

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Diciptakan alat transportasi mobilitas penduduk menjadi sangat tinggi. Sangat pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang dikonsumsi oleh masyarakat terutama jenis kendaraan bermotor roda dua.

Salah satu penunjang kendaraan bermotor yang sangat penting adalah tersedianya suku cadang dan perlengkapan lainnya yang telah memenuhi standar baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kenyataannya para penjual di dalam memasarkan atau menjual produknya memberikan keterangan sedemikian rupa seolah-olah sepeda motor yang dijual itu sudah memenuhi standar, sehingga mendorong konsumen membeli hanya berdasarkan kepercayaan saja, hal ini disebabkan karena pada umumnya konsumen kurang memiliki pengetahuan tentang kualitas fisik atau spesifikasi dari kendaraan bermotor yang dibeli.

Praktek jual beli sepeda motor banyak dijumpai praktek negatif yang merugikan konsumen sepeda motor sehingga praktek jual beli tidak sesuai dengan harapan konsumen untuk mendapatkan barang yang bermutu sesuai dengan harga yang dibayarnya. Hasil pra survei menyebutkan terdapat kasus

jual beli sepeda motor baru dengan adanya cacat tersembunyi. Contoh kasus yang terdapat di CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA pada tahun 2014 terjadi keluhan yang di alami motor Mio J Teen yang di keluhkan ialah konsumsi mesin injector 115cc di kelasnya, tahun 2015 terjadi keluhan pada kendaraan Mio Soul JT yang di alami yaitu dodble stater, tahun 2016 terjadi pada motor Aerox 125 mengalami troble pada sistem Ici Injektor, tahun 2017 terjadi pada motor New Vixion 150 dan Mio M3 dan Mio Z untuk Vixion yang di keluhkan CDI dan kelistrikan dan untuk yang Mio M3 dan Mio Z di keluhkan kelistrikan kiproknya atau pengisian Accu. Sumber tersebut didapatkan dari bapak Tono selaku koordinator marketing CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA.

Beberapa contoh kasus diatas membuktikan bahwa pada jual beli sepeda motor baru ternyata masih banyak kasus yang diakibatkan oleh cacat tersembunyi dan kebanyakan kesalahannya disebabkan oleh kurang telitinya penjual dalam mengecek dan meneliti sepeda motor yang akan dijual kepada konsumen. Oleh sebab itu karena adanya beberapa contoh kasus diatas harusnya dalam jual beli sepeda motor pihak dealer atau penjual harus memberikan tanggung jawab dan membuat upaya yang diberikan penjual kepada konsumen apabila ada cacat tersembunyi. Bentuk dari tanggung jawab penjual kepada konsumen apabila ada kerusakan atau cacat salah satunya adalah garansi.

Garansi yang disediakan pada jual beli sepeda motor bermacam macam antara lain garansi mesin dan garansi kelistrikan dan masing masing

garansi tersebut mempunyai jangka waktunya, tetapi khusus penggantian garansi mesin apabila ada kerusakan dealer tidak akan langsung mengganti karena dealer akan mengecek sebab kerusakan pada mesin, contohnya apabila sepeda motor baru tidak di service di dealer resmi dan penggantian oli tidak mengikuti yang disarankan dealer pada waktu sepeda motor masih bergaransi, dealer tidak akan mengganti mesin tersebut karena menurut dealer kerusakan mesin tersebut terjadi karena kesalahan konsumen sendiri.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan jika pembelian sepeda motor baru terdapat kerusakan atau cacat tersembunyi pada perangkat perangkatnya, maka dealer akan mengganti sesuai waktu garansi yang terdapat dalam surat perjanjian jual beli tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan ada banyak masalah pada jual beli sepeda motor juga terdapat pada konsumen itu sendiri. Kebanyakan konsumen yang membeli sepeda motor baru tidak mengecek dengan mencoba memakainya terlebih dahulu sebagian besar hanya mencobanya dengan menyalakan saja, padahal pada pembelian sepeda motor baru sangatlah sukar untuk melihat cacat tersembunyi yang ada di dalam sepeda motor jika tidak mencoba memakainya dan menelitinya terlebih dahulu. Selama ini kita ketahui bahwa konsumen yang membeli sepeda motor kurang teliti dalam mengecek bagian dalamnya motor, sebagian besar dari mereka hanya melihat bagian luar sepeda motor saja yang masih baru tetapi mereka tidak lebih teliti dalam melihat kerusakan kerusakan yang ada didalamnya, oleh sebab itu karena adanya kasus diatas disarankan bagi semua konsumen yang ingin membeli

sepeda motor baru alangkah baiknya lebih teliti lagi dalam mengecek bagian dalam dan luar sepeda motor agar tidak menemukan kerusakan kerusakan setelah motor telah dibeli. Contoh lainnya lagi ada Garansi service sepeda motor baru apabila ada cacat tersembunyi sebenarnya akan lebih mudah dan cepat diklaim apabila setiap sepeda motor di service pada masa masih bergaransi dilakukan di dealer resmi.

