

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Hukum Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi “hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat”. Sedangkan Az. Nasution berpendapat bahwa “hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”. Hukum perlindungan konsumen juga diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.<sup>10</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dengan demikian jika dipahami berbagai pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian

---

<sup>10</sup> Eli Wuria Dewi, *Ibid.*, hlm. 4

hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>11</sup>

Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain dilakukan dengan cara memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Selain itu sikap pelaku usaha atau produsen yang jujur dan memiliki tanggung jawab tinggi terhadap konsumen juga sangat dibutuhkan, sehingga mereka yang merasa dirugikan kemudian menuntut ganti kerugian dapat dipenuhi oleh pelaku usaha. Dengan adanya cara-cara dan sikap tersebut maka permasalahan perlindungan konsumen yang masih banyak terjadi akan dapat diminimalisir bahkan terselesaikan karena antara pelaku usaha dan konsumen mengerti dan memahami hak dan kewajibannya masing-masing.<sup>12</sup>

## 2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen, pelaku usaha atau produsen dan juga pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa “asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang dapat dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas hukum

---

<sup>11</sup> Eli Wuria Dewi, *Ibid.*, hlm. 4-5.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 6.

memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum”.<sup>13</sup>

Asas-asas hukum merupakan sebuah fondasi bagi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Apabila asas-asas hukum yang menjadi fondasi tersebut dikesampingkan maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya. Sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 2, maka hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum.<sup>14</sup> Asas-asas dalam hukum perlindungan konsumen meliputi:

a. Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Asas ini juga menghendaki bahwa agar dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, akan tetapi asas ini menghendaki agar perlindungan konsumen tersebut juga diberikan kepada masing-masing pihak, baik pelaku usaha atau produsen maupun konsumen. Dengan demikian pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini sangat

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi para pihak yang bersengketa, sehingga pada akhirnya akan dapat memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara.<sup>15</sup>

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam hukum perlindungan konsumen ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen maupun pelaku usaha atau produsen untuk dapat memperoleh haknya masing-masing, dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang, oleh karena itulah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha atau produsen.<sup>16</sup>

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menyatakan bahwa untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha atau produsen, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha atau produsen dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 10-11.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

terhadap hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha atau produsen, dan pemerintah tersebut harus diatur dan diwujudkan seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam pergaulan hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Dengan demikian di dalam asas keseimbangan ini tidak akan ada salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan hukum atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak lain sebagai komponen bangsa dan Negara.<sup>17</sup>

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Kedua asas ini menghendaki agar dengan adanya jaminan hukum tersebut, maka konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, sehingga produk barang dan/atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.<sup>18</sup>

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha atau produsen maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Undang-

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 11-12.

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 12.

Undang-Perindungan Konsumen mengharapkan agar aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini, dapat di wujudkan dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan sebagaimana telah diatur dan ditetapkan oleh undang-undang.<sup>19</sup>

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 12.

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 13.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### 3. Istilah-istilah Umum yang Terdapat dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah-istilah umum yang dimaksud disini adalah bermacam-macam istilah yang akan ditemukan di dalam setiap pembahasan mengenai hukum perlindungan konsumen, yang mana istilah tersebut juga telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

#### a. Hukum

Hukum merupakan “kaidah atau peraturan yang secara resmi bersifat mengikat, dan dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah, bertujuan untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat”.<sup>21</sup>

#### b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan masyarakat secara umum”.<sup>22</sup>

#### c. Konsumen

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”.<sup>23</sup>

#### d. Pelaku Usaha

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 30-31.

Pelaku usaha adalah “setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang terbentuk 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”.<sup>24</sup>

e. Barang

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”.<sup>25</sup>

f. Jasa

Jasa adalah “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.<sup>26</sup>

g. Promosi

“Kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan”.<sup>27</sup>

h. Impor Barang

Impor barang adalah “kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean”.<sup>28</sup>

i. Impor Jasa

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 31.

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 31.

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 31.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 31.

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm. 31.



