

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perlindungan konsumen yang diterapkan di Indonesia merupakan salah satu aspek penting dalam sistem hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsep mengenai perlindungan konsumen tersebut diterapkan guna memastikan konsumen mendapatkan hak-hak yang semestinya ia dapatkan. Pemberian hak yang dimiliki oleh konsumen seperti halnya mendapat produk yang aman dan bermutu. Lebih dalam mengenai hak tersebut ialah pemberian kepastian hukum berupa perlindungan jika terjadi pelanggaran hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia merupakan instrumen hukum yang mendasar dalam mengatur hak dan kewajiban para subjek jual beli, yakni konsumen dengan pelaku usaha. Diberlakukannya peraturan ini memiliki salah satu tujuan utama yakni terciptanya keseimbangan antara hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen khususnya ketika melakukan praktik jual beli. Aturan hukum tersebut merupakan salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen termasuk ketentuan

mengenai bentuk pertanggung jawaban dari pelanggaran hak oleh pelaku usaha terhadap konsumen.<sup>1</sup>

Praktik jual beli di masyarakat merupakan aktivitas yang terjadi sehari-hari guna memenuhi kebutuhan hidup. Setiap individu terbagi peran dalam menjalankan praktik perekonomian sebagai penjual dan pembeli. Kedua subjek tersebut merupakan hubungan yang tidak bisa terpisah karena pada kenyataan sosialnya setiap orang harus melakukan suatu aksi guna memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Seorang pelaku usaha melakukan penjualan produk dengan tujuan mendapatkan laba, sedangkan konsumen melakukan pembelian guna mendapatkan produk yang ia butuhkan.<sup>2</sup>

Interaksi antara pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan praktik jual beli harus didasari oleh itikad baik diantara keduanya agar tidak terjadi suatu permasalahan. Perkembangan ekonomi dan industri di Indonesia telah menciptakan pasar yang semakin luas, menawarkan beragam produk dan layanan kepada konsumen. Namun, dengan kemajuan tersebut, muncul pula berbagai tantangan dan risiko bagi konsumen. Pada realita sosialnya, persoalan yang sering muncul dalam praktik jual beli di masyarakat ketika konsumen mendapat produk yang tak memenuhi standar atau dengan kata lain memiliki kualitas yang rendah.

---

<sup>1</sup> Fauzi, A., & Koto, I. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3). (2022). Hal. 1494.

<sup>2</sup> Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Pertama (Jakarta:Jala Permata Aksara, 2021). Hal.30

Produk berkualitas rendah dapat menimbulkan dampak negatif yang beragam, seperti risiko terhadap kesehatan dan keselamatan, kerugian finansial, dan ketidakpuasan konsumen. Sebagai contoh, makanan yang mengandung bahan berbahaya dapat mengancam kesehatan konsumen, produk elektronik yang rentan rusak dapat mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan, hingga produk kendaraan bermotor yang memiliki kecacatan produksi dapat membahayakan keselamatan konsumen. Oleh karenanya, penting bagi para konsumen di Indonesia untuk paham bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya yang mendapatkan produk dengan kualitas rendah dari pelaku usaha.<sup>3</sup>

Pentingnya memahami bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berperan dalam melindungi konsumen terhadap produk berkualitas rendah guna memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi dengan baik dan bahwa produsen bertanggung jawab atas produk yang mereka hasilkan. Selain itu, pemahaman yang lebih baik tentang peran Undang-Undang ini juga dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terkait produk berkualitas rendah. Permasalahan terkait produk berkualitas rendah yang beredar di masyarakat seringkali dipicu oleh dua hal utama yakni kurang intensifnya pengujian produk oleh produsen serta

---

<sup>3</sup> Utomo, A. A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Produk cacat Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 7(6). (2020)

kurangnya pengawasan baik dari pihak produsen sendiri maupun lembaga yang seharusnya mengawasi secara ketat proses tersebut.<sup>4</sup>

Dalam konteks perlindungan konsumen terhadap produk berkualitas rendah, terdapat beberapa atensi utama seperti halnya tidak adanya definisi secara rinci mengenai produk berkualitas rendah. Hal tersebut dapat menyebabkan interpretasi yang beragam dan kesulitan dalam menentukan apakah suatu produk dapat dianggap berkualitas rendah atau tidak karena dalam ketentuan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hanya menjelaskan mengenai produk cacat atau rusak tanpa adanya penjelasan secara rinci mengenai kualitas suatu produk yang rendah.

Lebih lanjut mengenai atensi tersebut, kesadaran dan literasi konsumen yang terbilang kurang menjadi penyebab mengapa masih banyak konsumen yang tidak bisa melindungi hak-haknya sebagai seorang konsumen. Paham yang mendalam oleh konsumen mengenai hak-hak yang mereka miliki dalam praktik jual beli membuat kepastian hukum menjadi lebih konkrit terimplementasi. Pemahaman terkait hak yang dimiliki oleh konsumen merupakan suatu hal yang penting karena pada kenyataannya konsumen yang lebih sadar akan hak-hak mereka cenderung lebih mampu melindungi diri mereka sendiri.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Fauzi, A., & Koto, I. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3). (2022). Hal. 1494.

