

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terdapat tiga kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia untuk mencapai kehidupan yang sejahtera. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dikenal sebagai kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Kebutuhan primer, yang merupakan yang paling esensial, mencakup sandang, pangan, dan papan. Sandang merujuk pada pakaian yang diperlukan, pangan merupakan kebutuhan mendasar dalam hal makanan, dan papan adalah kebutuhan untuk tempat tinggal. Pangan menjadi kebutuhan utama yang harus dipenuhi karena tubuh manusia memerlukan unsur-unsur tertentu untuk kelangsungan hidupnya.

Salah satu hak asasi manusia adalah hak untuk memperoleh pangan, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 27 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang selanjutnya disebut dengan UUD 1945 yang menyatakan bahwa "setiap warga negara Indonesia berhak atas pekerjaan dan pemeliharaan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaan". Konsumsi pangan memiliki dampak penting terhadap kesehatan baik pada anak-anak maupun orang dewasa, sehingga hal ini perlu diperhatikan. Ketika mengonsumsi produk makanan dan minuman, konsumen perlu mempertimbangkan beberapa hal. Ini termasuk jenis bahan baku yang digunakan, nilai gizi, metode pengemasan, proses produksi, cara penyimpanan, dan juga masa kedaluwarsa produk.

Keamanan Pangan adalah kondisi dan upaya untuk menghalangi makanan dari kemungkinan tercemar oleh bahan biologis, zat kimia, atau elemen lain yang dapat menyebabkan gangguan, kerugian, atau bahaya bagi kesehatan manusia. Terlebih lagi, kondisi ini harus mematuhi nilai-nilai agama, keyakinan, dan norma budaya masyarakat sehingga bisa dianggap aman untuk dimakan.¹

Masalah perlindungan konsumen terhadap peredaran produk pangan yang cacat sebelum masa kadaluwarsa menjadi perhatian serius yang mempengaruhi kepercayaan dan keselamatan konsumen. Keberadaan produk pangan yang cacat dapat menimbulkan risiko kesehatan yang serius. Di Indonesia saat ini masih banyak kasus mengenai produk pangan yang tersebar pada masyarakat umum yang mengalami kerusakan / cacat produk. Salah satu kasus nyata yang ada di Indonesia, pada tanggal 27 Oktober 2019 salah satu konsumen yang berasal dari Kota Surabaya membeli susu segar *pasteurised* dengan merek tertentu. Meskipun, masa kadaluwarsa atau *expired date* pada 23 November 2019. Namun, setelah kemasan susu tersebut dibuka dan diminum, terasa basi (asam dan kental). Lantas konsumen tersebut membuka kemasan kedua dengan tanggal kadaluwarsa yang sama. Ternyata, rasa dari kotak kedua tersebut basi. Atas keluhan konsumen tersebut, Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan

¹ Diyo, A.R. (2022). Keamanan Pangan Sebagai Usaha Perlindungan Kesehatan Masyarakat Dan Sebagai Hak Konsumen. *Jisos :Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 703-712.

Konsumen Jawa Timur menyatakan, jika memang benar terjadi kasus demikian, hal tersebut merupakan pelanggaran hukum.²

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap peredaran produk pangan yang cacat sebelum masa kadaluwarsa. Seperti halnya pihak produsen yang akan mengedarkan produk pangan tersebut, seharusnya produk pangan yang akan beredar harus melalui proses *quality check* yang selanjutnya disebut QC. Dari proses QC tersebut dilakukan agar tidak ada produk yang cacat sebelum pengedaran produk. Selain itu, kejadian tersebut dapat terjadi karena kelalaian pihak distributor dalam memasarkan produk pangan tersebut, seharusnya pihak distributor memiliki Standar Operasional Pekerja untuk selalu memeriksa keadaan seluruh produk pangan yang akan di pasarkan oleh pihak distributor, jika ketika melakukan pengecekan produk ditemukan produk yang mengalami cacat produk dapat dikomunikasikan kepada pihak produsen. Namun, dalam kenyataannya masih terdapat produk pangan cacat yang lolos hingga ke tangan konsumen untuk di konsumsi.