Impor jasa adalah “kegiatan penyediaan asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia”.<sup>29</sup>

j. Ganti Kerugian

Ganti kerugian adalah “hak seseorang atau konsumen untuk mendapat pemenuhan atas tuntutan yang berupa imbalan uang atau penggantian berupa barang dan/ atau jasa senilai dengan kerugian yang dideritanya”.<sup>30</sup>

k. Hak

Hak adalah “kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu atau kekuasaan untuk berbuat sesuatu karena merasa telah dirugikan oleh pihak lain yang telah ditentukan oleh undang-undang”.<sup>31</sup>

l. Kewajiban

Kewajiban adalah “sesuatu yang diwajibkan atau sesuatu yang harus dilakukan dengan seksama oleh masing-masing pihak yaitu konsumen ataupun pelaku usaha”.<sup>32</sup>

m. Perjanjian

Perjanjian adalah “suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih untuk mencapai kata sepakat”.<sup>33</sup>

n. Perikatan

Perikatan adalah “aturan yang mengatur hubungan hukum anatar dua pihak atau lebih dalam ranah harta kekayaan, dimana pihak yang satu mempunyai hak untuk suatu prestasi dan pihak lain wajib memenuhi tuntutan tersebut”.<sup>34</sup>

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 31.

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 32.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

o. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah “keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala sesuatu ketika terjadi permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain”.<sup>35</sup>

p. Iklan

Iklan adalah “salah satu sarana penyampaian informasi mengenai barang dan/ atau jasa yang sering digunakan oleh produsen (pelaku usaha) untuk menawarkan hasil produknya kepada konsumen”.<sup>36</sup>

4. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Berkaitan dengan pertanggungjawaban yang di dalamnya terdapat prinsip tanggung jawab pelaku usaha, “merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait”. Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>37</sup>

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*);
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*);

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>35</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm.71-72.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*);
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); dan
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation liability*).

Berikut ini akan dijelaskan satu persatu mengenai prinsip tanggung jawab produk sebagaimana telah disebutkan diatas:

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*);

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan artinya seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini merupakan prinsip yang cukup umum yang berlaku dalam hukum pidana maupun perdata. Sebagaimana yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu dalam Pasal 1365, dimana pasal tersebut menyatakan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. dalam pasal tersebut bahwa seseorang yang dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum, harus memenuhi 4 unsur pokok yang antara lain adalah:

- 1) Adanya perbuatan melawan hukum;

Perbuatan melawan hukum atau perbuatan melanggar hukum dalam hal ini dapat berupa perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum dari pihak pembuat, berlawanan dengan kesusilaan, dan

berlawanan dengan sikap hati-hati yang di indahkan di dalam pergaulan masyarakat terhadap diri maupun benda orang lain.

2) Adanya unsur kesalahan;

Kesalahan merupakan sebuah unsur yang bertentangan dengan hukum, dan dalam kaitannya dengan perbuatan melawan hukum kesalahan memiliki 3 (tiga) unsur antara lain adalah:

a) Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan

b) Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya:

(1) Dalam arti objektif: sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya.

(2) Dalam arti subjektif: sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya.

c) Dapat dipertanggungjawabkan oleh debitur dalam keadaan yang cakap.

3) Adanya kerugian yang diderita;

Menurut Nieuwenhuis pengertian adanya kerugian yang diderita adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain. Kerugian yang diderita oleh seseorang secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu kerugian yang menimpa diri serta kerugian yang menimpa harta benda seseorang, dan kerugian harta benda itu sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan.

4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini diterapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan bahwa seseorang atau dalam

hal ini adalah pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian kepada konsumen harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan, dan besar ganti rugi yang diberikan harus sebanding atau senilai dengan nilai kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>38</sup>

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability principle*);

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab disini diartikan sebagai bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktiannya terdapat pada pihak tergugat dan hal tersebut sering dikenal dengan istilah beban pembuktian terbalik.<sup>39</sup>

c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of non liability*);

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara *common sense* dapat dibenarkan. Sebagai contoh dalam hukum pengangkutan, terjadi kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang (konsumen), sehingga dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.<sup>40</sup>

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm. 72-73.

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 73-74

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm. 74.

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan tanggung jawab, melainkan terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian, sebagai contoh adalah keadaan *force majeure*. Pada prinsip tanggung jawab mutlak ini merupakan hubungan kausalitas antara pihak yang bertanggung jawab dengan kesalahan yang dilakukan harus ada. Prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan dalam hukum perlindungan konsumen, dengan tujuan untuk menjerat pelaku usaha yang tidak menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku sehingga cenderung merugikan konsumen.<sup>41</sup>

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation liability*)

Pada prinsip tanggung jawab ini merupakan salah satu prinsip yang digemari oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai klausula eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Pada prinsip ini pelaku usaha tentu merasa beruntung karena mereka dapat mencantumkan klausul eksonerasi secara sepihak, dan membatasi tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen.<sup>42</sup>

## B. Konsumen

### 1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah “setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen di Amerika

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 75.