<sup>5</sup> Bambang, O. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa*. LEX PRIVATUM. Hal. 3.

Menjelang penghujung tahun 2023 banyak keluhan yang muncul dari konsumen khususnya pengguna motor Honda di media sosial. Keluhan tersebut muncul didasari oleh maraknya kasus rangka eSAF skutik motor Honda yang berkarat dan mudah patah. Tak sedikit yang menyuarakan bila Astra Honda Motor (AHM) perlu melakukan kampanye *recall* atau perbaikan unit bila memang ditemukan kesalahan produksi yang berkaitan dengan aspek keselamatan. Menanggapi ramainya kasus tersebut, Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Republik Indonesia, Rizal Halim mengatakan bahwa AHM wajib melakukan investigasi secara serius terkait ramainya permasalahan tersebut. Bila dibutuhkan, maka aktivitas recall perlu dilakukan karena berkaitan dengan nyawa konsumen.

Rangka eSAF (*enhanced Smart Architecture Frame*) merupakan sasis keluaran paling baru dari AHM untuk jajaran skutiknya. Jenis rangka tersebut pertama kali digunakan pada jenis sepeda motor Genio sejak 2019 lalu. Perbedaan dengan rangka lain dari Honda sebelumnya adalah eSAF menggunakan pelat baja yang di-press dan dilas menggunakan *laser welding*. Honda mengklaim bila penggunaan dari sasis eSAF bisa lebih ringan 8 persen, minim deformasi, ruang bagasi yang lebih besar, irit BBM, namun tanpa menghilangkan keamanan sepeda motor. Skutik Honda yang mengemas rangka eSAF ada Genio, BeAT, Scoopy dan Vario 160.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> BPKN. *Sasis eSAF Honda Dituding Mudah Patah, BPKN Sebut AHM Perlu Lakukan Recall*. <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/sasis-esaf-honda-dituding-mudah-patah-bpkn-sebut-ahm-perlu-lakukan-recall>. Diakses pada Desember 2023

Pendekatan kasus tersebut dipilih karena menjadi atensi bagi penulis mengingat kasus tersebut melibatkan pelaku usaha ternama yakni AHM (Astra Honda Motor) sebagai produsen. Lebih lanjut mengenai kasus tersebut, rangka eSAF yang menjadi objek permasalahan ialah rangka motor yang terbilang masih baru diproduksi oleh AHM (Astra Honda Motor). Beragam spekulasi muncul atas kasus ini dengan membandingkan produk kendaraan bermotor honda keluaran lama dengan yang baru. Pasalnya, produksi kendaraan bermotor dari AHM (Astra Honda Motor) khususnya keluaran lama, sangat jarang ditemui kasus rangka berkarat bahkan sampai patah. Oleh karenanya, kasus ini memiliki korelasi mengenai pembahasan yang ditulis dalam penelitian ini perihal kualitas suatu produk.

Penelitian ini memiliki relevansi yang penting karena akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam perlindungan konsumen terhadap produk berkualitas rendah. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peraturan tersebut, dapat membantu meningkatkan perlindungan konsumen dan mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas produk yang beredar di pasar.

Penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan penegakan hukum terhadap produsen yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam penegakan hukum, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah yang lebih efektif untuk memastikan bahwa produsen bertanggung jawab atas produk-produk mereka.

Selain itu, penelitian ini juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran dan literasi konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini, pemerintah dan lembaga-lembaga terkait dapat mengembangkan program-program untuk meningkatkan kesadaran dan literasi konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peraturan dan tantangan yang dihadapi, diharapkan dapat meningkatkan perlindungan konsumen dan meningkatkan kualitas produk yang beredar di pasar.

Uraian latar belakang tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian terkait tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh setiap konsumen apabila mendapat produk kendaraan bermotor roda dua dengan kualitas rendah, maka dengan ini penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMILIK KENDARAAN RODA DUA YANG MEMAKAI RANGKA ESAF BERKUALITAS RENDAH”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk kerugian yang dialami pemilik kendaraan roda dua yang memakai rangka eSAF berkualitas rendah?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pemilik kendaraan roda dua yang memakai rangka eSAF berkualitas rendah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Untuk berkontribusi dalam bentuk pemikiran dan dalam bidang hukum terkhususnya dalam mempraktikkan hukum perdata dengan harapan hukum di Indonesia menjadi lebih baik kedepannya dari sisi norma, praktik maupun dari segi sumber daya manusianya.
3. Untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan bidang hukum yang telah diperoleh selama menjalankan proses perkuliahan dan di harapkan nantinya dapat menjadi bahan kajian dan dapat diterapkan dalam praktik hukum yang ada di Indonesia.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Menemukan bentuk perlindungan konsumen yang akan diterima oleh konsumen apabila mendapat produk berkualitas rendah.

