

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PRODUK CACAT

Windi Eka Oktaviani*

ABSTRAK

Tanggung Jawab produsen terhadap produk cacat ditinjau dari perlindungan konsumen, mengetahui pelaksanaan tanggung jawab produsen berkaitan dengan gugatan konsumen atas produk cacat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak dan tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang. Penelitian hukum normatif disimpulkan bahwa upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang berdasarkan standar mutu serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 19 UUPK, menjadikan produsen tidak bisa meningkari tanggung jawabnya dalam hal terdapat gugatan atas produk cacat. Kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan tanggung jawab produsen atas dasar gugatan konsumen atas produk cacat adalah lamanya waktu penyelesaian dalam hal tidak terjadi perdamaian pembuktian dalam penyelesaian sengketa konsumen antara ketentuan UUPK.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen*

*Windieka.oktaviani@yahoo.co.id

RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS CONSUMER LOSSES DUE TO DEFECTIVE PRODUCT

ABSTRACT

Responsibilities of the manufacturer of the defective product in terms of consumer protection, investigate the implementation of producer responsibility with regard to consumer lawsuit over defective products. The purpose of this research was to determine how the legal effort to prevent consumers are not harmed as a result of the items used in a state of disrepair and how the responsibility of businesses to provide compensation for damage to goods. By using the method of normative legal research concluded that legal efforts to prevent the consumer is not harmed as a result of the items used in a state of disrepair through the fulfillment of the obligations businessmen to carry out business activities in good faith. Businesses must provide correct information, clear and honest about the condition and guarantee of goods based on quality standards as well as to explain the use, repairs and maintenance. Business actors are required to give consumers a chance to test, and/or try a particular item and give a guarantee and/or guarantees on goods manufactured and/or traded. Responsibility of business operators provide compensation for damage to goods that harm consumers can be either a refund or replacement of goods similar or equivalent value, or the health care and the provision of compensation in accordance with the provisions of the legislation in force. As stipulated in Article 19 of the UUPK, makes the manufacturer cannot deny its responsibility in the event of a lawsuit over defective products. The obstacles that arise in the implementation of producer responsibility on the basis of consumer lawsuit over defective products is the length of time of completion in terms of not going peace of proof in consumer dispute resolution between the provisions UUPK.

Keywords: *Responsibility, Business Actors, Consumers*

I. Pendahuluan

Dalam pasal 1365 Perbuatan Melawan Hukum KUHPerdara dan pasal 163 HIR, ditegaskan, bahwa:

“Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai suatu hak, atau guna meneguhkan hak sendiri maupun membantah hak orang lain menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.”

Ketentuan ini akan tampak begitu rasional sebagai solusi pemecahan, ketika kita diperhadapkan pada beberapa peristiwa konkret, semisal peristiwa hukum terutama hukum perdata

(Tommy Purwacaraka,2003:5). Tapi, efektivitasnya akan begitu dipertanyakan, ketika dihadapkan pada hubungan yang terjalin antara Produsen dan Konsumen, terutama ketika si Konsumen berada dalam posisi dirugikan karena mengkonsumsi suatu produk cacat, dan berniat menuntut ganti rugi dengan dengan mengandalkan pasal itu, maka dapat dipastikan, pasal ini akan menjadi tidak efektif bagi konsumen bahkan menggiring konsumen pada suatu keadaan yang sangat sulit, oleh karena : Secara umum konsumen tidak berkeahlian, dan sangat berketerbatasan dalam hal membuktikan bahwa kesalahan itu adalah benar-benar datangnya dari Produsen. (Az, Nasution,1995:172)

Konstruksi pembuktian semacam inilah yang memunculkan keengganan dikalangan para konsumen, untuk melakukan *manuver secara hukum* ke produsen,(Gunawan Widjaya&Ahmad Yani: 2001: 22) meskipun mereka jelas-jelas dirugikan dari kegiatan pengkonsumian dan sebagainya itu. Sehingga kami beranggapan bahwa alasan dari keengganan konsumen itu dimungkinkan karena beberapa sebab antara lain adalah :

1. Disatu sisi, mereka (konsumen) telah menjadi korban (*victim*) dari dominasi perdagangan.
2. Disisi lain, mereka terlebih dahulu masih harus membuktikan bahwa *pihak Produsen* benar-benar telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum. padahal pada umumnya konsumen memiliki keterbatasan kemampuan secara finansial maupun waktu dalam membuktikan kesalahan produsen itu.
3. Bila penggugat, dalam hal ini konsumen gagal dalam mendalilkan bahwa produsen itu “*telah salah*” maka ketika gugatannya itu gagal, bukan tidak mustahil mereka akan digugat balik oleh para pengusaha yang “merasa benar itu”, yang notabene ekonominya lebih kuat, bila ini terjadi tentu konsumen itu akan habis!”

Disisi lain kondisi diatas dapat pula mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Ungkapan “*Konsumen adalah raja*” semestinya diinterpretasikan secara kritis. Namun pada kenyataannya tidaklah demikian. Konsumen selalu dikonstruksikan dalam kerangka konsumtif. Akibatnya, cenderung menjadi korban dalam hubungan jual beli dengan produsen.(Miru Ahmadi &Sutarman Yodo: 2011: 23)

Bertolak dari kondisi itu, munculah tingkat kepercayaan yang rendah dari konsumen pada aspek hukum ini, zona perlindungan konsumenpun tergiring untuk berada pada “*suatu masa krisis*,” yakni suatu masa dimana mewabahnya sikap yang apatis pada penegakan hukum di aspek itu. Menurut **Ernest Barker**, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.

Situasi inilah, yang kemudian memunculkan suatu gagasan pembentukan suatu *pranata hukum*, yang secara khusus dapat “dipercaya” untuk diarahkan untuk memberikan perlindungan bagi kepentingan-kepentingan konsumen, terutama mengenai masalah tanggung jawab pihak pelaku usaha (*produsen*), terhadap apa yang telah diproduksi. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsi.

Selain memiliki hak, Konsumen juga mempunyai kewajiban sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen adalah :

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.

Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pengusaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan atau dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai. Pemerintah menyadari bahwa diperlukan undang-undang serta peraturan-peraturan disegala sektor yang berkaitan dengan berpindahnya barang dan jasa dari pengusaha ke konsumen.

Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan serta undang-undang tersebut dengan baik. Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Dengan lahirnya undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan.