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 76-77.

Serikat dan MEE, kata konsumen yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti pemakai. Namun di Amerika Serikat kata ini berarti diartikan lebih luas lagi sebagai korban pemakai produk yang cacat baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati oleh korban yang bukan pemakai”.

“Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumer*/ konsumen (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana dia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen”.<sup>43</sup>

“Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi korban produk yang cacat yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai”. Sedangkan di Eropa, “pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi Negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian

---

<sup>43</sup> Erhian, Tahun 2013, “*Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan dan Minuman Kadaluarasa*”, jurnal.untad.ac.id, Edisi 4, Volume 1, Tahun 2013, jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/LO/article/view/5886/46411, 1 Februari 2017, (20.34).

adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri”.<sup>44</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 angka 2 mengenai ketentuan umum pengertian konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

”Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. pengertian yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 angka 2 tersebut adalah konsumen akhir” dimana konsumen tersebut sebagai pengguna atau pemanfaat akhir atas suatu produk dimana produk tersebut tidak untuk diperdagangkan atau diproduksi.<sup>45</sup>

Berdasarkan pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 undang-undang perlindungan konsumen dapat disimpulkan bahwa syarat-syarat konsumen adalah:<sup>46</sup>

- a. Pemakai barang dan/ atau jasa, baik memperoleh melalui pembelian maupun secara Cuma-Cuma;

---

<sup>44</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. cit.*, hlm. 7.

<sup>45</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Ibid.*, hlm. 4.

<sup>46</sup> Wibowo Turnady, *Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban Konsumen*, 1 Februari 2017, [www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/](http://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/) (21.11).



- b. Pemakaian barang dan/ atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.;
- c. Tidak untuk diperdagangkan.

Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia pengertian konsumen pada dasarnya sama dengan yang dipaparkan di atas dimana pengertian konsumen menurut kamus besar bahasa Indonesia atau sering disingkat dengan KBBI adalah pemakai barang hasil produksi.<sup>47</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

### a. Hak Konsumen

Sebelum membahas mengenai hak konsumen, ada baiknya kita terlebih dahulu memahami mengenai hak. Sudikno Mertokusumo “dalam bukunya *Mengenai Hukum: Suatu Pengantar* menyatakan bahwa dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum”.<sup>48</sup> Janus sidablok “dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* menyebutkan bahwa ada 3 macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya”, yaitu:<sup>49</sup>

- 1) Hak manusia karena kodratnya, yaitu “hak yang diperoleh ketika kita lahir ke dunia seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernapas. Hak ini tidak

---

<sup>47</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (kamus versi online), *Konsumen*, 1 Februari 2017, (Kbbi.web.id/konsumen (21.19)).

<sup>48</sup> Jurnalhukum.com, *Op.cit.*

<sup>49</sup> Jurnalhukum.com, *Ibid.*

boleh diganggu gugat oleh Negara dan bahkan Negara wajib menjamin pemenuhannya”.

- 2) Hak yang lahir dari hukum, yaitu “hak yang diberikan oleh Negara kepada warga negaranya dimana hak tersebut seperti hak untuk memilih dalam pemilu”.
- 3) Hak yang lahir dari hubungan kontraktual, yaitu “dimana hak ini didasarkan pada perjanjian atau kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain. Contoh dalam hal jual beli dimana hak pembeli adalah menerima barang sedangkan hak penjual adalah menerima uang”.

Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen meliputi:

- 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta 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.

#### b. Kewajiban Konsumen

Hak tentu tidak dapat dipisahkan dari kewajiban. Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen yaitu:<sup>50</sup>

- 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.

#### C. Pelaku Usaha

##### 1. Pengertian Pelaku usaha

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

---

<sup>50</sup> R.I., *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab III, Pasal 4 dan 5.

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”, pengertian pelaku usaha tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). “Bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku usaha atau yang dapat disebut sebagai pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor atau penyalur dan sebagainya”.<sup>51</sup>

“Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkannya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk diperjual belikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan”.