Maka dari tujuan penulis mengangkat judul ini untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pihak distributor jika terdapat produk yang mengalami kerusakan yang mengakibatkan kerugian konsumen dengan cara menganalisis dari segi perlindungan hukum bagi konsumen yang mengkonsumsi produk yang cacat tersebut berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

² Masakgos. 2019. "YLPK Jatim Sebut Susu Basi Meski Belum Kedaluwarsa Itu Pelanggaran Hukum". <https://ylpkjatim.or.id/ylpk-jatim-sebut-susu> diakses pada 14 Desember 2023 pukul 19.35

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa kriteria telah terjadinya pelanggaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian membatasi tujuan yang akan dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui kriteria yang menyebabkan terjadinya pelanggaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui dan menganalisa perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kriteria apa yang dapat menyebabkan pelanggaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terhadap pengetahuan bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan atas produk yang cacat.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Pangan yang Cacat Sebelum Masa Kadaluwarsa Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” belum pernah dijadikan bahan penelitian sebelumnya. Namun, terdapat beberapa penelitian yang membahas perlindungan konsumen terhadap air minum dalam kemasan sedangkan penulis membahas tentang perlindungan konsumen terhadap peredaran produk pangan yang cacat atau membahas dari segi peredaran makanan atau minuman yang cacat sebagaimana rangkuman penjelasan berikut:

No.	Nama Penulis, Judul	Rumusan Masalah	Persamaan dan Fokus Penelitian	Perbedaan
1.	Pandu A., Perlindungan Konsumen Terhadap Air Minum Dalam Kemasan yang tidak sesuai dengan Standart	1. Bagaimana bentuk pengaturan Air Minum Dalam Kemasan yang berstandart nasional indonesia?	Meneliti perlindungan konsumen dan berfokus hanya pada produk pangan Air Minum	Penelitian penulis berfokus pada perlindungan konsumen terhadap kriteria terjadinya pelanggaran

	Nasional Indonesia	2. Bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat Air Minum Dalam Kemasan yang tidak sesuai dengan standart nasional indonesia?	Dalam Kemasan	produk pangan yang cacat
2.	Adik Nur M., Perlindungan konsumen akibat minuman dalam kemasan kadaluwasa menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999	1. Bagaimana tanggung gugat pelaku usaha terhadap minuman dalam kemasan kadaluwarsa? 2. Bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat minuman	Meneliti perlindungan konsumen akibat minuman dalam kemasan kadaluwarsa	Penelitian penulis berfokus pada perlindungan konsumen terhadap peredaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa

		dalam kemasan yang kadaluwarsa?		
--	--	---------------------------------------	--	--

Tabel 1. Novelty

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian perlu adanya suatu metode penelitian, metode penelitian merupakan suatu cara yang sistematis yang dilakukan oleh seorang peneliti dalam menjalankan suatu penelitian.³ Metode penelitian yang digunakan oleh penulis berdasarkan dengan permasalahan yang diteliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu proses penelitian hukum yang difokuskan untuk mengkaji kaedah- kaedah atau norma-norma hukum dalam peraturan Perundang-Undangan Perlindungan Konsumen.

Peter Mahmud Marzuki mengemukakan bahwa penelitian hukum normatif merupakan suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi.⁴ Sedangkan menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji penelitian hukum normatif disebut juga dengan

³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 118

⁴Marzuki, Peter Mahmud. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 35

istilah penelitian kepustakaan.⁵ Metode penelitian hukum normatif ini berdasar pada teori, konsep, asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, sejarah hukum dan perbandingan hukum.⁶ Dalam penelitian skripsi ini, hukum digunakan untuk mengkonseptualisasikan sesuatu yang ditulis didalam Peraturan Peundang-Undangan (*law in books*) atau mengkonsepkan hukum sebagai norma yang mewakili perilaku manusia yang dianggap pantas.⁷

Penelitian ini menerapkan dua pendekatan, yaitu pendekatan hukum (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan hukum adalah pendekatan yang timbul dengan mempertimbangkan beberapa peraturan hukum yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang sedang dipertimbangkan, sedangkan pendekatan konseptual adalah pendekatan yang ditinjau dari aspek konsep hukum dan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian hukum.⁸