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 / 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang ditujukan sebagai jawaban atas keterbutuhan masyarakat konsumen akan tercapainya kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, dan keselamatan bagi nya serta memunculkan kepastian hukum.(Pasal 2

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999) Dalam UU itu disebutkan, bahwa maksud dari diterbitkannya Undang-undang tersebut adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai 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 konsumen.

Apabila konsumen menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat dan tercemar, maka konsumen akan dirugikan. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat mencegah kerugian bagi pihak konsumen dan bagi pelaku usaha harus mempertanggung jawabkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah (nurmadjito, 2000:7)

Untuk mengetahui adanya cacat produk yang dapat menyebabkan kerugian dan bahwa cacat tersebut telah ada pada saat penyerahan serta cacat itu terjadi oleh kekuranghati-hatian pelaku usaha, sehingga adanya pedoman produksi dan pemasaran yang ditetapkan oleh pemerintah sangat diperlukan. Dengan demikian, dapat ditetapkan di manakah kesalahan atau kekuranghati-hatian itu berada pada konsepsi, proses produksi dan petunjuk pemakaian atau penggunaan.¹⁷ Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen, cenderung kurang berhasil karena sulit diharapkan konsumen mengetahui masalah-masalah desain, proses produksi, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses produksi. Demikian juga mengenai petunjuk penggunaan dan larangan yang di buat dalam label pembungkus produk tidak selalu memuaskan dan memenuhi syarat sehingga sulit dibaca dan dimengerti oleh konsumen. Ataupun

dikaitkan dengan tingkat kemampuan pemahaman konsumen yang masih rendah, kesulitan pembuktian membuat atau menjadikan momok bagi konsumen. Dengan kata lain, kegagalan konsumen untuk membuktikan kelalaian dari pelaku usaha merupakan ancaman terhadap keberhasilan tuntutan konsumen yang menderita kerugian karena produk yang cacat. Di sini tampak bahwa kedudukan pelaku usaha masih lebih kuat dibanding konsumen, karena pelaku usaha sendiri yang mengetahui dan memahami apa yang menjadi bahan produksi, proses produksi, dan kesalahan apa yang mungkin terjadi dari produknya.

Syarat lain adalah kerugian yang terdiri dari unsur biaya ganti rugi dan bunga. Juga antara kerugian dan kesalahan pada perbuatan melanggar hukum harus ada hubungan kausalitas, yang berarti bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai korban perbuatan melanggar hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul karena terjadinya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan pelaku usaha sebagai pelaku. Ini berarti bahwa harus di buktikan katiannya antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melanggar hukum.¹⁸ Jadi, memakai perbuatan melanggar hukum pada tanggung jawab pelaku usaha atas produknya yang merugikan konsumen menjadi saluran untuk menuntut ganti kerugian oleh konsumen kepada pelaku usaha karena memakai atau mengonsumsi pangan yang cacat dan berbahaya sehingga menimbulkan kerugian, dapat diterima. Artinya, bahwa perbuatan pelaku usaha itu dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum. Kedua, upaya pelaku usaha setelah pertanggungjawaban adalah pembuktian. Dalam hal ini, pelaku usaha membuktikan apakah yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen atas produknya. Bisa saja produk yang mereka jual dalam keadaan baik atau bagus namun pada saat konsumen membeli, terjadi kerusakan pada produk tersebut. Sebagai contoh, konsumen membeli produk susu kemasan dalam keadaan baik dan dalam ketentuan produk tersebut melarang terkena sinar matahari langsung. Karena lalai, konsumen membiarkan produknya tersebut terkena sinar matahari yang membuat susu tersebut rusak seperti yang diatur dalam pasal 27 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Di sisi lain, tuntutan konsumen kepada pelaku usaha, harus membuktikan adanya peristiwa yang melahirkan hak untuk menuntut yaitu peristiwa yang menimbulkan kerugian.

Dari apa yang disampaikan, menjadi jelas bahwa penekanannya dititik-beratkan pada aspek memberdayakan konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha, serta pula penumbuh-kembangan sikap yang bertanggung-jawab dilingkungan pelaku usaha. Produk cacat menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) adalah “Produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan

orang. Dari batasan ini dapat dilihat bahwa pihak yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha pembuat produk tersebut.

Namun yang sekarang menjadi hambatan adalah apakah kemunculan Undang-undang itu sudah mampu menggeser pola pikir konsumen, hingga peduli tentang hak-hak yang dilindungi itu? Hal ini mendorong penulis untuk meneliti bagaimana UUPK melindungi konsumen dalam menuntut pertanggung jawaban produsen, dalam hal memproduksi barang-barang yang cacat, yang ketika dikonsumsi sewaktu-waktu bisa saja berakibat sesuatu yang fatal, mengancam keselamatan harta dan nyawa dari konsumen yang kebetulan mengkonsumsi *barang-barang yang cacat* itu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut: bertolak pada pemahaman tentang lemahnya kedudukan konsumen dalam kerangka transaksi konsumen di ajukan untuk membahas permasalahan ini, untuk kemudian dicari jawabannya melalui data-data yang hendak *di inventarisir* (untuk mencatat dan menyusun barang-barang), antara lain:

- a. Bagaimana hubungan pelaku usaha dan tanggung jawab terhadap konsumen sehubungan dengan kerugian yang di derita konsumen akibat mengkonsumsi produk yang cacat?
- b. Bagaimanakah Penyelesaian sengketa terhadap produsen dan konsumen berkaitan dengan masalah tanggung-jawab, ?

II. PEMABAHASAN

A. Hubungan Pelaku Usaha Dan Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

Sebagaimana telah dibahas sedikit pada latar belakang penulis secara singkat, bahwa posisi konsumen sebenarnya ada dalam situasi yang kurang menguntungkan, dibandingkan produsen, terutama dalam ekonomi, dalam pemahaman penulis secara umum, Konsumen semata-mata akan bergantung pada data dan informasi yang diberikan dan disebutkan pelaku usaha tentang barang yang diperjanjikan itu (jual beli). UU No. 8/Tahun 1999 dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung-jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen tersebut.

Konsumen sebagai pemakai barang/jasa memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara seponatan menyadari hal tersebut. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Dalam perlindungan Konsumen, tentunya ada aturan yang berlaku yakni, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa, "Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen". Sedangkan "Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup.