Dengan demikian bahwa pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di

---

<sup>51</sup> Eli Wuria Dewi, *Op.cit.*, hlm. 57.

belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.<sup>52</sup>

”Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik apabila UUPK memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika dalam hal ini konsumen tersebut dirugikan akibat penggunaan produk”. Dalam Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa:

- a. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, yang menjadikan dirinya sebagai produsen;
- b. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk leasing atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam masyarakat

---

<sup>52</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. cit.*, hlm. 8-9.

eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;

- c. Dalam hal produsen suatu tidak dikenal identitasnya, maka setiap leveransir/supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepada nya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan.<sup>53</sup>

Disini penulis menggunakan istilah pelaku usaha restoran sebagai istilah yang menunjukkan bidang usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha dalam kasus atau isu hukum yang sedang penulis teliti. Sebelum berbicara mengenai hak, kewajiban serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha disini penulis akan memberikan sedikit pemaparan mengenai restoran itu sendiri.

Restoran sendiri memiliki pengertian yang berasal dari kata *restaurer* yang berarti *to restore* atau restorasi, yang pengertian dalam Bahasa Indonesia adalah memperbaiki atau memulihkan (memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik untuk kembali ke kondisi sebelumnya). Dengan kata lain, restoran merupakan sebuah tempat yang menawarkan makanan dan minuman yang bertujuan untuk memulihkan kembali kondisi tubuh ke kondisi semula.

---

<sup>53</sup> *Ibid.*, hlm. 9-10.

Menurut Walker (2011), restoran terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu “*chain or independent and franchise restaurants, quick service restaurant, fast casual, family restoran, casual, dan fine dining*”.<sup>54</sup> Restoran yang dibahas dalam tulisan ini termasuk kedalam *quick service restaurant* atau restoran cepat saji karena dalam hal ini sistem pelayanan yang cepat selain dari pada itu hanya dalam beberapa menit saja konsumen dapat menerima makanan yang mereka pesan sehingga waktu yang diperlukan untuk melayani satu konsumen menjadi semakin sedikit dan akan meningkatkan jumlah konsumen yang dapat dilayani. Selain dari pada pelayanan yang cepat dalam restoran cepat saji juga memiliki ciri yaitu menu yang ditawarkan oleh restoran cepat saji terbatas dan tidak memiliki pilihan yang banyak dan biasanya akan disesuaikan dengan menu utama yang ditawarkan oleh restoran tersebut.<sup>55</sup>

Apabila menu utama yang ditawarkan oleh restoran tersebut adalah *pizza*, maka hampir semua menunya berbentuk *pizza*, yang membedakannya hanya ukuran atau jenisnya. Pengelola restoran tidak perlu membuat persiapan atau *mice 'en place* yang banyak, karena produk yang dimiliki hanya terbatas pada *pizza* saja. Hal ini lah yang membuat restoran cepat saji dapat melayani tamu dengan cepat dan efektif. Selain memiliki ciri pelayanan cepat serta menu terbatas dalam restoran cepat saji konsumen akan melayani dirinya sendiri, disini konsumen akan datang ke *counter* atau tempat pemesanan untuk memesan menu yang diinginkan dan melakukan proses pembayaran. Setelah itu para tamu menuju ke meja yang

---

<sup>54</sup> \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, 16 Juni 2017, <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdDoc/Bab1/2013-2-02206-HM%20Bab1001.pdf>, (13.00).

<sup>55</sup> *Ibid.*

telah disediakan untuk menyantap makanan yang mereka pesan. Selain itu, yang membuat orang tertarik dengan restoran cepat saji adalah harganya yang lebih murah apabila dibandingkan dengan tipe restoran lain seperti restoran keluarga atau *family restaurant* atau *fine dining restaurant* dan lokasinya yang bisa berada dimana saja karena tempat yang diperlukan tidak terlalu besar.<sup>56</sup>

Seiring semakin berkembangnya usaha kuliner saat ini, ada begitu banyak jenis restoran, mulai dari restoran cepat saji hingga bernuansa keluarga, disini penulis akan memaparkan sedikit mengenai berbagai jenis restoran agar dalam hal ini pembaca dapat membedakan antaran restoran cepat saji dengan jenis restoran lainnya:

a. Restoran cepat saji (*Fast Food*)

Jenis restoran cepat saji merupakan restoran yang paling populer dewasa ini. Restoran berantai seperti MC Donald dan Burgerking mulai populer pada tahun 1950an, dan diikuti oleh konsep-konsep lain yang hampir tidak terhitung jumlahnya, seperti Pizza Hut dan Marugame Udon. Sebagai sebuah gambaran dari gaya hidup urban, restoran cepat saji cepat menarik perhatian konsumen karena pelayanannya yang cepat dan nyaman. Restoran tipe ini biasanya berantai dan menerapkan sistem waralaba/*franchise*.