Maka dari inilah penulis ingin meneliti sejauh mana implementasi perlindungan konsumen atas sepeda motor baru yang terdapat cacat tersembunyi studi kasus di CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi di CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA ?
2. Bagaimana upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi di CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok bahasan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi di CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi di CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR SURABAYA.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi penyusun maupun bagi pihak lainnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata.
  - b. Dapat memberikan bahan dan masukan serta referensi bagi penelitian terkait yang dilakukan selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan teori tambahan dan informasi khususnya pada pihak – pihak terkait pada konsumen saat membeli kendaraan baru di setiap dealer motor
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan dan melengkapi referensi yang belum ada

## **1.5 Kajian Pustaka**

### **1.5.1 Tinjauan Umum Konsumen**

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan masalah yang menarik dan menjadi perhatian Pemerintah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang – undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Penjelasan atas Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara umum mengatakan, ..”Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang di dukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memeperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintas batas – batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produk luar negeri maupun produk dalam negeri.

Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar – besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>1</sup>

Bagi konsumen produk barang yang diperlukan adalah produk barang yang aman bagi keselamatan/kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Karena itu, yang diperlukan adalah kaidah – kaidah hukum yang menjamin syarat – syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur, dan bertanggung jawab. Karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk dibuat, bagaimana proses pembuatannya, serta strategi pasar apa yang dijalankan untuk mendistribusikannya.<sup>2</sup>

### **1.5.2 Tinjauan Tentang Pengertian Produksi**

Produksi adalah suatu kegiatan untuk menciptakan/menghasilkan atau menambah nilai guna terhadap suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan oleh orang atau badan (produsen). Orang atau badan yang melakukan kegiatan produksi dikenal dengan sebutan produsen. Sedangkan barang atau jasa yang dihasilkan dari melakukan kegiatan produksi disebut dengan produk. Istilah Produksi berasal dari bahasa Inggris *to produce* yang berarti menghasilkan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Akademia, Jakarta, 2012, hal 2

<sup>2</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hal 6

<sup>3</sup> <http://www.artikelsiana.com/2015/09/pengertian-produksi-faktor-faktor.html#> Di Unduh Pada Tanggal 23 Maret 2017 pukul 20.30 WIB

### 1.5.3 Tinjauan Tentang Cacat Tersembunyi

Cacat tersembunyi adalah apabila terhadap barang tersebut menurut penilaian pihak pembeli tidak seperti yang dimaksudkan atau lebih rendah dari hal yang dimaksudkan sehingga mengurangi nilai baginya dan apabila pembeli mengetahui mungkin tidak akan membeli barang tersebut atau membeli dengan harga di bawah harga yang sebenarnya.<sup>4</sup>

#### 1.5.3.1 Macam Cacat Tersembunyi

Dalam Pasal 1491 KUHPerdara diatur tentang kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin terhadap cacat tersembunyi serta ketentuan dan keamanan barang obyek jual beli. Pengertian cacat tersembunyi dibedakan dalam dua hal, yaitu :

Cacat tersembunyi yang positif. Cacat tersembunyi yang positif, sebagaimana yang terlihat pada pasal 1504, 1506 - 1510 KUHPerdara. Maksud dari cacat tersembunyi yang positif adalah apabila cacat barang tersebut tidak diberitahukan oleh penjual kepada pembeli atau pembeli tidak mengetahui kalau barang tersebut cacat. Terhadap cacat tersembunyi yang positif ini adalah kewajiban pihak penjual untuk menanggungnya.

---

<sup>4</sup> <http://legalstudies71.blogspot.co.id/2015/10/pengaturan-tentang-cacat-tersembunyi.html>  
Di Unduh Pada Tanggal 24 April 2017 pukul 22.00 WIB

Cacat tersembunyi yang negatif. Cacat tersembunyi yang negatif, sebagaimana terlihat pada Pasal 1505 KUHPerdara. Maksud cacat tersembunyi yang negatif adalah apabila cacat barang tersebut diberitahukan oleh penjual kepada pembeli atau pembeli mengetahui kalau barang tersebut cacat. Terhadap cacat tersembunyi yang negatif ini adalah kewajiban pihak pembeli untuk menerima risikonya.<sup>5</sup>

Penyimpangan lainnya adalah konsumen mendapatkan produk “aspal” asli tapi palsu. Artinya pihak penjual telah menjual produk yang mengandung cacat, yang secara langsung atau tidak langsung menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen.