Awal terbentuknya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disepakati oleh DPR pada (tanggal 30 Maret 1999) dan disahkan Presiden RI pada tanggal 20 April 1999 (LN No. 42 Tahun 1999). Berbagai usaha dengan memakan waktu, tenaga dan pikiran yang banyak telah dijalankan berbagai pihak yang berkaitan dengan pembentukan hukum dan perlindungan konsumen. Baik dari kalangan pemerintah, lembaga-lembaga swadaya masyarakat. YLKI, bersama-sama dengan perguruan-perguruan tinggi yang merasa terpenggil untuk mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Berbagai kegiatan tersebut berbentuk pembahasan ilmiah/non ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, pengkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang (Perlindungan Konsumen).

Kegiatan yang dibahas dalam acara pertemuan tersebut yakni:

1. Pembahasan masalah perlindungan konsumen (dari sudut ekonomi oleh Bakir Hasan dan dari sudut hukum oleh Az. Nasution) dalam Seminar Kelima Pusat Study Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Indonesia (tanggal 15-16 Desember 1975) sampai dengan penyelesaian akhir Undang-Undang ini pada tanggal 20 April 1999.
2. Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, Penelitian tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia (tahun 1979-1980).
3. BPHN – Departemen Kehakiman, Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1980-1981).
4. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Perlindungan Konsumen Indonesia, suatu sumbangan pemikiran tentang rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (tahun 1981).

5. Departemen Perdagangan RI bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, RUU tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1997).
6. DPR RI, RUU Usul Inisiatif DPR tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (tahun 1998).

UU Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 15 Bab dan 65 pasal dan mulai berlaku efektif sejak 20 April 2000. Ternyata dibutuhkan waktu 25 tahun sejak gagasan awal hingga Undang-Undang ini dikumandangkan (1975-2000). Melihat latar belakang tersebut terkait perundang-undangannya dalam perkembangannya di Indonesia, maka terdapat suatu perkembangan baru dalam masyarakat sekarang ini, khususnya di Indonesia, dengan makin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen bersamaan dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila di masa lalu pihak pelaku usaha dipandang sebagai suatu badan yang sangat berjasa dalam perkembangan perekonomian negara mendapat perhatian lebih besar, maka saat ini perlindungan terhadap konsumen lebih mendapat perhatian sesuai dengan makin meningkatnya perlindungan terhadap hak asasi manusia. Pihak konsumen dipandang lebih lemah hukum, maka perlu mendapat perlindungan lebih besar di banding masa-masa yang lalu. Oleh karena itu, masalah product liability telah menarik perhatian yang makin meningkat dari berbagai kalangan, baik kalangan industri, konsumen, pedagang, industri asuransi, pemerintah dan para ahli Lex Privatum, Vol.I/No.3/Juli/2013 29 hukum. Namun demikian, hukum tentang tanggung jawab produsen/pelaku usaha di setiap negara berbeda-beda. Dengan makin berkembangnya perdagangan internasional, maka persoalan tanggung jawab pelaku usaha pun menjadi masalah yang melampaui batas-batas negara. Sehubungan dengan itu di berbagai negara, khususnya di negara-negara maju dan di dunia internasional telah dilakukan pembaharuan-pembaharuan hukum yang berkaitan dengan product liability terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkan di masyarakat.

Sebagaimana telah dibahas, bahwa posisi konsumen sebenarnya ada dalam situasi yang kurang menguntungkan, dibandingkan produsen, terutama dalam ekonomi, dalam pemahaman penulis secara umum, Konsumen semata-mata akan bergantung pada data dan informasi yang diberikan dan disebutkan pelaku usaha tentang barang yang diperjanjikan itu (*jual beli*). UU No. 8/Tahun 1999 dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung-jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen tersebut.

Konsumen sebagai pemakai barang/jasa memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari hal tersebut. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha

Konsumen mempunyai hak yang dapat dituntut dari produsen atau pelaku usaha, produsen dan pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi yang tertuang dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Hak Pelaku Usaha yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan 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 di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Batasan hak dan kewajiban pelaku usaha jelaslah mencerminkan bahwa UUPK tidak hanya berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik sehingga mampu bersaing dengan sehat. Namun demikian usaha perlindungan melalui UUPK tentu saja lebih ditujukan kepada konsumen, karena kedudukan konsumen sendiri secara ekonomis memang lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait. Dan kebanyakan dari kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan produk dari pelaku usaha itu sendiri. Beberapa sumber formal hukum, seperti perundang-undangan dan perjanjian di hukum keperdataan sering memberikan pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen yaitu pelaku usaha. Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang

menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo: 2011: 50). Jika bicara soal pertanggung-jawaban hukum, mau tidak mau kita harus bicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen – pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan / atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang), akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen (Sidharta: 2006: 54), UUPK sendiri tidak memuat spesifikasi tentang jenis barang dan/ jasa yang secara yuridis dapat dipertanggungjawabkan, (Gunawan Muhammad: 2001: 59), Serta tidak dimuat pula tentang seberapa jauh suatu pertanggungjawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha tertentu

Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip business is business, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan secara keseluruhan. Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha. Banyak ketentuan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini yang bermaksud mengarahkan pelaku usaha untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka menyukseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini terdapat dua golongan konsumen yang dapat dilihat dari segi ketertarikan antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu tentang ada tidaknya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kedua, golongan tersebut adalah konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha dan

konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Hubungan hukum ini telah ada terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen, yang berupa hubungan kontraktual tetapi mungkin juga tidak pernah ada sebelumnya dan keterikatan itu mungkin justru lahir setelah peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasar hubungan kontraktual itu berbentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya. Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar yaitu, hal yang menyebabkan seseorang harus/wajib bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang lebih jauh dalam pemenuhan tanggung jawab oleh konsumen. Secara teori, pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab

Menurut pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain selaku konsumen, mewajibkan orang yang karena salah menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Dan dalam pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi: “seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya” seperti contoh orang tua yang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-anaknya yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua. Dan pada pasal ini, diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melanggar hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang seperti seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesusilaan dan tidak sesuai dengan kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen). Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas produk yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan. Dari ajaran di atas, perbuatan melanggar hukum mempunyai pengertian yaitu berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga

bertentangan dengan hukum dalam arti luas. Menurut teori kesalahan, kewajiban timbul dikarenakan adanya kesalahan. Kesalahan selalu ada meskipun dalam ketentuan unsur tidak ada, namun harus dipersangkakan ada. Untuk dapat ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum, maka unsur kesalahan ini harus dapat dibuktikan. Kesalahan di sini umumnya diartikan secara luas, yang meliputi kesengajaan (*opzet*) dan kekuranghati-hatian atau kelalaian.