b. *Fast Casual Dining*

Restoran *Fast Casual* lebih mewah dari pada restoran cepat saji. Restoran tipe ini menyediakan piring dan sendok-garpu sekali pakai, namun makanan yang disajikan lebih mewah dan berkelas, seperti roti gourmet dan bahan-bahan

---

<sup>56</sup> *Ibid.*



organic. Cara penyajian dengan model dapur terbuka lebih populer pada restoran *Fast Casual*, dimana konsumen bisa melihat makanan yang sedang disiapkan secara langsung. *Boston Market* adalah salah satu contoh restoran jenis ini.

c. *Café*

*Café* adalah sebuah gaya restoran yang tidak menawarkan layanan meja. Konsumen memesan makanan dari sebuah counter dan mengambilnya sendiri (*self service*), menu yang ditawarkan biasanya bervariasi, seperti kopi, *espresso*, gorengan, *sandwich* atau makanan ringan lainnya. Restoran *café* awalnya berasal dari Eropa dan sering dikaitkan dengan Perancis. *Café* dikenal karena menyajikan suasana yang kasual dan santai. Seiring dengan waktu, restoran *café* juga mengalami berbagai perkembangan mengikuti perubahan pola kebiasaan masyarakat. Model penataan tempat duduk di luar ruangan merupakan ciri lain dari *café*. *Panera Bread* adalah salah satu contoh perusahaan kue-*café*. Istilah *bistro* kadang-kadang dicampuradukan dengan *café* yang mana *bistro* sebenarnya merupakan sebuah *café* yang menawarkan menu makanan penuh (namun, lebih murah dari pada restoran biasa).

d. *Casual Style Dining*

Restoran jenis ini juga dikenal sebagai restoran gaya keluarga di Amerika Serikat. Sesuai namanya umumnya ramai dikunjungi pada saat jam makan malam. Restoran gaya kasual biasanya menawarkan harga yang lebih terjangkau. Restoran jenis ini adalah salah satu pasar paling luas di Amerika Serikat saat ini, yang notabenehnya sebagai Negara tujuan bagi para emigran.

Restoran gaya kasual bisa hadir dalam berbagai tema menyesuaikan dengan sajian menu yang ditawarkan, biasanya ala Italia (*Olive Garden*) hingga *seafood* (*Red Lobster*) dan *Mexican* (*Chilis*). Restoran gaya kasual menawarkan layanan meja, piring biasa, namun harga menunya terjangkau, hal tersebut bisa dimungkinkan agar bisa dijangkau oleh para emigran dan masyarakat kelas bawah.

e. *Fine Dining*

Sama dengan namanya, *Fine Dining* digunakan untuk menggambarkan sebuah restoran yang lebih mewah, menawarkan suasana yang elegan dan pelayanan kualitas tinggi bagi pengunjung. Pada restoran *fine dining* suasana yang ditampilkan biasanya cenderung lebih formal, termasuk pula dalam hal pakaian yang harus dikenakan karena terkadang memiliki aturan tersendiri yang harus ditaati oleh semua pengunjung hal tersebut berfungsi untuk lebih mendukung identitasnya sebagai sebuah restoran yang mewah, elegan, dan bercita rasa tinggi. *Chef* di restoran *Fine Dining* biasanya terlatih dan profesional, dan menu yang disajikan lebih mahal, namun sesuai dengan kualitasnya.<sup>57</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum yang paling pertama dan utama dalam penyelesaian permasalahan dan kasus-kasus tentang konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka dalam

---

<sup>57</sup> Indranto, Jenis-Jenis Restoran: Definisi dan Contoh Konsep Restoran, 10 Juli 2017, [bladok.com/blog/?p=39](http://bladok.com/blog/?p=39), (21.00).

menjalankan usahanya. Pelaku usaha sudah sepantasnya mengerti dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban yang dimiliki dalam menjalankan usahanya, sehingga tidak ada pihak lain yang menderita kerugian akibat kelalaian dan itikad tidak baik yang sering mereka lakukan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum untuk para konsumen, telah menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak yang harus dihormati oleh para konsumen dalam rangka menjalankan usahanya. Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut juga diimbangi dengan kewajiban bagi pelaku usaha oleh UUPK, dimana kewajiban tersebut harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha secara seimbang.

