

e-ISSN 2962-3480

ANDREW LAW JOURNAL

VOLUME 3 NOMOR 2 - DESEMBER 2024

Published by

**ANDREW LAW
CENTER**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

ADE PRATIWI SUSANTY

Universitas Lancang Kuning

ade.pratiwi_susanty@yahoo.com

ABSTRACT

Consumer protection is any effort that guarantees legal certainty to provide protection to every user of goods and/or services available in society, both for the benefit of themselves, their families, other people, or other living beings, and the goods and/or services are not for trading. The method used in this study is normative legal research using a statutory regulatory approach. The legal basis governing consumer protection is Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Based on Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it is regulated that business actors are responsible for providing compensation in the form of a refund, replacement of similar goods and/or services, replacement of goods and/or services of equal value, or health care and/or provision of compensation within a period of 7 days after the transaction date for damage, pollution, and/or consumer losses due to consuming goods and/or services produced or traded. However, the provision of compensation does not eliminate the possibility of criminal charges based on further evidence regarding the existence of an element of error.

Keywords: *Businessmen, Responsibility, Consumer*

ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan. Dasar hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun, pemberian ganti rugi tidak

Published by

ANDREW LAW CENTER

<http://journal.andrewlawcenter.or.id/index.php/ALJ>



INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Kata kunci: Pelaku Usaha, Tanggung Jawab, Konsumen

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya. Perlindungan konsumen juga bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Ketiga, perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Keempat, perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan

informasi. Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Terakhir, perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dasar hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa hak-hak konsumen 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.

Dari latar belakang masalah yang telah digambarkan di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Published by

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum adalah suatu kegiatan ilmiah menggunakan metode, sistematika, dan pemikiran tertentu dengan tujuan untuk menganalisa dan memecahkan suatu permasalahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif adalah suatu kegiatan ilmiah dalam menganalisa peraturan perundang-undangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal ilmiah, dan literatur hukum. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, sedangkan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa secara kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaku usaha adalah setiap orang-perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Indonesia,

baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Namun, pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan bagi Jaksa untuk melakukan pembuktian. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke Pengadilan di tempat kedudukan konsumen.

Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri, sedangkan importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Berdasarkan Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain

bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut atau pelaku usaha lain di dalam transaksi jual-beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Berdasarkan Pasal 24 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa tersebut menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib

memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Berdasarkan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan, cacat barang timbul pada kemudian hari, cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang, kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen, serta lewatnya jangka waktu penuntutan 4 tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan barang dan/atau

jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan. Dasar hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun, pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

Ade Pratiwi Susanty. “Tanggung Jawab Perusahaan Swasta terhadap Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas”. *Jotika Research and Business Law Journal*, Volume 1, Nomor 1, 2022.

Ahmadi Miru. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Andrew Shandy Utama, Rizana, dan Tri Anggara Putra. “Tanggung Jawab Sosial Perusahaan PT Asia Forestama Raya di Kota Pekanbaru dan Penegakan Hukumnya”. *Pagaruyuang Law Journal*, Volume 2, Nomor 2, 2019.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Hasnati, Sandra Dewi, dan Andrew Shandy Utama. “Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Lembah Sari Kecamatan Rumbai Timur Kota Pekanbaru Mengenai Hak-hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Abdimas*, Volume III, Nomor 2, 2023.

Irfansyah. “Peran Strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Ensiklopedia Social Review Journal*, Volume 3, Nomor 1, 2021.

- Itra Saleh, Nur Mohamad Kasim, dan Dolot Alhasni Bakung. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen". *Jurnal Eksekusi*, Volume 1, Nomor 3, 2023.
- M. Ali Mansyur. *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Genta Press, 2007.
- Rosmawati. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Kencana Prenada Media, 2018.
- Yusuf Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.