Kelalaian (*negligence*) oleh pelaku usaha merupakan suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan yang ditetapkan dalam undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap resiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat dan kurang hati-hati yang semestinya seorang penjual atau pelaku usaha mempunyai kewajiban memelihara kepentingan orang lain (*duty of care*). Unsur utama dalam negligence ini adalah adanya kewajiban memelihara kepentingan orang yang dilanggar pelaku usaha atas produknya. Kewajiban ini mensyaratkan bahwa pelaku usaha harus hati-hati dalam menjaga kepentingan orang lain sebagai pemakai produk. Oleh karena itu, penjual atau pelaku usaha diharuskan waspada dalam memproduksi dan memasarkan produk-produknya. Kewaspadaan ini tidak hanya terhadap pelaku usaha, tetapi juga kepada seluruh masyarakat pemakai produknya. Gugatan berdasarkan kelalaian ini diikuti dengan pembuktian berdasarkan kerugian yang ditimbulkan oleh cacat yang ada pada produk, kerugian terhadap produk cacat yang timbul saat sebelum penyerahan produk dan kerugian yang disebabkan cacat pada produk dikarenakan kurang cermatnya pelaku usaha.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen, cenderung kurang berhasil karena sulit diharapkan konsumen mengetahui masalah-masalah desain, proses produksi, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses produksi. Demikian juga mengenai petunjuk penggunaan dan larangan yang di buat dalam label pembungkus produk tidak selalu memuaskan dan memenuhi syarat sehingga sulit dibaca dan dimengerti oleh konsumen. Ataupun dikaitkan dengan tingkat kemampuan pemahaman konsumen yang masih rendah, kesulitan pembuktian membuat atau menjadikan momok bagi konsumen. Dengan kata lain, kegagalan konsumen untuk membuktikan kelalaian dari pelaku usaha merupakan ancaman terhadap keberhasilan tuntutan konsumen yang menderita kerugian karena produk yang cacat. Di sini tampak bahwa kedudukan pelaku usaha masih lebih kuat dibanding konsumen, karena pelaku usaha sendiri yang mengetahui dan memahami apa yang menjadi bahan produksi, proses produksi, dan kesalahan apa yang mungkin terjadi dari produknya.

Syarat lain adalah kerugian yang terdiri dari unsur biaya ganti rugi dan bunga. Juga antara kerugian dan kesalahan pada perbuatan melanggar hukum harus ada hubungan

kausalitas, yang berarti bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai korban perbuatan melanggar hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul karena terjadinya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan pelaku usaha sebagai pelaku. Ini berarti bahwa harus di buktikan katiannya antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melanggar hukum.¹⁸ Jadi, memakai perbuatan melanggar hukum pada tanggung jawab pelaku usaha atas produknya yang merugikan konsumen menjadi saluran untuk menuntut ganti kerugian oleh konsumen kepada pelaku usaha karena memakai atau mengonsumsi pangan yang cacat dan berbahaya sehingga menimbulkan kerugian, dapat diterima. Artinya, bahwa perbuatan pelaku usaha itu dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum. Kedua, upaya pelaku usaha setelah pertanggungjawaban adalah pembuktian. Dalam hal ini, pelaku usaha membuktikan apakah yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen atas produknya. Bisa saja produk yang mereka jual dalam keadaan baik atau bagus namun pada saat konsumen membeli, terjadi kerusakan pada produk tersebut. Sebagai contoh, konsumen membeli produk susu kemasan dalam keadaan baik dan dalam ketentuan produk tersebut melarang terkena sinar matahari langsung. Karena lalai, konsumen membiarkan produknya tersebut terkena sinar matahari yang membuat susu tersebut rusak seperti yang diatur dalam pasal 27 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Di sisi lain, tuntutan konsumen kepada pelaku usaha, harus membuktikan adanya peristiwa yang melahirkan hak untuk menuntut yaitu peristiwa yang menimbulkan kerugian pada konsumen usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Ungkapan “*Konsumen adalah raja*” semestinya diinterpretasikan secara kritis. Namun pada kenyataannya tidaklah demikian. Konsumen selalu dikonstruksikan dalam kerangka konsumtif. Akibatnya, cenderung menjadi korban dalam hubungan jual beli dengan produsen

Bertolak dari kondisi itu, munculah tingkat kepercayaan yang rendah dari konsumen pada aspek hukum ini, zona perlindungan konsumenpun tergiring untuk berada pada “*suatu masa krisis,*” yakni suatu masa dimana mewabahnya sikap yang apatis pada penegakan hukum di aspek itu. Menurut **Ernest Barker**, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara

Situasi inilah, yang kemudian memunculkan suatu gagasan pembentukan suatu *pranata hukum*, yang secara khusus dapat “dipercaya” untuk diarahkan untuk memberikan perlindungan bagi kepentingan-kepentingan konsumen, terutama mengenai masalah tanggung jawab pihak pelaku usaha (*produsen*), terhadap apa yang telah diproduksinya. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan

menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsi.

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari kian meningkat telah memberikan kemakmuran yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang biasa dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang/jasa yang dipasarkan bisa dengan mudah dikonsumsi.

Selain memiliki hak, Konsumen juga mempunyai Kewajiban sebagaimana disebutkan dalam pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen adalah:

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.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Dengan lahirnya undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan.

Dengan adanya UU No. 8 / 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang ditujukan sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat konsumen akan tercapainya kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, dan keselamatan bagi nya serta memunculkan kepastian hukum. Dalam UU itu disebutkan, bahwa maksud dari diterbitkannya Undang-undang tersebut adalah;

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksploitasi negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai 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 konsumen.

Namun yang sekarang menjadi hambatan adalah apakah kemunculan Undang-undang itu sudah mampu menggeser pola pikir konsumen, hingga peduli tentang hak-hak yang dilindungi itu? hal ini mendorong penulis untuk meneliti bagaimana UUPK melindungi konsumen dalam menuntut pertanggung jawaban produsen, dalam hal memproduksi barang-barang yang cacat, yang ketika dikonsumsi sewaktu-waktu bisa saja berakibat sesuatu yang fatal, mengancam keselamatan harta dan nyawa dari konsumen yang kebetulan mengkonsumsi *barang-barang yang cacat*.