Hak dan kewajiban yang diamanatkan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut, bertujuan agar dalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas seluruh produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkannya. Undang-undang perlindungan konsumen memberikan hak dan kewajiban kepada pelaku usaha bukan tanpa alasan, melainkan hal tersebut dimaksudkan agar dapat terciptanya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga tidak akan terdapat salah satu pihak khususnya konsumen yang merasa dirugikan karena kelalaian pelaku usaha.<sup>58</sup>

a. Hak Pelaku Usaha

---

<sup>58</sup> Eli Wuria Dewi, *Op.cit.*, hlm. 59.

Hak-hak yang dibebankan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 dimana hak pelaku usaha tersebut meliputi:<sup>59</sup>

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

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Selain memiliki hak dalam menjalankan usahanya sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban yang dibebankan oleh undang-undang perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha tersebut, merupakan sebuah bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan dalam menjalankan usahanya, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan atas barang dan/ atau jasa yang diproduksinya.

Kewajiban pelaku usaha telah diatur sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, hlm. 60.

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan 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;
- 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.

### 3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak hanya dibebani hak serta kewajiban saja, akan tetapi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga menyatakan secara tegas mengenai beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam mengedarkan dan

---

<sup>60</sup> *Ibid.*, hlm. 61-62.

memperdagangkan produk barang dan/ atau jasa. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tersebut dimaksudkan agar para pelaku usaha tidak melakukan hal-hal yang akan melanggar hak-hak yang semestinya diperoleh para konsumen, bahkan cenderung akan merugikan bagi konsumen atas barang dan/ atau jasa yang diproduksinya dengan adanya pengaturan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ini, tentu hal tersebut akan membuat para konsumen dapat bernafas lega, karena mereka tidak akan merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak beritikad baik di dalam melakukan kegiatan usahanya. Dengan demikian maka secara otomatis konsumen akan merasa terlindungi, dan mendapatkan jaminan kepastian hukum dari undang-undang tersebut karena pengaturan yang terdapat di dalamnya telah jelas melindungi hak konsumen yang sudah semestinya di hormati oleh pelaku usaha.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam BAB IV dalam Pasal 8-17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun dalam hal ini penulis hanya akan memaparkan sedikit mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang:<sup>61</sup>

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

---

<sup>61</sup> *Ibid.*, hlm. 63-64.

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/ isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/ atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Selanjutnya Pasal 8 ayat (2) undang-undang ini juga ditegaskan bahwa “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.

Dalam Pasal 8 ayat (3) undang-undang ini menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar” dan yang terakhir pengaturan yang sama mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Pada Pasal 8 ayat (4) undang-undang ini menegaskan bahwa “pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan (2) dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dalam peredaran”.

#### 4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengertian tanggung jawab menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya sehingga bertanggung jawab dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawab serta menanggung akibatnya. Dalam kaitannya dengan tanggung jawab pelaku usaha, maka pelaku usaha harus berani menanggung resiko atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang dilakukan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa



dirugikan akibat membeli, menggunakan dan mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkannya. Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut kerugian, tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha tersebut meliputi:

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

Dengan demikian jika memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) undang-undang perlindungan

konsumen tersebut, maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:<sup>62</sup>

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- 2) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran; dan
- 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

#### D. Makanan

##### 1. Pengertian Makanan

Pengertian produk makanan memang tidak diuraikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), namun dapat kita lihat dalam pengertian barang sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu “Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Sama halnya seperti UUPK yang menggunakan istilah yang berbeda yaitu produk, Pengertian makanan dalam Peraturan Pemerintah No 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan pun berbeda yaitu dengan menggunakan istilah pangan, pengertian pangan tersebut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) dimana dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa pangan adalah “Segala sesuatu yang berasal

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, hlm. 66-68.

dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan dan minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan atau pembuatan makanan atau minuman”.<sup>63</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, Pengertian pangan adalah “segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam penyiapan, pengolahan, dan atau pembuatan makanan atau minuman”. Dimana pengertian pangan tersebut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.<sup>64</sup>

*Black' Laws Dictionary* kamus hukum menjelaskan bahwa pengertian produk adalah “*Something that is distributed commercially for use or consumption and that is use (1. Tangible persobal property, 2. The result of fabrication or processing and, 3. Item that has passed through a chain of commercial distribution before ultimate use or consumption)*” Dalam pengertian diatas jika diterjemahkan secara bebas mengandung pemahaman bahwa produk adalah suatu barang yang dihasilkan melalui proses alamiah maupun sesuatu yang dihasilkan melalui pekerjaan kimiawi dan turunannya dan dengan suatu metode

---

<sup>63</sup> R. I., *Peraturan Pemerintah No 69 Tahun 1999*, tentang “Label dan Iklan Pangan”, pasal 1, ayat 1.