Barang dapat dikatakan cacat apabila :

1. Dilihat dari ukurannya tidak sesuai dengan aslinya, bisa lebih besar ataupun lebih kecil.
2. Barang tersebut mengalami cacat dari bentuknya, contohnya tidak sesuai bentuk yang seharusnya antara lain bengkok, rusak, terpotong, tergores, dan sebagainya.

Sampai saat ini apabila konsumen di Indonesia menjadi korban dari suatu produk cacat, oleh sebab itu karena banyak contoh kasus yang didapat dari CV. YAMAHA BAHAGIA PUTRA MOTOR disarankan agar setiap orang yang

---

<sup>5</sup> *Ibid*

mendapatkan kerugian dari pembelian sepeda motor salah satunya disebabkan oleh cacat tersembunyi agar dapat menuntut ganti rugi kepada pihak penjual yaitu dealer untuk meminta penggantian sesuai kerusakan yang ada, terdapat dasar hukum untuk menggugat ganti rugi tersebut yaitu terdapat dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dalam pasal 1504 yang pasalnya berbunyi :

Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.

Adanya kondisi komplain dari pihak konsumen mengakibatkan munculnya kasus – kasus yang merugikan konsumen yang membeli sepeda motor. Hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian konsumen pada saat membeli dan kurangnya tanggung jawab penjual dalam penjualan. Mengacu hanya pada ketentuan KUHPerdata maka perlindungan hukum bagi konsumen dirasakan masih kurang menjamin bagi pemenuhan hak – hak konsumen. Dikeluarkan dan ditetapkan Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan

konsumen, diharapkan dapat membantu upaya perlindungan konsumen sehingga akan memudahkan konsumen menentukan pilihan apakah akan memusyawarahkan masalahnya dengan pihak pembeli yang menyebabkan terjadinya kerugian itu atau menjalankan upaya hukum melalui pengadilan.

#### **1.5.4 Pengertian Perlindungan Hukum**

Awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic).<sup>6</sup> Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.

Menurut Thomas Aquinas mengatakan bahwa hukum alam adalah ketentuan akal yang bersumber dari Tuhan yang bertujuan untuk kebaikan dan dibuat oleh orang yang mengurus masyarakat untuk disebarluaskan. Eksistensi dan konsep hukum alam selama ini, masih banyak dipertentangkan dan ditolak oleh sebagian besar filosof hukum, tetapi dalam kenyataann justru tulisan – tulisan pakar yang menolak itu, banyak menggunakan paham hukum alam yang kemungkinan tidak disadarinya. Salah satu alasan yang mendasari penolakan sejumlah filosofi hukum terhadap hukum alam, karena mereka masih menganggap pencarian terhadap sesuatu yang absolut dari hukum alam, hanya merupakan suatu perbuatan yang sai – sia dan tidak bermanfaat. Terjadi perbedaan pandangan para filosofi tentang eksistensi hukum alam, tetapi pada aspek yang lain juga menimbulkan sejumlah

---

<sup>6</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hal 2

harapan bahwa pencarian pada yang “absolut” merupakan kerinduan manusia akan hakikat keadilan. Hukum alam sebagai kaidah yang bersifat “universal, abadi, dan berlaku mutlak”, ternyata dalam kehidupan modern sekalipun tetap akan eksis yang terbukti dengan semakin banyaknya orang membicarakan masalah hak asasi manusia (HAM).

Hak – hak dasar yang melekat pada diri manusia secara kodrati, universal, dan abadi sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa, meliputi hak untuk hidup, hak berkeluarga, hak mengembangkan diri, hak keadilan, hak kemerdekaan, hak berkomunikasi, hak keamanan, dan hak kesejahteraan, yang oleh karena itu tidak boleh diabaikan atau dirampas oleh siapapun. Menyinggung hak keamanan pada diri setiap individu, pada Pasal – Pasal HAM ayat 7 menjelaskan setiap manusia di depan hukum berhak untuk mendapatkan perlindungan dari hukum yang sama tanpa diskriminasi. Semua berhak atas perlindungan yang sama terhadap setiap bentuk diskriminasi yang bertentangan dengan pernyataan ini dan terhadap segala hasutan yang mengarah pada diskriminasi semacam itu.