2. Mengetahui bentuk konsekuensi hukum yang akan diterima oleh pelaku usaha yang memproduksi produk berkualitas rendah.
3. Menumbuhkan kesadaran hukum bagi konsumen di Indonesia agar bisa melindungi haknya dalam praktik jual beli.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini berguna untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kepastian hukum perlindungan konsumen dalam melakukan pembelian produk, sehingga dapat dijadikan informasi bagi yang membaca untuk dapat menambah wawasan pengetahuan ilmu hukum seputar hukum perdata khususnya mengenai perlindungan konsumen.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Memberi pemahaman kepada konsumen mengenai Hukum Perdata khususnya dalam konteks Perlindungan Konsumen.
2. Memberi pemahaman kepada konsumen mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan ketika mendapat produk berkualitas rendah sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

### 1.5 Keaslian Penulisan

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu terkait perlindungan konsumen dan implementasinya di Indonesia khususnya dalam konteks pembahasan mengenai kualitas dari suatu produk dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, beberapa perbedaan tersebut yakni :

No	Nama Penulis, Judul, Tahun	Fokus penelitian	Perbedaan
1.	Onang Bambang, <i>“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa”</i> , 2022. <sup>7</sup>	Penelitian tersebut meneliti konsep perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa beserta ketentuan sanksi bagi pihak yang melanggar.	Penelitian ini lebih menekankan pada konteks produk dengan kualitas rendah atau di bawah standar yang semestinya disertai dengan contoh kasus yang aktual.
2.	Aulia Muthiah, <i>“Perlindungan</i>	Penelitian tersebut meneliti terkait wujud	Penelitian ini lebih general karena ditinjau

<sup>7</sup> Bambang, O. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa*. *LEX PRIVATUM*, 10(6). (2022)

	<p><i>Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqih Jual Beli</i>”, 2018.<sup>8</sup></p>	<p>dari perlindungan terhadap konsumen ketika dalam proses jual belinya mendapatkan produk cacat dengan perspektif hukum Islam khususnya fiqih jual beli.</p>	<p>dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga bisa mencakup semua elemen.</p>
3.	<p>Ahmad Fauzi &amp; Ismail Koto, “<i>Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat</i>”, 2022.<sup>9</sup></p>	<p>Penelitian tersebut meneliti mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha atas produk cacat yang diterima oleh konsumen.</p>	<p>Penelitian ini lebih terfokus pada perlindungan konsumen ketika mendapat produk dengan kualitas rendah khususnya dengan disertai pendekatan kasus Rangka eSAF AHM (Astra Honda Motor) yang karatan</p>

<sup>8</sup> Muthiah, A. Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqih Jual Beli. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran*, 18(2), 211-232. (2018)

<sup>9</sup> Fauzi, A., & Koto, I. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1493-1500. (2022)

			dan patah.
4.	Kerti, N. R. M, <i>“Tanggung jawab PT Honda Prospect Motor terhadap cacat produk otomotif kendaraan bermotor roda empat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”</i> , 2021. <sup>10</sup>	Penelitian tersebut meneliti tentang pertanggung jawaban oleh PT Honda Prospect Motor atas kasus cacat produk berupa kendaraan bermotor roda empat (mobil) pada tahun 2020.	Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi contoh kasus yang diangkat yakni kendaraan roda empat dan roda dua dengan pembaharuan kasus terbaru yakni tahun 2023.

---

<sup>10</sup> Kerti, N. R. M. *Tanggung jawab PT Honda Prospect Motor terhadap cacat produk otomotif kendaraan bermotor roda empat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. SKRIPSI-2021.*

5.	Intan Juwita Ndun, <i>“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda”</i> , 2018. <sup>11</sup>	Penelitian tersebut meneliti tentang perlindungan konsumen ketika suatu suku cadang tidak diproduksi lagi khususnya sepeda motor honda.	Penelitian ini memiliki fokus terhadap produk awal yang di pasarkan oleh produsen atau pelaku usaha tanpa meninjau terkait ketersediaan suku cadang yang ada karena produk tergolong keluaran terbaru.
----	--	---	--

Tabel 1 : Novelty Penelitian

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu secara signifikan terlihat pada kasus yang diangkat mengenai kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu membahas mengenai produk kendaraan bermotor secara umum berupa keseluruhan produknya. Penelitian ini membahas mengenai bagian penting dalam kendaraan bermotor roda dua yaitu rangka. Pembahasan mengenai kualitas rangka pada sepeda motor menjadi fokus utama yang berbeda dari penelitian ini jika dikomparasikan dengan penelitian terdahulu yang memiliki persamaan dalam konteks pembahasan perihal perlindungan konsumen, kualitas produk dan kendaraan bermotor roda dua.

---

<sup>11</sup> Ndun, I. J. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda. Mimbar Keadilan.* (2018).