B. Penyelesaian Sengketa dan Tanggung Jawab

Bahwa dalam “Jangka waktu 7 (*tujuh*) setelah diselenggarakannya transaksi, seseorang usaha (*produsen*) diwajibkan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan. Jika dalam waktu 7 (*tujuh*) hari tersebut pelaku usaha tidak bergeming (memberi tanggapan) atas apa yang dipertuntutkan, atau dengan kata lain tidak bersedia memenuhi tuntutan ganti rugi yang dipersoalkan konsumen bersangkutan, maka atas tuntutan konsumen, maka masalah itu dapat diperlebar untuk dipersoalkan ketinggian yang lebih tinggi (*peradilan, baik litigasi maupun non litigasi*). (Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen), dan hukum memfasilitasi sarana penyelesaiannya melalui pengadilan dan melalui LPSK. Hal ini secara tegas dinyatakan oleh UU Perlindungan Konsumen.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak yang bersengketa (*pelaku usaha dan konsumen*) tanpa melalui pengadilan atau BPSK dan tidak bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen. Manakala penyelesaian sengketa di luar pengadilan ditempuh, tidaklah berarti bahwa menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa, antara lain ;

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh ;

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
3. LPKSM yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan yang diajukan oleh kelompok konsumen, LPKSM atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum, dan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian. Proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen khususnya terhadap produk cacat dapat dilakukan semua konsumen baik perorangan maupun kelompok. Bahkan bisa dilakukan oleh Lembaga

Swadaya Masyarakat melalui gugatan legal standing. Mekanisme penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui beberapa cara diantaranya konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase. Dimana penyelesaian sengketa antara produsen dan konsumen, undang-undang telah menentukan suatu badan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) yang mempunyai fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal UU nomor 8 Tahun 1999.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga mediasi dimana lembaga itu merupakan lembaga itu merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara mediasi akan melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa, guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Bahwa dalam “Jangka waktu 7 (*tujuh*) setelah diselenggarakannya transaksi, seseorang usaha (*produsen*) diwajibkan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan. Jika dalam waktu 7 (*tujuh*) hari tersebut pelaku usaha tidak bergeming (memberi tanggapan) atas apa yang dipertuntutkan, atau dengan kata lain tidak bersedia memenuhi tuntutan ganti rugi yang dipersoalkan konsumen bersangkutan, maka atas tuntutan konsumen, maka masalah itu dapat diperlebar untuk dipersoalkan ketinggian yang lebih tinggi (*peradilan, baik litigasi maupun non litigasi*). Dan hukum memfasilitasi sarana penyelesaiannya melalui pengadilan dan melalui LPSK. Hal ini secara tegas dinyatakan oleh UU Perlindungan Konsumen.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Namun dalam hal ini, apabila terjadi juga sengketa antara konsumen dan produsen dengan konsumen, maka konsumen yang dirugikan tersebut berhak memilih secara sukarela institusi yang akan menyelesaikan sengketa mereka, sebagaimana, diatur dalam pasal 45 ayat (2), UUPK. Institusi tersebut antara lain:

1. Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam pasal 45 UUPK Konsumen dalam mengajukan gugatan ganti rugi melalui pengadilan dapat menerapkan ketentuan-ketentuan dalam UUPK dan/atau Peraturan Perundang-undangan lain yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat UUPK diundangkan sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK.

2. Diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksudkan adalah berupa pernyataan tertulis yang

menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*out court*), dapat dilakukan dengan beberapa cara:

- a. Melalui perdamaian langsung oleh kedua pihak (konsumen dan pelaku usaha);
- b. Melalui lembaga Perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), sebagaimana diatur dalam pasal 44 ayat (3) huruf d UUPK ; atau

Melalui Badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen mempunyai tiga bentuk penyelesaian yaitu melalui;

a. *Mediasi*

Dalam hal penyelesaian dengan cara mediasi ini, BPSK bertindak sebagai mediator yang hanya berperan pihak yang mempertemukan para pihak yang bersengketa tanpa ikut campur terhadap pokok persengketaan. Dalam bentuk ini solusi penyelesaian didasarkan pada kesepakatan antara para pihak yang bersengketa.

b. *Konsiliasi*

Ini terjadi, ketika para majelis di BPSK, lebih intensif dan campur tangan mengenai hal-hal dipersengketakan, sementara solusi penyelesaiannya didasarkan pada adanya kesepakatan dari para pihak, dan majelis dalam hal ini akan disebut sebagai konsiliator.

c. *Arbitrase*

Dalam hal kedua belah pihak yang bersengketa itu menyerahkan penyelesaian sengketa itu pada majelis BPSK selaku pihak ketiga untuk mencari keputusan dalam menentukan siapa benar dan siapa salah. Disini Majelis akan disebut sebagai *arbiter*.

Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK didasarkan pada kesukarelaan para pihak, yaitu konsumen dengan produsen, agar tercapai kesepakatan mengenai bentuk dan/atau tindakan tertentu yang menjamin kerugian yang diderita konsumen tidak akan terulang. Apabila dibandingkan dengan proses beracara di pengadilan umum yang memakan waktu dan biaya besar, beracara di BPSK membantu para pihak menyelesaikan pokok sengketa lebih efisien dan cepat.

Hal ini dikarenakan putusan BPSK (*majelis*), sebagai arbiter, harus sudah dijatuhkan dalam jangka waktu 21 hari setelah gugatan diterima. Putusan ini bersifat final dan mengikat. Namun dalam jangka waktu 14 hari setelah menerima pemberitahuan putusan, para pihak yang keberatan atas putusan BPSK tersebut, dapat mengajukan keberatannya pada Pengadilan Negeri. Sedang apabila tidak ada pernyataan keberatan dari pelaku usaha tersebut, maka dalam waktu 7 (*tujuh*) hari konsumen dapat mengajukan permohonan eksekusi kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen.