Perlindungan hukum adalah “perlindungan akan harkat dan martabat”, serta pengakuan terhadap hak – hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasar ketentuan hukum dari kesewenangan”.<sup>7</sup>

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam situasi lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hal 38

<sup>8</sup> Sadjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Adi Bakti, Bandung, 2000, hal 53

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.<sup>9</sup>

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia ( HAM ) yang di rugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan pada masyarakat agar dapat menikmati hak – hak yang diberikan oleh hukum.<sup>10</sup>

Menurut Pjilepus M. bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang prefentif dan respensif, perlindungan hukum yang prefentif mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah hati – hati dalam pengambilan keputusan berdasar perlindungan yang respensi bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa termasuk penangannya di lembaga peradilan.<sup>11</sup>

Menurut Lili Rasjidi dan I.B Wisyaputra bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujutkan perlindungan yang sifatnya tidak sekasar adaktif dan fleksibel melainkan juga prediktif. Perlindungan hukum merupakan gambaran bekerjanya sistem hukum mewujutkan tujuan – tujuan hukum, yaitu kemanfaatan keadilan dan kepastian hukum, hakekatnya semua orang berhak mendapat perlindungan hukum.<sup>12</sup>

Sehingga hukum berfungsi sebagai pelindung kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan dan di tegakan seadil – adilnya sehingga terciptanya suatu kepastian hukum. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Pelanggaran hukum terjadi karena hak – hak subyek hukum terabaikan sehingga meimbulkan konflik atau masalah.

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hal 69

<sup>10</sup> *Ibid*, hal 54

<sup>11</sup> Lili Rasjidi dan I.B. Wisyaputra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Rajawali Pers, Jakarta, 1993, hal 10

<sup>12</sup> *Ibid*, hal 18

Untuk melindungi kepentingan manusia dari konflik atau masalah dari adanya kesewenangan tersebut, maka diperlukanlah sarana perlindungan hukum dengan tujuan untuk melindungi kepentingan manusia baik sebelum terjadi sengketa dan setelah terjadi sengketa.

Para pencari keadilan dapat menuntut dari Negara dan alatnya agar mereka berperilaku normal. Setiap kelakuan yang merubah kelakuan yang normal dan melahirkan kerugian – kerugian dapat digugat. Dengan demikian, Negara dapat digugat karena berfungsi yang tidak teratur. Pikiran ini diketengahkan oleh R. Kranenburg sendiri. Untuk Negara republik Indonesia, dengan berdasarkan prinsip keserasian hubungan antara pemerintah dan rakyat yang berdasarkan asas kerukunan, keadilan merupakan sarana terakhir dalam penyelesaian sengketa antara rakyat dan pemerintah. Dalam kedudukan dalam peradilan biasa, tidak ada peraturan yang secara tegas merumuskan kewenangan keadilan biasa untuk mengadili kasus gugatan rakyat terhadap pemerintah. Kewenangan peradilan umum menangani kasus gugatan terhadap pemerintah berdasarkan Pasal 1365 BW.<sup>13</sup>

#### **1.5.4.1 Bentuk Perlindungan Hukum**

##### **1. Bentuk perlindungan hukum preverentif.**

Dibandingkan dengan sarana perlindungan hukum yang represif, sarana perlindungan hukum yang preventif dalam perkembangannya agak ketinggalan, namun akhir – akhir ini di sadari pentingnya sarana perlindungan hukum yang preventif terutama dikaitkan dengan asas “*freis ermession*”

---

<sup>13</sup> Philipus M. Hudjon, *Op.cit*, hal 2

(*discretionaire dvoegdheid*) di Belanda terhadap “*besehiking*” belum banyak diatur mengenai sarana perlindungan hukum bagi rakyat yang sifatnya preventif, tetapi terhadap bentuk “*besluit*” yang lain misalnya “*ontwerp – bestemmings plannen*”. “*ontwerp – streekplannen*” ( dalam *wet opp the ruintelijk ordening*) sudah diatur sarana preventif berupa keberatan ( *infraak* ). Dengan sarana itu, misalnya sebelum pemerintah menetapkan “*bestemming plannen*”, rakyat dapat mengajukan keberatan atau dimintai pendapatnya mengenai rencana keputusan tersebut.<sup>14</sup>

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati – hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.<sup>15</sup>

Pada perlindungan hukum yang preventif, kepada rakyat di berikan kesempatan untuk untuk mengajukan keberatan (*infraak*) atau pendapatnya atau sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Dengan demikian, perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah sengketa perlindungan hukum yang preventif yang sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada diskresi dengan pengertian yang demikian, penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum di Indonesia termasuk katagori perlindungan hukum represif, demikian juga halnya dengan peradilan Administrasi Negara andai kata satunya fungsi peradilan Administrasi Negara adalah fungsi “peradilan”.<sup>16</sup>

## 2. Sarana perlindungan hukum represif.

Dalam garis besar, sistim hukum di dunia moderen terdiri atas dua system induk yaitu “*civil law system*” (moderen Roman) dan “ *common law system*”. Sistim hukum yang berbeda menghasilkan perbedaan mengenai bentuk dan jenis sarana perlindungan hukum bagi rakyat dalam hal ini sarana perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hal 3