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses yang bermanfaat dalam menemukan peraturan hukum, doktrin hukum, serta prinsip-prinsip hukum yang relevan terhadap isu tertentu. Ini sesuai dengan sifat deskriptif dari ilmu hukum. Berbeda dengan penelitian dalam bidang lain yang fokusnya pada pengujian kebenaran fakta dengan bantuan faktor tertentu, penelitian hukum bertujuan untuk menghasilkan argumen dan deskripsi guna menyelesaikan masalah hukum yang dihadapi.

Penelitian ini akan mengadopsi metode Yuridis Normatif. Metode ini umumnya diterapkan dalam penelitian hukum yang memfokuskan pada aspek teoritis dan normatif, yang merujuk pada norma atau aturan dalam hukum positif yang berlaku. Dalam penelitian menggunakan metode ini, peneliti berusaha menemukan jawaban atau solusi terhadap permasalahan hukum dengan menganalisis serta menginterpretasikan norma atau aturan hukum yang relevan.<sup>12</sup>

Pada tahap penyusunan kerangka konseptual, landasan utama yang digunakan adalah formula yang tercantum dalam Peraturan Perundang-undangan. Ini menjadi pijakan penting yang membimbing proses penelitian ini. Proses ini mengandalkan rumusan dan prinsip-prinsip

---

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2014), Hal.60

yang ada dalam dokumen hukum sebagai landasan utama untuk membangun kerangka konseptual yang diperlukan.<sup>13</sup>

### 1.6.2 Pendekatan

Melakukan sebuah penelitian hukum didalam prosesnya diperlukan sebuah pendekatan-pendekatan untuk mengkaji setiap permasalahan yang ada. Jenis-jenis dari pendekatan tersebut yaitu :

#### a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) merupakan jenis penelitian yang dilakukan dengan mempelajari Undang-undang dan regulasi yang relevan terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas.<sup>14</sup>

Penafsiran dalam ilmu hukum merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya penafsiran dapat diketahui secara jelas dan detail mengenai makna yang terkandung dalam teks-teks hukum yang nantinya akan digunakan untuk menjadi dasar menyelesaikan kasus-kasus yang terjadi di masyarakat. Dengan kata lain, pendekatan yang difokuskan kepada peraturan perundang-undangan dengan dilakukannya penafsiran atas muatan pasalnya akan bermanfaat pada penentuan titik terang apakah sudah terwujudnya konsistensi dan kesesuaian antar peraturan

---

<sup>13</sup> Amiruddin, Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Depok : Rajagrafindo Persada, 2016), Hal. 164

<sup>14</sup> Irwansyah. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi (Yogyakarta : Mirra Buana Media, 2021). Hal. 133

perundang-undangan satu dengan yang lainnya.<sup>15</sup> Peraturan utama yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)**

Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) merupakan jenis pendekatan yang didasarkan pada pendapat dan teori dari pandangan serta doktrin-doktrin yang berkembang di bidang hukum. Dengan mempelajari pandangan dan doktrin tersebut, diharapkan nantinya akan didapatkan ide- ide atau pandangan yang melahirkan pemahaman hukum, konsepsi hukum, dan prinsip- prinsip hukum yang berkaitan dengan keadaan yang dihadapi dengan mempelajarinya.<sup>16</sup>

Konsep pendekatan ini menjadi dasar peneliti untuk dapat menganalisis berbagai pandangan hukum khususnya dalam perspektif peraturan perundang-undangan dengan tujuan guna memperkuat sistem perlindungan konsumen khususnya dalam konteks kualitas produk.

### **1.6.3 Bahan Hukum**

Bahan hukum merupakan bahan yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah. Dalam hal ini bahan hukum dijadikan sebagai pedoman

---

<sup>15</sup> Ibid. Hal.137.

<sup>16</sup> Amiruddin, Zainal Asikin. Op.cit. Hal.177.

mencari jawaban dari sebuah isu hukum. Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi apa yang seyogianya diperlukan sebagai sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

#### **1.6.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum pokok dan utama yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan yang diatur berdasarkan hierarki yang berlaku di Republik Indonesia. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:<sup>17</sup>

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.

#### **1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum pelengkap dari bahan hukum utama yaitu bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dihasilkan melalui buku

---

<sup>17</sup> Peter Mahmud Marzuki. (2005). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group. Hal. 181.

teks yang ditulis oleh pakar hukum berpengaruh, jurnal-jurnal hukum, pandangan ahli hukum (doktrin), hasil riset hukum, studi kasus hukum, putusan-putusan pengadilan yang relevan dengan topik penelitian.<sup>18</sup>

### **1.6.3.3 Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier merupakan penunjang bagi sumber bahan hukum primer dan sekunder, bahan yang dapat memberikan petunjuk dan penjelasan. Adapun sumber bahan hukum tersier ini dapat berupa data yang diperoleh melalui internet, berupa berita maupun data dari narasumber terkait dengan permasalahan yang sedang dikaji. Bahan hukum tersier harus kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.<sup>19</sup>

### **1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan data merupakan metode mengumpulkan data atau informasi yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Peneliti melakukan penelusuran untuk mencari landasan hukum yang berkaitan dengan topik pembahasan yang sedang dibahas mengenai konsep perlindungan konsumen terhadap produk berkualitas rendah dengan perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen berdasarkan jenis penelitian yuridis normatif (kepuustakaan).