1.6.2 Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data meliputi

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 13-14

⁶ Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 13-21

⁷ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 118

⁸ Marzuki, Peter Mahmud. (2017). *Op.Cit.* hlm. 24.

bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer menurut Peter Mahmud Marzuki mengemukakan bahwa bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif atau yang artinya mempunyai otoritas.⁹ Dalam hal ini bahan hukum primer terdiri dari undang-undang, dokumen resmi, risalah pembuatan peraturan Perundang-Undangan dan putusan hakim, serta kasus terkait produk pangan yang cacat sebelum masa kadaluwarsa. Dalam penelitian ini bahan hukum primer berasal dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan skripsi ini yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.

Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer untuk membantu dalam menganalisis permasalahan, sehingga dapat ditemukan pemahaman yang mendalam mengenai peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan permasalahan. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku, jurnal hukum berisi prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum, dan hasil penelitian hukum.

⁹ Marzuki, Peter Mahmud, *Op.Cit*, hlm. 141

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini dilakukan melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan tahap awal dalam setiap kegiatan penulisan hukum. Studi hukum untuk penelitian meliputi bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Data kepustakaan diperoleh dari penelitian yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, literatur, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian. Pendekatan studi kepustakaan dalam penelitian normatif merupakan cara untuk mengumpulkan informasi yang membahas prinsip-prinsip atau doktrin-doktrin yang terdapat dalam bidang ilmu hukum.

1.6.4 Metode Analisis Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, yang merupakan tahap penting dalam proses penelitian karena di sinilah data yang telah terkumpul akan diproses untuk mendapatkan solusi terhadap permasalahan yang diteliti. Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif analitis, yang mencakup analisis tentang isi dan struktur hukum positif. Deskripsi tersebut mengacu pada kegiatan penulis dalam menafsirkan makna atau substansi peraturan hukum yang digunakan sebagai acuan dalam menangani permasalahan hukum yang diselidiki.

1.6.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan mengikuti uraian skripsi ini maka dalam sistematika penulisan ini dibagi menjadi 4 (empat) bab yang terdiri dari sub bab:

Bab Pertama, menjelaskan tentang latar belakang. Kemudian dirumuskan permasalahannya berdasarkan penjelasan tersebut. Selanjutnya tujuan penelitian dan manfaat penelitian sebagai harapan yang ingin di capai. Kajian pustaka 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, cara menganalisis data, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, membahas tentang rumusan masalah yang pertama yakni kriteria telah terjadinya pelanggaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada bab ini tidak terdapat sub-bab. Bab ini menguraikan kriteria apa yang dapat menyebabkan terjadinya pelanggaran produk pangan.

Bab ketiga, membahas tentang rumusan masalah yang kedua yakni perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa

kadaluwarsa. Pada bab ini terdapat dua sub-bab. Pada sub-bab pertama membahas tentang bentuk tanggung jawab produsen terhadap peredaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa. Pada sub-bab kedua membahas perlindungan hukum bagi konsumen akibat peredaran produk pangan yang cacat / rusak sebelum masa kadaluwarsa.

Bab keempat, merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran-saran yang dianggap perlu.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan umum produk cacat

Cacat berarti kekurangan yang membuat nilai atau mutunya berkurang atau tidak sempurna. Produk cacat adalah barang atau jasa yang dihasilkan dalam produksi tetapi memiliki kekurangan yang membuat nilai atau mutunya berkurang atau tidak sempurna. Produk cacat adalah hasil yang tidak memenuhi standar yang ditentukan tetapi masih bisa diperbaiki.¹⁰

Menurut Bustamin dan Nurlela produk cacat adalah barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi, barang yang cacat dan tidak sesuai dengan standar mutu yang ditentukan, namun

¹⁰ Janah, M, Analisis Produk Cacat Dan Produk Rusak. *Tugas Akhir Program Sarjana*, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017, hlm. 13-26

bisa diperbaiki dan diperbarui dengan biaya tertentu. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen produk cacat merupakan barang yang tidak memenuhi spesifikasinya. Hal ini juga jika sesuatu tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, itu berarti tidak cocok. Cocoknya dengan standar kualitas berarti memenuhi nilai-nilai yang diterima untuk setiap spesifikasi atau karakteristik kualitas.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa produk cacat adalah barang yang tidak memenuhi standar spesifikasi sehingga nilai dan mutu dari produk tersebut tidak baik atau tidak sempurna.