<sup>64</sup> R. I., *Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012*, tentang “Pangan”, pasal 1 ayat 1.

pemikiran tertentu yang dipakai, sebelum barang tersebut dapat dimanfaatkan atau diambil hasilnya oleh manusia.<sup>65</sup>

”Pengertian makanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu: 1. Segala sesuatu yang dapat dimakan (seperti panganan, lauk pauk, kue); 2. Segala bahan yang kita makan atau masuk ke dalam tubuh yang membentuk/ mengganti jaringan tubuh, memberikan tenaga/ mengatur semua proses di tubuh”.<sup>66</sup>

Menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), pengertian makanan adalah setiap barang yang dibuat, dijual atau dinyatakan sebagai makanan dan minuman untuk dikonsumsi manusia, termasuk gula-gula atau permen karet, serta semua bahan yang digunakan dalam produksi makanan.<sup>67</sup>

Pengertian makanan dalam Pasal 1 huruf (a) Peraturan Menteri Kesehatan No. 180/ MEN.KES/PER/IV/1985 tentang Makanan Kedaluwarsa, makanan adalah barang yang diwadahi dan diberi label, dan minuman manusia akan tetapi bukan obat.<sup>68</sup>

## 2. Pengertian Makanan Kedaluwarsa

Makanan kedaluwarsa merupakan ”salah satu pangan yang dapat merugikan konsumen apabila ia mengkonsumsinya. Kedaluwarsa mempunyai arti sebagai sudah lewat ataupun habisnya jangka waktu sebagaimana yang telah

---

<sup>65</sup> Landasanteori.com, pengertian makanan kadaluwarsa definisi penyebab penentuan tanggal dan tanggung jawab pelaku usaha, 18 Desember 2016, [www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-makanan-kadaluwarsa-definisi.html?m=1](http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-makanan-kadaluwarsa-definisi.html?m=1), (21.00)

<sup>66</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*

<sup>67</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*

<sup>68</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*

ditetapkan dan apabila dikonsumsi, maka makanan tersebut dapat membahayakan bagi kesehatan yang mengkonsumsinya”.<sup>69</sup>

Efek samping yang diderita konsumen akibat mengonsumsi makanan kedaluwarsa adalah keracunan. Keracunan adalah penyakit yang diakibatkan karena telah mengonsumsi makanan yang tidak sehat. Gejala-gejala umum dari keracunan yaitu: perut mulas, mual, muntah, diare dan terkadang disertai kulit kemerahan, kejang dan pingsan. Keracunan bahkan dapat mengakibatkan kematian.<sup>70</sup>

Kedaluwarsa jika disimpulkan adalah “penjualan barang ataupun peredaran produk kemasan dan makanan yang sudah tidak layak jual kepada konsumen. Hal ini disebabkan karena produk tersebut telah kedaluwarsa sehingga dapat mengganggu kesehatan dan apabila dikonsumsi dalam jangka waktu yang cukup lama dapat menyebabkan kanker”.<sup>71</sup>

Makanan kedaluwarsa selalu banyak kaitannya dengan daya simpan (*shelf life*) makanan tersebut. daya simpan adalah kisaran waktu sejak makanan selesai diolah atau diproduksi oleh pabrik sampai konsumen menerima produk tersebut dalam kondisi dengan mutu yang baik, sesuai dengan harapan konsumen. Dalam hal ini persyaratan makanan yang masih memiliki mutu yang baik merupakan faktor yang penting. daya simpan inilah yang nanti menentukan waktu kedaluwarsa suatu makanan. Oleh karena itu waktu kedaluwarsa adalah batas akhir dari suatu daya simpan. Batas kedaluwarsa merupakan batas dimana mutu

---

<sup>69</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*

<sup>70</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*

<sup>71</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*

makanan masih baik, lebih dari waktu tersebut makanan akan mengalami tingkat penurunan sedemikian rupa sehingga makanan tersebut dipandang tidak lagi pantas dikonsumsi oleh masyarakat atau konsumen.