---

<sup>18</sup> Zainuddin Ali. (2021). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 23.

<sup>19</sup> Dyah Octorina dan A'an Efendi, "*Penelitian Hukum (Legal Research)*", (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), Hal.9

Dalam penelitian ini peneliti sudah menyebutkan pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*) serta pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) dengan mengumpulkan pendapat para sarjana hukum dan ahli tentang kualitas produk dalam konteks perlindungan konsumen.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mempelajari permasalahan yang ada, lalu mengumpulkan bahan-bahan hukum berupa peraturan Perundang-undangan, buku-buku, artikel dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan objek penelitian. Pengumpulan ini dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan berikut, yaitu:<sup>20</sup>

1. Penentuan sumber data, dengan cara mengidentifikasi dan memilih sumber data yang relevan dengan topik. Contohnya seperti peraturan perundang-undangan, jurnal, dan buku. Pemilihan sumber data harus cermat sesuai dengan fakta yang ada sehingga nantinya akan menghasilkan analisis yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
2. Identifikasi sumber data yang diperlukan, dengan cara merincikan jenis data yang dibutuhkan untuk dapat menjawab rumusan masalah. Data ini bisa berupa artikel berita dan cerita pengalaman beberapa orang yang muncul di *social media* yang semuanya berkaitan dengan perlindungan konsumen dan keluhan terkait kerusakan barang yang dikarenakan kualitas produknya.

---

<sup>20</sup> Ibid. Hal 128.

3. Inventarisasi sumber data yang relevan dengan rumusan masalah, dengan cara mengumpulkan data yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Proses ini biasanya melibatkan pencarian, pengumpulan dan dokumentasi dari berbagai sumber data yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan kerusakan barang yang didapat oleh konsumen karena kualitas produknya yang rendah.
4. Mengkaji sumber data, dengan cara mengevaluasi data yang telah dikumpulkan. Tujuannya guna menentukan relevansinya dengan kebutuhan dan rumusan masalah.

#### **1.6.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika dari penulisan penyusunan skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab dimana masing-masing bab terdiri dari uraian dan memiliki keterkaitan antara bab satu dengan bab yang lainnya. Adapun urutan serta tata letak sistematika masing-masing bab dan juga pokok permasalahannya adalah sebagai berikut :

Bab I (satu) berisi pendahuluan, yang menguraikan terkait latar belakang masalah yang timbul dan permasalahan apa yang akan dikaji dalam tulisan ini. Sehingga dapat diuraikan pengambilan topik permasalahan yang mengakibatkan munculnya suatu rumusan masalah disertai dengan tinjauan pustaka guna menunjang penelitian. Tujuan dalam penelitian skripsi ini adalah menemukan titik terang atas permasalahan yang ada lewat rumusan masalah dengan metode

penelitian yaitu yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual.

Bab II (dua) membahas terkait bentuk kerugian yang dialami pemilik kendaraan roda dua yang memakai rangka eSAF berkualitas rendah, yang terbagi menjadi 2 (dua) sub-bab. Sub-bab pertama membahas terkait konsep kerugian materiil dan immateriil dalam konteks hukum perdata. Sub-bab kedua menganalisis bentuk kerugian yang dialami oleh pemilik kendaraan roda dua yang memakai rangka eSAF berkualitas rendah.

Bab III (tiga) membahas terkait rumusan masalah kedua mengenai perlindungan hukum bagi pemilik kendaraan roda dua yang memakai rangka eSAF berkualitas rendah. Pembahasan tersebut membahas terkait perlindungan hukum bagi pemilik kendaraan roda dua yang memakai rangka eSAF berkualitas rendah berdasarkan undang-undang yang berlaku melalui upaya penyelesaian jalur non-litigasi maupun jalur litigasi.

Bab IV (empat) merupakan bab penutup, dimana bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan berupa rangkuman keseluruhan pembahasan terhadap rumusan masalah dan saran merupakan pendapat serta rekomendasi dari penulis terhadap hasil kesimpulan, baik secara teoritis maupun praktis sebagai wujud pengembangan ilmu hukum.