1. Faktor- faktor yang menyebabkan Produk Cacat

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya produk rusak dalam proses produksi suatu perusahaan, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia dapat melakukan kesalahan seperti kurang teliti, ceroboh, kurang konsentrasi, lelah, kurang disiplin, dan kurang tanggung jawab, yang bisa menyebabkan produk tidak memenuhi standar perusahaan.

b. Bahan Baku

Kualitas produk yang dihasilkan sangat dipengaruhi oleh bahan baku.

c. Mesin

Mesin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya sebuah produk yang cacat / rusak. Untuk menghasilkan produk berkualitas baik, diperlukan mesin-mesin yang baik dan terawat dengan baik.

2. Sifat dari terjadinya produk cacat

1) Terjadinya produk cacat dan rusak ada 2 yaitu:

- a. Bersifat Normal: dalam setiap proses produksi, kerusakan produk tidak dapat dihindari, sehingga perusahaan telah mengantisipasi kemungkinan adanya produk yang rusak sebelumnya.
- b. Bersifat Kesalahan: dimana dalam terjadinya produk yang mengalami rusak yang diakibatkan kesalahan dalam proses produksi seperti kurangnya perencanaan kurangnya pengawasan dan pengendalian, kelalaian pekerja dan sebagainya.

2) Perlakuan Harga Pokok Produk Cacat

- a. Biaya pengerjaan kembali ditambahkan pada harga pokokpesanan
- b. Ditambahkan pada biaya overhead pabrik
- c. Ditambahkan pada rugi produk cacat

Dampak produk cacat pada perusahaan mencakup biaya kualitas, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan. Semakin banyak produk cacat yang dihasilkan, semakin besar biaya kualitas

yang harus dikeluarkan. Ini karena meningkatnya biaya kualitas yang diperlukan untuk mengatasi produk cacat, seperti inspeksi dan perbaikan ulang. Selain itu, semakin tinggi tingkat produk cacat, semakin buruk citra perusahaan jika produk cacat tersebut sampai kepada konsumen. Hal ini karena konsumen menganggap perusahaan baik jika mampu menghasilkan produk berkualitas dan memberikan kepuasan kepada mereka.

1.7.2 Tinjauan umum perlindungan konsumen

1.7.2.1 Pengertian perlindungan konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan dukungan undang-undang untuk menjamin bahwa konsumen memiliki kepastian hukum dalam menerima perlindungan.¹¹ Perlindungan konsumen dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin kepastian hukum terkait dengan semua kebutuhan konsumen. Kepastian hukum ini mencakup semua tindakan hukum yang memungkinkan konsumen untuk memilih dan memperoleh barang dan jasa yang mereka perlukan, serta untuk mempertahankan atau melindungi hak-hak mereka jika terkena dampak perilaku bisnis dari penyedia barang atau

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

jasa.. Secara keseluruhan, hukum perlindungan konsumen memiliki tujuan yang meliputi memberikan perlindungan bagi konsumen, baik dalam aspek hukum privat maupun publik. Posisi hukum perlindungan konsumen diperhatikan dalam kerangka hukum ekonomi.

Perlindungan Perlindungan hukum bagi konsumen memiliki beragam dimensi, termasuk perlindungan hukum yang dianggap penting baik dari segi materiil maupun formal. Oleh karena itu, pentingnya upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen sangatlah signifikan, dan penyelesaiannya harus dicari dengan segera.¹²

Dengan memahami bahwa perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk melindungi mereka dari kemungkinan kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan jasa, hukum perlindungan konsumen dapat dijelaskan sebagai peraturan yang memberikan perlindungan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak

¹² Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5

dan kewajiban itu.¹³

1.7.2.2 Asas perlindungan konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia menggaris bawahi beberapa prinsip yang membimbing dan mengatur pelaksanaannya. Dengan adanya prinsip-prinsip dan tujuan yang terdefinisi dengan jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar yang kuat. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.¹⁴

1. Asas Manfaat

Asas manfaat menetapkan bahwa dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, semua langkah harus menghasilkan manfaat yang optimal bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.