“Penentuan batas kedaluwarsa dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode tertentu. Penentuan batas kedaluwarsa dilakukan untuk menentukan umur simpanan (*shelf life*) produk. Penentuan umur simpanan didasarkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi umur simpanan produk pangan. faktor-faktor tersebut misalnya keadaan alamiah (sifat makanan), mekanisme berlangsungnya perubahan (misalnya kepekaan terhadap air dan oksigen), serta kemungkinan terjadinya perubahan kimia (internal dan eksternal). Faktor lain adalah ukuran kemasan (volume), kondisi atmosfer (terutama suhu dan kelembapan), serta daya tahan kemasan selama transit dan sebelum digunakan terhadap keluar masuknya air, gas, dan bau”.

Dalam dunia perdagangan mengisyaratkan jangka waktu kedaluwarsa memiliki beberapa istilah. Istilah-istilah lain yang sering digunakan adalah:

a. Baik digunakan sebelum (*best before*)

”Baik digunakan sebelum” memiliki makna bahwa suatu produk pangan sebaiknya dikonsumsi sebelum tanggal yang tercantum, karena tanggal tersebut merupakan batas optimal produsen dapat menjamin kelayakan produk untuk dikonsumsi.

b. Gunakan sebelum (*use by atau expired date*)

“Gunakan sebelum” memiliki makna bahwa produk pangan harus dikonsumsi maksimal pada tanggal yang tercantum.

c. Batas sebelum penarikan (*pull date*)

“Batas sebelum penarikan” merupakan cara lain untuk memberikan informasi mengenai “Gunakan sebelum”. Kalimat “Batas waktu sebelum penarikan” menandakan tanggal akhir yang dianjurkan bagi konsumen untuk membeli produk tersebut sehingga masih mempunyai jangka waktu untuk mengkonsumsinya tanpa produk tersebut mengalami kerusakan.

d. Tanggal dikemas (*pack date*)

“Tanggal dikemas” merupakan informasi yang berupa tanggal pada saat produk dikemas, baik pengemasan oleh produsen maupun oleh pengecer.

e. Tanggal masuk toko (*sell by date*)

“Tanggal masuk toko” merupakan informasi yang berupa tanggal pada saat produk memasuki gudang penyimpanan di toko atau tempat penjualan.

f. Tanggal pemajangan (*display date*)

“Tanggal pemajangan” merupakan informasi yang berupa tanggal pada saat produk mulai dipajang di rak-rak atau display di toko atau tempat penjualan.

Pencantuman tanggal kedaluwarsa pada kemasan makanan amat penting dan wajib dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha, pencantuman tersebut harus jelas agar dapat dibaca oleh konsumen. Karena apabila tidak ada ataupun tidak jelas tanggal kedaluwarsa tersebut akan menimbulkan kerugian bagi konsumen yang mengonsumsi makanan tersebut. Kerugian tersebut menyangkut diri konsumen.

Menurut Keputusan Direktorat Jendral Pengawasan Obat dan Makanan (Dirjen POM) Nomor: 02240/B/SK/VII/91 tentang Pedoman Persyaratan Mutu

Serta Label Periklanan Makanan bagian satu poin dua disebutkan, informasi yang harus dicantumkan pada label suatu produk adalah:

- a. Nama makanan/ nama produk
- b. Komposisi
- c. Isi netto
- d. Nama dan alamat pabrik
- e. Nomor pendaftaran
- f. Tanggal kedaluwarsa
- g. Petunjuk atau cara penyimpanan
- h. Petunjuk atau cara penggunaan
- i. Nilai gizi
- j. Tulisan atau pernyataan khusus

Poin f tersebut diatas menekankan akan pentingnya tanggal kedaluwarsa tercantum dalam kemasan dari suatu produk makanan, sebagai persyaratan dalam memasarkan produk untuk sampai ketangan konsumen. Karena akan berbahaya apabila tidak ada pencantuman tanggal kedaluwarsa produk yang layak untuk dikonsumsi, sehingga masalah pelabelan sangat penting pula untuk diperhatikan.<sup>72</sup> Dengan menitik beratkan pada poin f tentang tanggal kedaluwarsa, maka perlindungan konsumen terhadap produk pangan yang sudah kedaluwarsa haruslah sangat diperhatikan. Hal ini bukan hanya berkaitan dengan kesehatan

---

<sup>72</sup> Landasanteori.com, *Ibid.*



manusia sebagai konsumen tetapi lebih dari itu adalah dapat membahayakan keselamatan atau nyawa manusia maupun makhluk lain.<sup>73</sup>

---

<sup>73</sup> John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, 2007, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama: April 2007, Jakarta, Pelangi Cendekia, hlm 8.