## 1.7 Jadwal Penelitian

NO.	Agenda Penelitian	BULAN										
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Dosen Pembimbing											
2.	Pengajuan Judul Skripsi											
3.	Revisi Judul dan Rumusan Masalah											
4.	ACC Judul dan Rumusan Masalah											
5.	Penulisan Bab I dan II											
6.	Revisi Bab I dan II											
7.	Seminar Proposal											
8.	Revisi Proposal											
9.	Pengumpulan Proposal											
10.	Penelitian Bab II, III, IV skripsi											
11.	Bimbingan Skripsi											
12.	Ujian Lisan											

Tabel 2 : Jadwal Penelitian Skripsi

## 1.8 Tinjauan Pustaka

### 1.8.1 Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

#### 1.8.1.1 Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau

dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.<sup>21</sup>

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>22</sup>

#### **1.8.1.2 Konsep Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen menjadi salah satu prioritas dalam implementasi perlindungan hak-hak perseorangan yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dikarenakan fakta sosial yang menunjukkan bahwa setiap orang pasti pernah menjadi konsumen dalam kehidupan bermasyarakat. Diawali sejak tahun

---

<sup>21</sup> Setiono. Supremasi Hukum, (Surakarta : UNS, 2004). Hal. 3.

<sup>22</sup> Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2011). Hal. 10

1900-an, konsep perlindungan terhadap konsumen mulai diterapkan di Indonesia.<sup>23</sup>

Sebagai dampak atas kegiatan industrialisasi yang diterapkan di Amerika Serikat ketika John F. Kennedy mendeklarasikan consumer message di hadapan Kongres Amerika Serikat Tahun 1962, berbagai macam pilihan barang dan/atau jasa mulai tersedia di masyarakat dari dalam maupun luar negeri. Dampak positif dari adanya industrialisasi tersebut membawa dampak kurang baik karena pada praktik perekonomian di masyarakat yang melibatkan pelaku usaha dengan konsumen, banyak ditemui produk berkualitas rendah.<sup>24</sup>

Perlindungan konsumen meliputi segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum bagi setiap konsumen dalam melakukan praktik jual-beli di masyarakat. Konsep perlindungan tersebut menjadi tameng untuk para konsumen jika pada saat menjalankan jual-beli di masyarakat menemukan, mengetahui atau mengalami tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha.<sup>25</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen ialah hal yang penting karena pada dasarnya konsumen ialah subjek yang lemah maka dari itu harus

---

<sup>23</sup> Susilowati Dajaan dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Kesatu (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka : 2020). Hal.1

<sup>24</sup> *Ibid*

<sup>25</sup> Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi (Jakarta : Raja Grafindo Persada : 2017). Hal.1

dilindungi oleh suatu peraturan hukum yang jelas. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen juga menjadi salah satu bentuk implementasi kepastian hukum bagi setiap individu sebagai subjek hukum dalam kehidupan bernegara khususnya Indonesia yang dalam hal ini berstatus sebagai negara hukum.<sup>26</sup>

### **1.8.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengaitkan beberapa prinsip dengan pembangunan nasional, termasuk manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Upaya perlindungan konsumen diimplementasikan sebagai kolaborasi berdasarkan lima prinsip yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:<sup>27</sup>

1. Asas manfaat, bertujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam melaksanakan perlindungan konsumen memberikan manfaat maksimal bagi kepentingan konsumen serta pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, Bertujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat dicapai secara optimal dan memberikan kesempatan

---

<sup>26</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : Gramedia Widiasarana : 2006). Hal.11

<sup>27</sup> *Ibid.* Hal.25

kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak mereka dan memenuhi kewajiban secara adil.

3. Asas keseimbangan, Bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik dari segi materiil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, Bertujuan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, Bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen patuh terhadap hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam perlindungan konsumen, sementara negara menjamin kepastian hukum.

#### **1.8.1.4 Tujuan Perlindungan Konsumen**

Tujuan perlindungan konsumen telah diatur dalam muatan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni :

1. Meningkatkan nilai kesadaran, kemampuan, dan kemandirian bagi konsumen untuk melindungi diri;

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari dampak negatif pemakaian barang dan/atau jasa dari pelaku usaha;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen untuk memilih, menentukan, dan menuntut haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang didasarkan pada kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi konsumen.

#### **1.8.1.5 Penyelesaian Sengketa**

Setiap individu sebagai subjek hukum berhak melakukan upaya hukum ketika mengalami suatu tindakan sewenang-wenang atau yang merugikan dari orang lain. Dalam konteks perlindungan konsumen, setiap orang dapat melakukan suatu gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga bertugas menyelesaikan sengketa

antara pelaku usaha dan konsumen atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan khususnya UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) pada pasal 23 yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”<sup>28</sup>

## **1.8.2 Tinjauan Umum Konsumen**

### **1.8.2.1 Pengertian Konsumen**

Konsumen dijelaskan dalam Pasal 1 (2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan sebagai berikut :

“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>28</sup> Susilowati Dajaan dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Kesatu (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka : 2020). Hal.8.20

Subjek yang disebut sebagai konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengacu pada setiap individu yang menggunakan produk, dengan dibedakan dalam literatur ekonomi menjadi dua jenis, yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah mereka yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi produk lain. Sementara itu, konsumen akhir merujuk kepada pengguna atau pemanfaat terakhir dari produk tersebut.