<sup>15</sup> *Ibid*, hal 2 – 3

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 4

<sup>17</sup> *Ibid*, hal 5

Di Indonesia ini terdapat berbagai badan yang secara parsial menangani perlindungan hukum bagi rakyat. Rochmat Soemito mengelompokannya menjadi tiga badan yaitu :<sup>18</sup>

- a. Pengadilan dalam lingkungan umum
- b. Instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi
- c. Badan – badan khusus

Sehingga pada perlindungan hukum bagi rakyat yang represif. Perlindungan hukum yang sifatnya represif di dahulukan dalam urutan uraiannya karena pada hakekatnya dari segi urutan ( logika ) yang preventif mendahului yang represif.

### 1.5.5 Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua “cabang” hukum itu identik.

M.J.Leder menyatakan: *In a sense there is no such creature as consumerlaw*. Sekalipun demikian, secara umum sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu seperti yang dinyatakan oleh Lowe yakni: *...rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited*.

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan ( pengayoman ) kepada masyarakat. Jadi,

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hal 10

sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Az. Nasution, misalnya berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas – asas atau kaidah – kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas – asas dan 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.

Az. Nasution mengakui, asas – asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis. Ia menyebutkan, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi ( Negara ) dan hukum internasional terutama konvensi – konvensi yang berkaitan dengan kepentingan – kepentingan konsumen.<sup>19</sup>

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use good and services*. Perlindungan konsumen adalah

---

<sup>19</sup> Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal 13

istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal – hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang – undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat – akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang di serahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah di sepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat – syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>20</sup>

#### **1.5.6 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen* mengemukakan, Hak Konsumen adalah: *a.* hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; *b.* hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai

---

<sup>20</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Pranada Media Grup, Jakarta, 2013, hal 21 – 22

dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan; *c.* hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; *d.* hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan; *e.* hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; *f.* hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; *g.* hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; *h.* hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; *i.* hak – hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya. Dalam penjelasan Pasal 4 Huruf *g* dikatakan, *Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.*

Pasal 5 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen* mengemukakan, Kewajiban konsumen adalah : *a.* membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; *b.* beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; *c.* membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; *d.*

mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>21</sup>

#### 1.5.6.1 Hak – Hak konsumen Perspektif Internasional

Presiden Jhon F.Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu :

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)  
Aspek ini ditunjuk pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Karena itu pula, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.
2. Hak memilih (*the right to choose*)  
Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogative konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Apalagi dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor – faktor di luar dari konsumen.
3. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)  
Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)  
Hak ini dimaksud untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan cermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut digelar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya

---

<sup>21</sup> M. Sadar, *Op.Cit*, hal 25 – 26

dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.

PBB melalui Resolusi Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 april 1985 tentang Perlindungan Konsumen ( *Guidelines for Consumer Protection* ) merumuskan enam kepentingan konsumen yang harus dilindungi, meliputi :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya – bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen.
3. Tersediannya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersediaanya ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Organisasi Konsumen Sedunia ( *International Organization of Consumers Union – IOCU* ) menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu :

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.

2. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Masyarakat ekonomi Eropa juga telah menetapkan hak – hak dasar konsumen yang perlu mendapat perlindungan, yaitu :

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan.
2. Hak kepentingan ekonomi.
3. Hak mendapat ganti rugi.
4. Hak atas penerangan
5. Hak untuk didengar

YLKI menambahkan satu hak dasar lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh Jhon F.Kennedy,yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Sehingga keseluruhannya dikenal sebagai “Panca Hak Konsumen”.

Menurut Prof. Hans W.Micklitz, dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan. *Pertama*, kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen ( hak atas informasi ). *Kedua*, kebijakan kompensatoris, yaitu kebijakan yang

berisiskan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen ( hak atas keamanan dan kesehatan ).

Konsumen tidak cukup dilindungi hanya berdasarkan kebijakan komplementer ( memberikan Informasi ) saja, tetapi juga harus ditindaklanjuti dengan kebijakan kompensatoris guna meminimalisasi resiko yang ditanggung konsumen. Misalnya dengan mencegah produk berbahaya untuk tidak mencapai pasar sebelum lulus pengujian.<sup>22</sup>

#### **1.5.6.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Perspektif UUPK**

Indonesia melalui Undang – Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hak – hak konsumen sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, 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 dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk di dengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>22</sup> Zulham, *Op.Cit*, hal 47 – 50

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapat 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 perundang – undangan lainnya.