Apabila dibandingkan dengan proses beracara di pengadilan umum yang memakan waktu dan biaya besar, beracara di BPSK membantu para pihak menyelesaikan pokok sengketa lebih efisien dan cepat. Hal ini dikarenakan putusan BPSK (*majelis*), sebagai arbiter, harus sudah dijatuhkan dalam jangka waktu 21 hari setelah gugatan diterima. Putusan ini bersifat final dan mengikat. Namun dalam jangka waktu 14 hari setelah menerima pemberitahuan putusan, para pihak yang keberatan atas putusan BPSK tersebut, dapat mengajukan keberatannya pada Pengadilan Negeri. Sedang apabila tidak ada pernyataan keberatan dari pelaku usaha tersebut, maka dalam waktu 7 (*tujuh*) hari konsumen dapat mengajukan permohonan eksekusi kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen.

Keberatan sebagaimana disampaikan para pihak ke Pengadilan Negeri, harus diputus oleh Pengadilan Negeri, harus diputus oleh Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 21 hari. Atas putusan Pengadilan negeri ini dalam jangka waktu paling lambat 14 hari para pihak yang merasa tidak pula dapat memajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA), dan MA harus sudah memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 30 hari sejak permohonan kasasi diterima oleh MA. Apabila kita perhatikan seluruh proses penyelesaian sengketa melalui BPSK, tampaknya keputusan akhir dan berkekuatan hukum tetap dapat diterima oleh konsumen dalam jangka waktu 100 hari, sesuai dengan prinsip peradilan yaitu peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen ada yang perlu diperhatikan, yaitu mengenai apabila telah dilakukan upaya penyelesaian diluar pengadilan, penyelesaian melalui Pengadilan barulah dapat ditempuh, bila salah satu pihak atau keduanya ternyata menyatakan upaya penyelesaian luar pengadilan itu tidak berhasil, sebagaimana dalam pasal 45 ayat (4) UUPK. Dalam pasal tersebut diatur pula mengenai penyelesaian sengketa ganti rugi di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana dari pelaku pidana.

Sebagai dipaparkan sebelumnya, bahwa dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, para pihak dapat melakukannya dengan melalui perdamaian langsung. Yang

dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua pihak yang bersengketa tanpa melalui Pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan UUPK. Penyelesaian damai antar kedua belah pihak diusahakan pada setiap tahap penyelesaian sengketa.

Pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan ganti rugi dalam sengketa antara pelaku usaha dan konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah ;

- a. Seorang konsumen yang mengalami kerugian atau dalam hal yang bersangkutan meninggal dunia adalah ahli warisnya ;
- b. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama ;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang memiliki tujuan dan telah melaksanakan perlindungan konsumen sebagaimana dicantumkan dalam anggaran dasarnya ;
- d. Pemerintah atau instansi terkait, apabila barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.

Apabila gugatan ganti rugi yang diajukan melalui pengadilan, yang berhak menggugatnya adalah keempat pihak yang telah disebutkan diatas. Sedangkan yang dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap pelaku usaha diluar pengadilan (*melalui BPSK*) hanya dapat dilakukan oleh seorang konsumen. UUPK menyediakan kepada sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen *class action*. *Class Action*, diajukan oleh sekelompok konsumen secara serius menderita kerugian dan dapat secara hukum mengajukan bukti transaksi gugatan ini hanya dapat diajukan oleh sekelompok konsumen kepada Peradilan Umum, sebagaimana disebutkan pasal 46 ayat (2) UUPK.

Undang-undang ini, tidak mengatur mengenai tata cara gugatan kelompok itu dilaksanakan, UUPK hanya menyebutkan bahwa Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok. Gugatan kelompok diajukan ke Peradilan Umum oleh konsumen yang benar-benar dirugikan secara hukum, salah satunya dengan menunjukkan bukti transaksi. Seandainya mereka jujur serta membuat penjelasan mengenai barang yang diperjualbelikan, mereka akan mendapat berkah dalam jual beli mereka. Sebaliknya, jika mereka menipu dan merahasiakan mengenai apa-apa yang harus diterangkan tentang barang yang diperjualbelikan, maka akan terhapus keberkahannya.

Dalam Islam prinsip-prinsip umum dalam aktivitas bisnis adalah prinsip kejujuran, kesetimbangan dan keadilan, kebenaran, keterbukaan, kerelaan di antara pihak

yang berkepentingan, larangan memakan harta orang lain secara batil, larangan berbuat zalim, larangan eksploitasi dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya. Kejujuran dan kebenaran merupakan nilai yang penting. Sehubungan dengan hal tersebut penipuan, sikap mengeksploitasi orang lain yang tidak bersalah merupakan perbuatan yang dilarang. Aspek yang berkaitan erat dengan penipuan dan ketidakjujuran merupakan hal-hal yang terdapat dalam sistem jual beli yang tidak menentu, yang akan menimbulkan kerugian salah satu pihak. (Muhammad Nejatullah Siddiqi, 1996:58)

Dalam masyarakat Islam, hukum bukan hanya faktor utama tetapi juga faktor pokok yang memberi bentuk. Masyarakat Islam secara ideal harus sesuai dengan kitab hukum, sehingga tidak ada perubahan sosial yang mengacaukan atau menimbulkan karakter tak bermoral dalam masyarakat. Hukum Islam harus berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip moralitas seperti yang dinyatakan oleh Islam. Hukum Islam memberikan ketentuan bahwa kaidah kesusilaan tidak boleh bertentangan dengan syarat-syarat yang ada dalam al-Qur'an dan Sunnah. Dengan ini nyatalah bahwa hukum Islam menuju kepada kesusilaan yang lebih pasti isinya dan lebih tetap mutunya dan haluannya, karena Islam tidak membiarkan semuanya hanya tergantung pada masyarakat dan manusia saja.