Konsumen adalah individu yang menggunakan produk sebagai pengguna akhir, artinya mereka memanfaatkan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, tanpa maksud untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen diatas merupakan pendapat Munir Fuady dalam bukunya yang berjudul Pengantar Hukum Bisnis.<sup>29</sup>

Menurut Az. Nasution istilah konsumen berasal dari alih bahasa, yakni dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harifah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang

---

<sup>29</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama (Jakarta : Kencana Prenada Media Group : 2013). Hal.18

atau jasa bagi konsumen nantinya dapat menentukan termasuk konsumen kategori mana pengguna tersebut.<sup>30</sup>

### **1.8.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Salah satu tujuan Pemerintah adalah mempertimbangkan kebutuhan apa yang harus dilindungi dari konsumen, seperti kepentingan mereka dalam memperoleh perlindungan hukum yang memberikan kepastian. Ini menjadi fokus utama dalam menyusun Undang-undang perlindungan konsumen, yang merumuskan hak-hak konsumen.<sup>31</sup>

Hak-hak yang dimiliki oleh konsumen diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

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;

---

<sup>30</sup> Celina Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : Sinar Grafika : 2014). Hal. 22.

<sup>31</sup> Janus Sidabalok.. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* . (Bandung : Citra Aditya Bakti : 2006). Hal. 37.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres 15 Maret 1962, yaitu:<sup>32</sup>

- a. Hak untuk memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

---

<sup>32</sup> Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi (Jakarta : Raja Grafindo Persada : 2017). Hal.39

Selain mengatur hak-hak konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban-kewajiban konsumen. Tujuannya adalah untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan jual-beli antara konsumen dan produsen. Dengan demikian, jika suatu saat terjadi hal yang merugikan konsumen setelah mereka memenuhi hak dan kewajibannya, konsumen akan memperoleh kepastian hukum yang optimal. Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain sebagai berikut:

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.

### 1.8.3 Tinjauan Umum Pelaku Usaha

#### 1.8.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha telah tertuang pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi sebagai berikut :

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menjelaskan bahwa ada empat besar pihak dalam pelaku ekonomi dan tiga diantaranya merupakan kelompok pengusaha yang terdiri dari:<sup>33</sup>

- a. Investor, merupakan pelaku usaha yang menyediakan dana untuk membiayai kepentingan produksi;
- b. Produsen, merupakan pelaku usaha yang membuat atau memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa yang lain;

---

<sup>33</sup> Susilowati Dajaan dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Kesatu (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka : 2020). Hal.3.3

- c. Distributor, merupakan pelaku usaha yang memperdagangkan produk hasil dari produsen kepada masyarakat/konsumen.

### **1.8.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen telah memberikan peraturan tentang kejelasan akan hak dan kewajiban pelaku usaha, yang telah tertera pada Pasal 6 dan Pasal 7.

Untuk mencapai keseimbangan dalam perlindungan hak konsumen, pelaku usaha juga diberikan hak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak tersebut antara lain :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Konsekuensi atas hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, maka pelaku usaha juga dibebankan beberapa kewajiban, sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

### **1.8.3.3 Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha**

Larangan-larangan bagi pelaku usaha yang ada dalam ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen berlaku bagi kegiatan usaha dari pelaku usaha pabrikan hingga distributor. Larangan tersebut meliputi :

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 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 alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

#### **1.8.3.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam melakukan praktik ekonomi, setiap pelaku usaha memiliki beberapa tanggung jawab sebagai bentuk konsekuensi atas tindakannya. Tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam hal ini telah tertuang pada pasal 19 Undang - Undang Perlindungan Konsumen yakni :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) 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.

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

Kelima poin tersebut harus dilakukan oleh pelaku usaha jika terjadi hal-hal diluar kehendak, khususnya yang merugikan dan memberi dampak kurang baik bagi konsumen. Lebih mendalam mengenai tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, Pasal 27 menyatakan bahwa ada kalanya pelaku usaha dibebaskan atas tanggung jawab apabila :

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari; yakni cacat barang yang timbul di kemudian hari sebagaimana diperjanjikan baik tertulis maupun lisan;

- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- e. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- f. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

#### **1.8.4 Tinjauan Umum Kualitas Produk**

##### **1.8.4.1 Pengertian Kualitas Produk**

Philip Kotler dalam bukunya memberikan penjelasan terkait kualitas produk, yakni sebagai berikut :

*“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”*

Maksud dari definisi di atas adalah kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dinyatakan maupun yang tersirat.<sup>34</sup>

Menurut pandangan Fandy Tjiptono, konsep konvensional tentang kualitas mencakup performa produk, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan faktor lainnya yang secara langsung menggambarkan produk tersebut. Namun, dari perspektif strategis, kualitas merujuk pada segala hal yang dapat

---

<sup>34</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2005). Hal.49

memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan spesifikasi dan keinginan yang mereka miliki.<sup>35</sup>

Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Kualitas produk menunjukkan ukuran tahan lamanya produk itu, dapat dipercayanya produk tersebut, ketepatan (*precision*) produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya. Dari segi pandang pemasaran, kualitas diukur dalam ukuran persepsi pembeli tentang mutu atau produk tersebut.<sup>36</sup>

#### **1.8.4.2 Spesifikasi Kualitas Produk**

Menurut David Garvin dalam jurnal Yunita Sawitri, dkk. Kualitas produk terdiri dari 8 dimensi yaitu:<sup>37</sup>

- a. Keistimewaan (*Performance*), aspek fungsional suatu barang merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan saat membeli barang tersebut

---

<sup>35</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, ( Jakarta: Salemba Empat, 2001), Hal.175

<sup>36</sup> Prabowo, A. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Brand Trust, Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Brand Loyalty pada Air Meneral Aqua. Hal.16

<sup>37</sup> Yunita Sawitri, dkk, Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Faktor Sosial dan Faktor Psikologi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Matic Yamaha Mio (Studi Pada Yamaha Agung Motor Semarang), *Jurnal Sosial dan Politik*, 2013, Hal. 3

- b. Kelebihan (*Features*), berguna untuk mengembangkan fungsi dasar, terkait dengan pemilihan produk dan pengembangan mereka.
- c. Keandalan (*Reability*), Berkaitan dengan kemungkinan atau probabilitas bahwa suatu barang akan berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode tertentu.
- d. Kesesuaian (*Conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian barang terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan berdasarkan keinginan pelanggan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*Durability*), yaitu mencerminkan umur ekonomis suatu barang dalam bentuk daya tahan atau masa pakai, atau dapat diartikan sebagai perkiraan usia operasional produk dalam kondisi normal yang diharapkan.
- f. Daya guna (*Serviceability*), berkaitan dengan efisiensi, kompetisi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan perbaikan barang.
- g. Keindahan (*Aesthetic*), bersifat subyektif dalam hal nilai-nilai estetika, yang terkait dengan pertimbangan pribadi, refleksi, dan preferensi individual.
- h. Respon (*Fit and Finish*), bersifat subyektif dalam hal persepsi pelanggan terhadap kualitas produk berdasarkan perasaan mereka mengenai keberadaan produk tersebut.

Terdapat beberapa tolok ukur kualitas produk menurut Kotler dan Keller, tolok ukur tersebut terdiri dari:<sup>38</sup>

1. Bentuk yaitu sebuah produk dapat meliputi ukuran, atau struktur.
2. Fitur yaitu melengkapi fungsi dasar produk.
3. Penyesuaian yaitu menyesuaikan dengan keinginan konsumen.
4. Kualitas kerja yaitu dimensi yang paling penting ketika perusahaan menerapkan sebuah model dan memberikan kualitas yang tinggi.
5. Kualitas kesesuaian yaitu produk yang memenuhi spesifikasi yang dijanjikan.
6. Ketahanan yaitu ukuran atau umur suatu produk dalam kondisi biasa atau penuh tekanan.
7. Keandalan yaitu memungkinkan tidak mengalami kegagalan pada produk.
8. Kemudahan perbaikan yaitu kemudahan ketika produk tidak berfungsi.
9. Gaya yaitu penampilan dan rasa produk tersebut.
10. Desain yaitu mempengaruhi tampilan atau fungsi produk berdasarkan kebutuhan.

---

<sup>38</sup> Ibid. Hal 6.

#### 1.8.4.3 Produk Cacat dan Produk Berkualitas Rendah

Produk cacat merupakan produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik disebabkan oleh kesengajaan atau kealpaan/kelalaian dalam proses pembuatan atau pemasarannya.<sup>39</sup>

Suatu produk dapat dikatakan cacat dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang meliputi:<sup>40</sup>

- a. Penampilan produk;
- b. Kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk;
- c. Saat produk tersebut diedarkan;

Dari penjelasan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa cacat produk merupakan kegagalan produksi yang dapat diketahui oleh konsumen pada saat awal membeli karena pada umumnya suatu produk dapat dengan mudah diketahui apakah cacat atau tidak secara kasat mata dengan melihat tampilan atau fisiknya diawal membeli atau menerima barang.

Membahas lebih dalam mengenai perbedaan produk cacat dan produk berkualitas rendah, perbedaan signifikan dalam hal ini terletak pada fisik produk tersebut. Suatu barang dapat dikatakan berkualitas rendah apabila mutu barang tersebut dibawah standar yang telah ditetapkan. Suatu produk dengan mudah diketahui

---

<sup>39</sup> Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan : 1995). Hal.248

<sup>40</sup> Sabarudin Juni, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya*. (Medan : Fakultas Hukum : 2002). Hal.9

apakah cacat atau tidak hanya dengan melihat penampilan atau bentuk fisik awal produk tersebut, sedangkan kualitas produk tidak bisa hanya dilihat dari visual suatu produk.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Ibid.