Selain hak – hak yang disebutkan tersebut, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminology “persaingan curang” ( *unfair competition* ) atau “persaingan usaha tidak sehat”

Selain memperoleh hak – hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban untuk :

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>23</sup>

#### **1.5.6.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Kewajiban dan hak pelaku usaha sesungguhnya merupakan anatomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain :

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. Memberlakukan dan 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 diperdagangkan.

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hal 50 – 52

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.

Secara bersamaan, pelaku usaha juga memiliki hak – hak yang harus dilindungi. Hak – hak pelaku usaha ini juga merupakan bagian dari kewajiban konsumen, yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesempatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hal 51 – 53

### 1.5.7 Prinsip – Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip tentang tanggung jawab 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 dibebankan kepada pihak – pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang – undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan – pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh sipelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Kesalahan ( *liability based on fault* )
2. Praduga selalu bertanggung jawab ( *presumption of liability* )
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab ( *presumption of nonliability* )
4. Tanggung jawab mutlak ( *strict liability* )
5. Pembatasan tanggung jawab ( *limitation of liability* )<sup>25</sup>

#### 1.5.7.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian atau Kesalahan

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian ( *negligence* ) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu

---

<sup>25</sup> Celina Tri Siwi, *Op.Cit*, 92

satu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Hal ini dapat ditemukan dalam rumusan teori *negligence*, yaitu *the failure to exercise the standard of care that reasonably prudent person would have exercised in a similar situation*.

Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, manakala syarat – syarat berikut ini :

1. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati – hati yang normal.
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati – hati terhadap penggugat.
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata ( *proximate cause* ) dari kerugian yang timbul.

Di samping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti rugi tersebut juga diajukan dengan bukti – bukti lain, yaitu *pertama*, pihak tergugat merupakan produsen yang benar – benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen. *Kedua*, produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan

standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan. *Ketiga*, konsumen menderita kerugian. *Keempat*, kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen.<sup>26</sup>

#### **1.5.7.2 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi**

Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak ( *contractual liability* ). Dengan demikian, suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak ( *strict obligation* ), yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Artinya, walaupun produsen telah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Namun kelemahan teori ini dalam perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, yaitu pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya

---

<sup>26</sup> Zulham, *Op.Cit*, hal 83 – 84

pembantahan ( *disclaimer* ), dan persyaratan hubungan kontrak.

Gugatan berdasarkan *breach of warranty* sesungguhnya dapat diterima walaupun tanpa hubungan kontrak, dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada masyarakat ( konsumen ) melalui media massa. Dengan demikian, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.

Kewajiban membayar ganti rugi dalam tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum bagi para pihak ( produsen dan konsumen ), yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut.<sup>27</sup>

### **1.5.7.3 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak**

Prinsip tanggung jawab mutlak ( *strict liability* ) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut ( *absolute liability* ). Kendati demikian ada pula para ahli membedakan kedua terminologi diatas.

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menerapkan kesalahan tidak

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hal 92 – 93

sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian – pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengikatkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kuasalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut ( misalnya dalam kasus bencana alam ).

Menurut R.C. Hoerber *et.al.*, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini di terapkan karena (1) konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks; (2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produksinya; (3) asas ini dapat memaksa produsen lebih hati – hati.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Celina Tri Siwi, *Op.Cit*, hal 96 – 97

## 1.5.8 Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Produk

### 1.5.8.1 Tanggung Jawab Produk

Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti yang dialami konsumen di Negara – Negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu, yaitu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pengusaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak – hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman dimakan / digunakan, mengikuti standart yang berlaku, dengan harga yang sesuai ( *reasonable* ). Pemerintah menyadari bahwa diperlukan undang – undang serta peraturan – peraturan di segala sektor yang berkaitannya dengan perpindahannya barang dan jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan serta undang – undang tersebut yang baik.

Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang ( *tangible goods* ), baik yang bergerak maupun tidak bergerak. Namun, dalam kaitan dengan masalah tanggung jawab produsen ( *product liability*

), produk bukan hanya berupa *tangible goods*, tapi juga termasuk yang bersifat *intangible*, seperti listrik, produk alami ( misalnya makanan binatang piaraan dengan jenis binatang lain ), tulisan ( misalnya peta penerbangan yang di produksi secara massal ), atau perengkapan tetap pada rumah *real estate* ( misalnya rumah ).

Tanggung jawab produk ( *product liability* ) diartikan sebagai tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakain atau penggunaan suatu produk atau yang berkaitan dengan barang – barang konsumsi. Termasuk dalam pengertian produk tersebut tidak semata – mata suatu produk yang sudah jadi keseluruhan, tapi juga termasuk komponen suku cadang.