Syari'ah Islam adalah kode hukum Syari'ah Islam adalah kode hukum dan kode moral sekaligus. Ia merupakan pola yang luas tentang tingkah laku manusia yang berasal dari otoritas kehendak Allah yang tertinggi, sehingga garis pemisah antara hukum dan moralitas sama sekali tidak bisa ditarik secara jelas seperti pada masyarakat Barat pada umumnya. (Fathurrahman Djamil, 1997:154). Di dalam fiqih perbuatan-perbuatan yang membawa madlarat kepada orang lain "sewenang-wenang dalam menggunakan hak". Perbuatan tersebut dilarang oleh syara' (M. Ali Hasan, 2003:16)

Keharaman perbuatan tersebut disebabkan dua hal:

- a. Setiap orang tidak diperbolehkan menggunakan haknya dengan sewenang-wenang yang mengakibatkan madlarat bagi orang lain. Oleh sebab itu penggunaan hak dalam syari'at Islam tidak bersifat mutlak, tetapi ada batasannya. Batasannya adalah tidak membawa madlarat bagi orang lain, baik perorangan maupun masyarakat.
- b. Penggunaan hak-hak pribadi, tidak hanya untuk kepentingan pribadi saja, tetapi juga harus mendukung hak-hak masyarakat karena kekayaan yang dimiliki seseorang merupakan bagian dari kekayaan seluruh manusia. Bahkan dalam keadaan tertentu hak-hak pribadi boleh diambil atau dikurangi untuk membantu hak-hak masyarakat, seperti zakat, sedekah, pajak, infaq dan lainnya.

Asas dalam pertanggungjawaban seseorang ialah bila ia melakukan suatu perusakan secara langsung atau menyebabkan terjadinya kerusakan tersebut. Akan tetapi terdapat pula hal-hal di mana tanggung jawab dibebankan kepada seseorang yang tidak melakukan perusakan secara langsung atau menyebabkan terjadinya kerusakan tersebut. Hal ini dapat kita luruskan dalam tiga bentuk sebagai berikut:

- a. Pertama, si pelaku melakukan sesuatu perbuatan untuk kepentingan orang banyak, maka ia telah bertindak sesuai dengan hukum-hukum yang berlaku. Tetapi tindakannya itu telah mengakibatkan kerusakan pada jiwa atau harta seseorang, dan kemudian ternyata bahwa orang yang dirugikan itu mestinya tidak menanggung kerugian tersebut. Maka pembayaran ganti rugi dalam hal ini dibebankan kepada baitul mal.
- b. Kedua, Bila si pelaku melakukan sesuatu perbuatan atas perintah orang lain yang mengatakan bahwa dialah orang yang berwenang dan mempunyai hak. Maka yang harus membayar ganti rugi ialah orang yang memberi perintah.
- c. Ketiga, mengenai paksaan. Seseorang yang dipaksa mengerjakan suatu perbuatan, bila ternyata tidak mungkin dia dianggap sebagai alat bagi orang yang memaksa, maka hukuman dijatuhkan kepada yang berbuat saja dan tidak kepada yang lain.

Bila seseorang itu mungkin dianggap sebagai alat bagi orang yang memaksa, maka dalam hal paksaan yang tak dapat dihindarkan, perbuatan itu dipertanggung-jawabkan kepada orang yang memaksa dan akibat perbuatan itu dibebankan kepada orang yang memaksa, di mana ia harus membayar ganti rugi atas kerusakan. Adapun paksaan yang tidak dapat dihindarkan, maka hal itu tidak dapat menggugurkan pertanggungjawaban di bidang harta dan tidak pula menggugurkan tanggung jawab si pelaku.

Pertanggungjawaban pelaku usaha juga dapat dilihat dan di tinjau dalam Hukum Islam, dengan adanya beberapa hal yakni, prinsip-prinsip umum dalam aktivitas bisnis adalah prinsip kejujuran, kesetimbangan dan keadilan, kebenaran, keterbukaan, kerelaan di antara pihak yang berkepentingan, larangan memakan harta orang lain secara batil, larangan berbuat zalim, larangan eksploitasi dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya. Dalam Islam itikad baik diwujudkan dalam dua bentuk yaitu itikad baik menuntut seseorang berbuat baik kepada orang lain, dan menuntut agar tidak berbuat jahat/ merugikan orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam al-Qur'an az-zumar: 33

وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ۝ ٣٣

33. Dan orang yang membawa kebenaran (Muhammad) dan membenarkannya, mereka itulah orang-orang yang bertakwa

Dan firman Allah tentang kejujuran Sebagaimana firman Allah dalam al-Qur'an at-taubah 119

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ١١٩

119. Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar

Seandainya mereka jujur serta membuat penjelasan mengenai barang yang diperjualbelikan, mereka akan mendapat berkah dalam jual beli mereka. Sebaliknya, jika mereka menipu dan merahasiakan mengenai apa-apa yang harus diterangkan tentang barang yang diperjualbelikan, maka akan terhapus keberkahannya.

Seandainya mereka jujur serta membuat penjelasan mengenai barang yang diperjualbelikan, mereka akan mendapat berkah dalam jual beli mereka. Sebaliknya, jika mereka menipu dan merahasiakan mengenai apa-apa yang harus diterangkan tentang barang yang diperjualbelikan, maka akan terhapus keberkahannya. Kejujuran dan kebenaran merupakan nilai yang penting. Sehubungan dengan hal tersebut penipuan, sikap mengeksploitasi orang lain yang tidak bersalah merupakan perbuatan yang dilarang. Aspek yang berkaitan erat dengan penipuan dan ketidakjujuran merupakan hal-hal yang terdapat dalam sistem jual beli yang tidak menentu, yang akan menimbulkan kerugian salah satu pihak. (Muhammad Nejatullah Siddiqi, 1996:58)

Dalam masyarakat Islam, hukum bukan hanya faktor utama tetapi juga faktor pokok yang memberi bentuk. Masyarakat Islam secara ideal harus sesuai dengan kitab hukum, sehingga tidak ada perubahan sosial yang mengacaukan atau menimbulkan karakter tak bermoral dalam masyarakat. Hukum Islam harus berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip moralitas seperti yang dinyatakan oleh Islam. Hukum Islam memberikan ketentuan bahwa kaidah kesusilaan tidak boleh bertentangan dengan syarat-syarat yang ada dalam al-Qur'an dan Sunnah. Dengan ini nyatalah bahwa hukum Islam menuju kepada kesusilaan yang lebih pasti isinya dan lebih tetap mutunya, karena Islam tidak membiarkan semuanya hanya tergantung pada masyarakat dan manusia saja.