2. Asas Keadilan

Asas manfaat menegaskan bahwa dalam menjalankan perlindungan konsumen, setiap langkah harus menghasilkan keuntungan terbaik bagi kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha, secara keseluruhan.

¹³ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra AdityaBakti, Bandung, 2010, hlm. 45

¹⁴ Suwandono, A., & Dajaan, S. S, *Hukum Perlindungan Konsumen: Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Terbuka, Jakarta, 2015

Dengan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh serta menegakkan hak-hak mereka secara adil, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen..

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan memiliki tujuan untuk menciptakan suatu keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik secara materiil maupun spiritual.

Dapat diharapkan bahwa dalam upaya perlindungan konsumen akan mengakomodasi kepentingan dari semua pihak yang terlibat, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, dengan seimbang, baik dalam hal regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan bertujuan untuk menjamin bahwa konsumen aman dan terlindungi saat menggunakan barang atau jasa yang mereka beli atau memanfaatkan. Penyelenggara perlindungan konsumen diharapkan memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan dalam memberikan layanan. Untuk mencapai hal tersebut, langkah awalnya adalah dengan

mengembangkan regulasi yang efektif, standarisasi, serta meningkatkan kinerja lembaga pengawas.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum bertujuan agar perilaku usaha dan konsumen mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, sementara negara menjamin kepastian hukum.

Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu memberikan panduan yang rinci tentang cara melindungi konsumen di Indonesia.. Semua pihak diharapkan untuk patuh terhadap hak dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.. Penegakan hukum terhadap pelanggaran perlindungan konsumen dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan memperhatikan prinsip keadilan dan manfaat bagi semua pihak.

1.7.3 Tinjauan umum perlindungan hukum

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.¹⁵

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah

¹⁵ Agustinus Sihombing. dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. AZKA PUSTAKA, Sumatera Barat , 2023, hlm. 2

tindakan melindungi atau memberikan bantuan kepada subjek hukum, dengan menggunakan instrumen hukum Perlindungan Hukum merupakan konsep universal dari suatu negara hukum.¹⁶ Dengan kata lain, perlindungan hukum dapat dianggap sebagai cerminan dari fungsi hukum itu sendiri, yang berkonsep bahwa hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Dalam pelaksanaan dan pemberian perlindungan hukum, diperlukan suatu tempat atau wadah yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Perlindungan hukum yang diwujudkan dalam undang-undang adalah instrumen dan penegak hukum adalah langkah untuk merealisasikan instrumen tersebut.

Sarana perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini sangat penting terutama dalam keputusan pemerintah yang berdasarkan pada kemerdekaan bertindak, karena dengan perlindungan hukum preventif, pemerintah diharapkan untuk mempertimbangkan secara hati-hati setiap keputusan yang diambilnya. Di sisi lain, perlindungan hukum represif berperan dalam penyelesaian sengketa yang muncul karena pelanggaran. Ini merupakan langkah terakhir yang melibatkan

¹⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu Mien Rukmini, Surabaya, 2003

penerapan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi.¹⁷

1.7.4 Tinjauan umum tanggung jawab

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa boleh melalui tuntutan, dipersalahkan, dan di perkarakan.¹⁸ Sedangkan menurut para ahli tanggung jawab adalah sikap yang berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat istiadat yang dianut warga masyarakat. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁹ Menurut Soedirman J. Satrio, istilah "tanggung gugat" tidak ada dalam hukum. Jika yang dimaksud dengan "tanggung gugat" adalah jaminan, namun istilah "jaminan" itu sendiri tidak ada dalam bahasa Indonesia.²⁰ Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa pada dasarnya, tanggung jawab dan tanggung gugat memiliki makna yang serupa, namun perbedaan terletak pada terminologi yang berbeda antara bidang hukum pidana dan hukum perdata.