Hanya saja Prosser dan Wade lebih tegas mengatakan bahwa pihak lain itu adalah orang – orang yang tidak mempunyai hubungan kontraktual ( keterlibatan secara hukum ) dengan produsen ( pelaku usaha ). Uraian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab produk dan perlindungan konsumen merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, tetapi hanya dapat dibedakan, dimana tanggung jawab produk merupakan sebagian dari cakupan pengertian perlindungan konsumen.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Janus Sidadalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, cetakan ketiga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal 10

Agnes M.Toar mendefinisikan produk *liability* sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawahnya kedalam predaran, yang menimbulkan atau yang menyebabkan kerugian karna cacat yang melekat dalam produk tersebut. Ia memberikan istilah “*product*” sebagai barang, yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Tanggung jawab disini dapat diartikan sebagai tanggung jawab akibat dari adanya hubungan kontraktual ( perjanjian ) atau tanggung jawab menurut undang – undang ( dengan prinsip perbuatan melawan hukum ).<sup>30</sup>

Sehingga dapat disimpulkan, yang dimaksud tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau orang atau badan yang menjual serta mendistribusikan produk tersebut.

#### **1.5.8.2 Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

Pada dasarnya hukum berkembang secara dinamis. Hukum yang baik adalah hukum yang selalu mengikuti perkembangan terhadap perilaku masyarakat, hal ini merupakan pencerminan dari nilai – nilai yang berlaku

---

<sup>30</sup> Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hal 63 – 65

dimasyarakat yang bertujuan untuk menjadi dasar dan memelihara ketertiban, keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Hukum juga berfungsi sebagai pelayan masyarakat, karena bersifat mengatur tata tertib masyarakat, menjaga perilaku masyarakat sesuai dengan peraturan hukum, sehingga kepentingan – kepentingan dilindungi hukum. Sehingga perkembangan kepentingan masyarakat yang bertambah harus diikuti pula dengan perkembangan hukum hal ini dikarenakan kebutuhan akan hukum dalam kebutuhan masyarakat dan bernegara sejalan dengan perkembangan pembangunan.

Pertanggung jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan harus sesuai dengan prinsip pertanggung jawaban produk yang dikenal dalam dunia hukum, khususnya bisnis, yaitu sebagai berikut :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan;
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab;
- c. Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab;
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak.<sup>31</sup>

Berdasarkan pasal 1365 KUPerdata, tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hal 32

menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Sehingga kunci pokok terhadap masalah perlindungan konsumen adalah bahwa konsumen dan produsen saling membutuhkan.

### **1.5.8.3 Kerugian Akibat Cacat Barang**

Salah satu faktor untuk menentukan hak – hak konsumen itu adalah upaya untuk menumbuhkan sikap dan perilaku konsumen itu sendiri, sehingga menjadi konsumen yang bertanggung jawab, yaitu konsumen yang sadar akan hak – haknya sebagai konsumen. Bahwa kegiatan konsumen dalam meningkatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya ( transaksi konsumen ) selain diatur dalam UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menggunakan hukum perdata. Oleh karena itu, peranan hukum perdata sangat besar artinya dalam menegakkan hak – hak konsumen dalam hukum perlindungan konsumen.<sup>32</sup>

Kerugian yang dialami oleh konsumen akibat barang yang cacat diatur dalam ketentuan pasal 1367 KUPerdata. Menurut pandangan para sarjana, pertanggung jawaban yang ditimbulkan oleh benda yang didasarkan kepada ajaran resiko, sedangkan Yurisprudensi Belanda berpendapat bahwa tanggung jawab timbul apabila kerugian yang terjadi

---

<sup>32</sup> *Ibid*, hal 58

merupakan kelalian dalam mengawasi benda yang berada pada pengawasannya. Pada ayat (3) Pasal 1367 KUPerdata ini menunjukkan pada kerusakan akan sesuatu benda atau lukanya seseorang yang ditimbulkan dengan perantara suatu benda.<sup>33</sup>

Sehingga apabila seseorang menimbulkan kerugian tersebut mirip perbuatan melawan hukum dan kerugian itu ditimbulkan oleh benda tanpa perbuatan manusia maka pertanggung jawabannya terletak pada pihak yang mengawasi benda tersebut serta tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi.

