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Negara bertugas dan menjamin terlaksananya UUPK sesuai dengan bunyinya.

Dengan adanya hukum perlindungan konsumen, tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah :

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

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.