Dalam hukum perdata tanggung jawab dapat timbul akibat adanya suatu perikatan yang berasal dari suatu perbuatan yang dapat

¹⁷ Agustinus Sihombing. dkk, *Op.Cit*, hlm. 3

¹⁸ WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, 1976, hlm. 1014

¹⁹ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005

²⁰ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tanggung-gugat-cl5934> diakses pada 21 Februari 2024 pukul 15.25

menimbulkan kerugian pada orang lain. Tanggung jawab dilakukan karena kesalahan dalam hukum perdata yang disebut Perbuatan Melanggar Hukum.

Perbuatan Melanggar Hukum sendiri memiliki unsur-unsur antara lain:

- a. Adanya suatu perbuatan
- b. Perbuatan tersebut melawan hukum
- c. Adanya kesalahan pihak pelaku
- d. Adanya kerugian bagi korban
- e. Adanya hubungan antara perbuatan dan kerugian.²¹

Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan berarti seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Sebaliknya, prinsip tanggung jawab risiko berarti konsumen penggugat tidak diwajibkan membuktikan kesalahan, melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai bagian dari risiko usahanya. Menurut Pasal 1365 KUHPperdata, yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena kesalahannya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari Perbuatan Melanggar Hukum yaitu:

- a. Perbuatan melanggar hukum karena kesengajaan

²¹ R. Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermassa, Jakarta, 2008, hlm. 42

- b. Perbuatan melanggar hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian)
- c. Perbuatan melanggar hukum karena kelalaian Tanggung jawab dalam hukum perdata sendiri meliputi:
 - 1) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
 - 2) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdata yaitu: “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati hatinya”.

1.7.5 Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerdata yaitu: (1) seseorang tidak saja bertanggung jawab Pasal 1367 KUHPerdata mengatur tentang tanggung jawab mutlak, yang mencakup beberapa aspek: (1) Seseorang bertanggung jawab tidak hanya atas kerugian yang disebabkan oleh tindakannya sendiri, tetapi juga atas kerugian yang

disebabkan oleh orang-orang atau barang-barang yang berada di bawah tanggungannya; (2) Orang tua dan wali bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-anak di bawah pengawasan mereka; (3) Pemberi kerja bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pelayan atau bawahan mereka; (4) Guru sekolah dan kepala tukang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh murid atau tukang mereka saat berada di bawah pengawasan mereka; (5) Tanggung jawab tersebut berakhir jika orang tua, wali, guru sekolah, dan kepala tukang dapat membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan yang seharusnya mereka bertanggung jawab.

1.5.5 Tinjauan umum ganti rugi

Ada dua konsep ganti rugi dalam hukum: ganti rugi karena wanprestasi kontrak dan ganti rugi karena perikatan menurut undang-undang, termasuk tindakan melanggar hukum. Meskipun keduanya memiliki kesamaan, juga terdapat perbedaan signifikan antara keduanya. Beberapa konsep ganti rugi dapat diterima dalam sistem ganti rugi karena perbuatan melanggar hukum, tetapi dianggap terlalu keras jika diterapkan pada ganti rugi karena wanprestasi kontrak.²²

Bentuk ganti rugi terhadap perbuatan melanggar hukum yang dikenal dalam hukum adalah sebagai berikut:

²² Apriani, T, *Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata*. Ganec Swara, 2021, 15(1), hlm. 929-934