#### **1.5.9 Asas dan Tujuan Nasional**

**Pasal 2** Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen* menyatakan, Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penjelasan Pasal 2 Undang – undang ini merugikan, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 ( lima ) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggraan perlindungan konsumen harus

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hal 58 – 59

memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan, Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mangangkat 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.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>34</sup>

## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1.6.1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul yang telah saya buat maka jenis penelitian ini adalah jenis penelitian Yuridis Empiris dengan pendekatan *case approache*. Studi terhadap hukum sebagai “skin out” sistem ini karena menyangkut permasalahan interrelasi antara hukum dengan lembaga – lembaga sosial lainnya. Karenanya jelas hal ini merupakan studi sosial yang non doktrinal dan empiris sifatnya.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> M.Sadar, *Op.Cit*, hal 19 – 20

<sup>35</sup> Bambang Sungkono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hal 101

Dengan demikian penelitian ini dapat diperjelas yaitu menggunakan metode hukum empiris dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang sejelas – jelasnya tentang implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen atas sepeda motor baru yang terdapat cacat tersembunyi studi kasus di CV. Yamaha bahagia putra motor Surabaya.

### 1.6.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini guna memudahkan penelitiannya, maka data yang diambil adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer mempunyai ciri – ciri antara lain:

1. Data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber pertama, yakni perilaku individu atau masyarakat
2. Untuk memperoleh data primer, peneliti melakukan pengumpulan data langsung kepada masyarakat.
3. Sejumlah cara dapat dilakukan untuk mengumpulkan data primer, seperti wawancara, questioner atau angket, pengamatan (observasi) baik secara partisipatif maupun non partisipatif.<sup>36</sup>

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen – dokumen resmi, buku – buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan perundang – undangan.<sup>37</sup> Data sekunder bersumberkan oleh beberapa bahan – bahan hukum yang jenis datanya yaitu :

1. Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang mengikat dengan

---

<sup>36</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta 2011, hlm.26

<sup>37</sup> *ibid*, hlm. 106

bersumberkan dari peraturan perundang – undangan atau catatan – catatan resmi yang bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas.<sup>38</sup>

2. Bahan Hukum Sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer<sup>39</sup> berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen – dokumen resmi yang berupa buku atau literature – literature lain.
3. Bahan Hukum Tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder<sup>40</sup> serta sebagai bahan penunjang penelitian. Contoh: Kamus, Kamus Hukum.

### 1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan cara:

1. Wawancara, adalah situasi peran antara penjual dan pembeli bertatap muka supaya mendapatkan penjelasan dari penjual untuk mendapat kepastian hukum dari penjual.
2. Studi Perpustakaan, merupakan pengumpulan data dengan mempelajari buku, makalah, majalah artikel, internet, serta peraturan perundang – undangan yang terkait dengan permasalahan

---

<sup>38</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 141

<sup>39</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013 hlm. 32.

<sup>40</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2012, hlm. 52.

yang diteliti. Semua ini dijadikan pedoman dan landasan dalam penelitian.

#### **1.6.4 Metode Analisa Data**

Berdasarkan sifat penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis. Metode analisa data di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisa kualitatif / pendekatan kualitatif terhadap data sekunder. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.

#### **1.6.5 Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini, penulis melakukan penelitian di CV. Yamaha Bahagia Putra Motor Surabaya ber-alamat Jl.Raya Kalirungkut

#### **1.6.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan mengikuti uraian skripsi ini maka dalam sistematika penulisan ini disusun menurut urutan sebagai berikut:

*Bab pertama*, menjelaskan tentang latar belakang. Kemudian dirumuskan permasalahannya berdasarkan penjelasan tersebut. Selanjutnya tujuan penelitian dan manfaat penelitian sebagai harapan yang ingin dicapai. Kajian pustaka yang menjelaskan tentang landasan

dari penulisan skripsi. Kemudian metode penelitian yang termasuk salah satu syarat dari penelitian, yang mengemukakan tentang jenis penelitian, sumber data yang digunakan, cara pengumpulan data, cara menganalisis data, lokasi penelitian, sistematika penulisan dan jadwal kegiatan.

*Bab kedua*, membahas tentang implementasi perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi di CV. Yamaha Bahagia Putra Motor Suravaya bab dua di bagi menjadi dua sub bab. Sub bab yang pertama prosedur perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli motor yang memiliki cacat tersembunyi di CV. Yamaha Bahagia Putra Motor Surabaya, sub bab yang kedua implementasi perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli motor yang memiliki cacat tersembunyi di CV. Yamaha Bahagia Putra Motor Surabaya.

*Bab ketiga*, membahas tentang upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi di CV. Yamaha Bahagia Putra Motor Surabaya bab dua di bagi menjadi dua sub bab. Sub bab yang pertama yaitu bentuk upaya hukum non litigasi bagi konsumen yang membeli motor adanya cacat tersembunyi, sub bab yang kedua yaitu analisa upaya hukum bagi konsumen yang membeli motor adanya cacat tersembunyi di CV. Yamaha Bahagia Putra Motor Surabaya.

*Bab keempat*, adalah bab penutup dari penulisan skripsi yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran – saran yang dianggap perlu. Serta dibagi dalam dua sub bab.