Syari'ah Islam adalah kode hukum Syari'ah Islam adalah kode hukum dan kode moral sekaligus. Ia merupakan pola yang luas tentang tingkah laku manusia yang berasal dari otoritas kehendak Allah yang tertinggi, sehingga garis pemisah antara hukum dan moralitas sama sekali tidak bisa ditarik secara jelas seperti pada masyarakat Barat pada umumnya. (Fathurrahman Djamil, 1997:154)

Di dalam fiqh perbuatan-perbuatan yang membawa madlarat kepada orang lain “sewenang-wenang dalam menggunakan hak”. Perbuatan tersebut dilarang oleh syara’ (M. Ali Hasan,2003:16) Keharaman perbuatan tersebut disebabkan dua hal :

- a. Setiap orang tidak diperbolehkan menggunakan haknya dengan sewenang-wenang yang mengakibatkan madlarat bagi orang lain. Oleh sebab itu penggunaan hak dalam syari’at Islam tidak bersifat mutlak, tetapi ada batasannya. Batasannya adalah tidak membawa madlarat bagi orang lain, baik perorangan maupun masyarakat.
- b. Penggunaan hak-hak pribadi, tidak hanya untuk kepentingan pribadi saja, tetapi juga harus mendukung hak-hak masyarakat karena kekayaan yang dimiliki seseorang merupakan bagian dari kekayaan seluruh manusia. Bahkan dalam keadaan tertentu hak-hak pribadi boleh diambil atau dikurangi untuk membantu hak-hak masyarakat, seperti zakat, sedekah, pajak, infaq dan lainnya.

Asas dalam pertanggungjawaban seseorang ialah bila ia melakukan suatu perusakan secara langsung atau menyebabkan terjadinya kerusakan tersebut. Akan tetapi terdapat pula hal-hal di mana tanggung jawab dibebankan kepada seseorang yang tidak melakukan perusakan secara langsung atau menyebabkan terjadinya kerusakan tersebut. Hal ini dapat kita luruskan dalam tiga bentuk sebagai berikut :

Pertama, si pelaku melakukan sesuatu perbuatan untuk kepentingan orang banyak, maka ia telah bertindak sesuai dengan hukum-hukum yang berlaku. Tetapi tindakannya itu telah mengakibatkan kerusakan pada jiwa atau harta seseorang, dan kemudian ternyata bahwa orang yang dirugikan itu mestinya tidak menanggung kerugian tersebut. Maka pembayaran ganti rugi dalam hal ini dibebankan kepada baitul mal.

Kedua, Bila si pelaku melakukan sesuatu perbuatan atas perintah orang lain yang mengatakan bahwa dialah orang yang berwenang dan mempunyai hak. Maka yang harus membayar ganti rugi ialah orang yang memberi perintah. Ketiga, mengenai paksaan. Seseorang yang dipaksa mengerjakan suatu perbuatan, bila ternyata tidak mungkin dia dianggap sebagai alat bagi orang yang memaksa, maka hukuman dijatuhkan kepada yang berbuat saja dan tidak kepada yang lain.

Bila seseorang itu mungkin dianggap sebagai alat bagi orang yang memaksa, maka dalam hal paksaan yang tak dapat dihindarkan, perbuatan itu dipertanggung-jawabkan kepada orang yang memaksa dan akibat perbuatan itu dibebankan kepada orang yang memaksa, di mana ia harus membayar ganti rugi atas kerusakan. Adapun paksaan yang

tidak dapat dihindarkan, maka hal itu tidak dapat menggugurkan pertanggungjawaban di bidang harta dan tidak pula menggugurkan tanggung jawab si pelaku.

Dengan demikian perlindungan terhadap konsumen menurut hukum Positif dan hukum Islam adalah sama, yakni agar tidak ada yang merasa dirugikan. Tanggung jawab pengusaha Muslim adalah menciptakan produk yang berkualitas sehingga konsumen tidak dirugikan, dan apabila konsumen merasa dirugikan, dapat mengajukan gugatan melalui lembaga peradilan maupun non peradilan sebagaimana yang diatur oleh Undang-undang yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dimaksud UUPK tidaklah bertentangan dengan hukum Islam.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

UU Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila ia dirugikan. Dalam hal ini, konsumen juga harus memahami seluk beluk mengenai UUPK sebab Pelaku Usaha juga mengambil celah-celah hukum yang terdapat dalam UUPK sehingga seringkali gugatan yang dilakukan oleh konsumen terhadap Pelaku Usaha tersebut gugur dan konsumen tetap dirugikan. Melalui pembahasan ini Konsumen dapat mengetahui pihak manakah yang harus digugat, dengan alasan atau dasar apakah konsumen dapat menggugat konsumen, dan unsur-unsur apa sajakah yang dapat digunakan untuk melakukan tuntutan ganti rugi. Dengan demikian, konsumen tetap dapat memperjuangkan hak-haknya dalam menggunakan suatu barang/jasa yang telah dibayarnya.

B. Saran

Perlu adanya peningkatan mutu penjualan atau pelayanan pelaku usaha agar produk barang dan/atau jasanya dalam kondisi layak atau baik untuk dikonsumsi atau digunakan, serta memuaskan konsumen dan perlu ditingkatkan pengawasan oleh pemerintah terkait tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen agar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, Muhammad, hukum perdata, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2000
- Nasution, Az, konsumen dan hukum, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- Widjaya, Gunawan, hukum perlindungan konsumen, Cet 1. Jakarta 2001
- Yani, Ahmad, hukum perlindungan konsumen, Cet 1. Jakarta 2001
- Ali, Chdir, badan hukum, Cet 2. 1999
- _____Prinsip-prinsip Perlindungan hukum bagi Konsumen di Indonesia, Rajawali pers, 2011
- Ali, Chdir, badan hukum, Cet 2. 1999
- Sidharta, hukum perlindungan konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2006
- Purwacaraka, Tommy, Analisis Ekonomi Terhadap Peristiwa Hukum, Universitas Tarumanegara Press, Jakarta. 2003
- Siddiqi, Muhammad Nejatullah, Kegiatan Ekonomi dalam Islam, Jakarta: Bumi Alsara, 1996
- Djamil, Fathurrahman, Filsafat hukum Islam, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997
- Ali Hasan, M, berbagai macam transaksi dalam Islam, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Widjaya, Gunawan, *hukum perlindungan konsumen*, Cet 1. Jakarta 2001
- Yani, Ahmad, *hukum perlindungan konsumen*, Cet 1. Jakarta 2001
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, naskah akademis peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, Jakarta 1980 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, perlindungan konsumen Indonesia, Jakarta 1981
- Fakultas Hukum Universitas Indonesia- Departemen Perdagangan R.I: rancangan, akademik undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta 1992
- Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Peraturan Perundang-undangan kitab Undang-undang Hukum Perdata.