- a. Ganti rugi nominal: Apabila terjadi pelanggaran hukum yang serius, seperti yang melibatkan unsur kesengajaan, namun tidak mengakibatkan kerugian aktual bagi korban, maka korban bisa diberikan sejumlah uang tertentu sebagai bentuk kompensasi yang didasarkan pada prinsip keadilan, tanpa memperhitungkan kerugian yang sebenarnya. Proses ini dikenal sebagai pemberian ganti rugi nominal.
- b. Ganti rugi kompensasi: Ganti rugi aktual adalah pembayaran kepada korban sesuai dengan kerugian yang sebenarnya dialami akibat perbuatan yang melanggar hukum. Ini juga dikenal sebagai ganti rugi yang sesuai dengan kerugian aktual. Contoh-contohnya mencakup biaya yang dikeluarkan oleh korban, kehilangan pendapatan atau keuntungan, penderitaan fisik seperti penyakit, serta penderitaan mental seperti stres, malu, dan kerusakan reputasi.
- c. Ganti rugi penghukuman: merupakan sebuah ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi kerugian sebenarnya. Besarnya ganti rugi ini dimaksudkan untuk kasus-kasus dengan kesengajaan berat atau sadis. Contohnya, penganiayaan berat terhadap seseorang tanpa rasa kemanusiaan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menjadi acuan hukum perdata di Indonesia termasuk untuk perbuatan melanggar hukum, mengatur kerugian dan ganti rugi dengan dua pendekatan, yaitu ganti rugi umum dan ganti rugi khusus. Selain ganti rugi umum yang diatur mulai dari Pasal 1243 KUHPerdata, KUHPerdata juga mengatur ganti rugi spesifik terkait dengan kerugian yang timbul dari perjanjian-perjanjian tertentu. Ini mencakup ketentuan ganti rugi yang berasal dari tindakan yang melanggar hukum., selain ganti rugi umum, KUHPerdata juga menyebutkan pemberian ganti rugi untuk hal-hal berikut:

- a. Ganti rugi semua perbuatan melanggar hukum (Pasal 1365).
- b. Ganti rugi untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain (Pasal 1366-Pasal 1367).
- c. Ganti rugi untuk pemilik binatang (Pasal 1368).
- d. Ganti rugi untuk pemilik gedung yang ambruk (Pasal 1369).
- e. Ganti rugi untuk keluarga yang ditinggalkan oleh orang yangdibunuh (Pasal 1370)
- f. Ganti rugi karena orang telah luka atau cacat anggota badan(Pasal 1371).
- g. Ganti rugi karena tindakan penghinaan (Pasal 1372-

1380).

Menurut KUHPerdara, ketentuan mengenai kompensasi akibat pelanggaran hukum tidak secara substansial berbeda dengan kompensasi yang timbul dari wanprestasi. Pasal 1249 KUHPerdara menyebutkan bahwa penggantian kerugian karena wanprestasi hanya dalam bentuk uang. Namun, menurut pandangan pakar dan putusan pengadilan, kerugian dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu kerugian materiil dan kerugian imateriil. Kerugian materiil adalah kerugian yang dapat diukur dalam bentuk uang, kekayaan, atau benda, sementara kerugian immateriil adalah kerugian yang tidak dapat diukur secara finansial, seperti rasa sakit, trauma psikologis, dan sebagainya.²³

1.7.6 Tinjauan umum litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan, atau yang sering disebut litigasi, adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan proses beracara di pengadilan di mana hakim memiliki kewenangan untuk mengatur dan memutuskan perkara.²⁴ Proses penyelesaian sengketa ini menyebabkan semua pihak yang terlibat saling berhadapan untuk mempertahankan hak-haknya di hadapan pengadilan.

Proses litigasi melibatkan aktivitas pengumpulan bukti dan

²³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

²⁴ Ananda, H., & Afifah, S. N. (2023). Penyelesaian Secara Litigasi Dan Non-Litigasi. *Sharia and Economy: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam (Sharecom)*, 1(1), 55-64.

penyampaian informasi mengenai sebuah perkara agar hakim mendapatkan gambaran lengkap tentang masalah yang ada untuk membuat keputusan. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi diharapkan memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa, terutama pihak yang dimenangkan, karena putusan hakim tersebut memiliki kekuatan hukum tetap dan bersifat mengikat.

1.7.7 Tinjauan umum non litigasi

Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan atau yang biasa disebut non litigasi merupakan upaya hukum yang ditempuh secara kekeluargaan atau hanya melibatkan pihak yang bersengketa dengan pihak ketiga sebagai penengah masalah yang disengketakan seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

Di samping itu, ada juga cara penyelesaian konflik yang umum diterapkan dalam kehidupan sehari-hari yang dikenal sebagai penyelesaian sengketa secara damai. Penyelesaian sengketa secara damai umumnya diterima oleh pihak-pihak yang berselisih karena didasarkan pada kesepakatan sendiri dan masih mempertimbangkan nilai-nilai adat masyarakat.