



## Jurnal Analogi Hukum

Journal Homepage: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum>

# Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel

Kadek Purwa Sastra Diyatmika\*, Ida Ayu Putu Widiati dan Ni Made Sukaryati Karma

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

\*purwa.sastra@gmail.com

### How To Cite:

Diyatmika, K. P. S., Widiati, I. A. P., & Karma, N. M. S. (2020). Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel. *Jurnal Analogi Hukum*. 2(3). 393-398. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.2.3.2500.393-398>

**Abstract**—This is a consumer protection guarantee which should be by the consumer over any food products purchased from manufacturers or businessmen. For businessmen who just always worried about how to gain that much without thinking of the interests of consumers. It can be posed some problems that would constitute the subject of this research, the problem namely: 1) how form of liability in case of loss on consumers due to consume products in parcels. 2) how does the dispute resolution mechanism that creates consumer losses resulting from consuming products in parcels. This presentation method using empirical legal research, sociological issues in IE approach using an approach based on the provisions of the law and legal developments on a periodic basis. Liability in the event of the occurrence of harm on consumers due to consume products in parcel is a party – the party that made a mistake and led to losses. Parties – parties that are manufacturer, businessmen and parcel delivery service. Sanctions according to the civil code, namely compensation or administrative sanction and according to the criminal law, namely criminal confinement 5 years in prison. Consumers are dispute resolution mechanism gives rise to loss due to consume products in gifts can be made in litigation or non litigation. In trade parcels expected all parties to know about their respective responsibilities so that would not be incurred losses against consumers who consume parcels.

**Keywords:** Accountability; Dispute Resolution; Commercial Parcels

**Abstrak**—Perindungan konsumen ini adalah jaminan yang seharusnya di dapat oleh para konsumen atas setiap produk bahan makanan yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha. Bagi pelaku usaha yang hanya selalu mementingkan bagaimana memperoleh keuntungan yang banyak tanpa memikirkan kepentingan konsumen. Dapatlah diajukan beberapa permasalahan yang akan merupakan pokok bahasan dari penelitian ini, permasalahan tersebut yaitu: 1) Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban dalam hal terjadi kerugian pada konsumen akibat mengkonsumsi produk dalam parsel. 2) bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang menimbulkan akibat kerugian mengkonsumsi produk dalam parsel. Penyajian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, pendekatan masalah secara sosiologis yaitu menggunakan pendekatan berdasarkan ketentuan hukum dan perkembangan hukum secara periodik. Pertanggungjawaban dalam hal terjadinya kerugian pada konsumen akibat mengkonsumsi produk dalam parsel adalah pihak – pihak yang melakukan kesalahan dan menyebabkan terjadinya kerugian. Pihak – pihak itu adalah produsen, pelaku usaha parsel dan jasa pengiriman. Sanksi menurut hukum perdata yaitu ganti rugi atau sanksi administratif dan menurut hukum pidana yaitu sanksi pidana kurungan 5 tahun penjara. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang menimbulkan kerugian akibat mengkonsumsi produk dalam parsel dapat dilakukan secara litigasi atau non litigasi. Dalam perdagangan parsel diharapkan semua pihak mengetahui tentang tanggung jawabnya masing-masing sehingga tidak akan timbul kerugian terhadap konsumen yang mengkonsumsi parsel.

**Kata kunci:** Pertanggungjawaban; Penyelesaian Sengketa; Perdagangan Parsel

## 1. Pendahuluan

Pelaku usaha ataupun pengusaha barang dan jasa, dalam melakukan suatu usaha pasti memikirkan suatu cara untuk memikat konsumen untuk membeli produk yang

dihasilkan. Hal ini dilakukan guna memperoleh keuntungan yang besar dan berbeda daripada yang lain. Namun bagi pelaku usaha yang hanya mementingkan keuntungan semata terkadang tidak memikirkan kepentingan konsumen yang

karena pada dasarnya mereka berprinsip agar produk yang mereka jual laku dengan cepat dipasaran, sehingga mengesampingkan mutu ataupun kualitas daripada produk yang dihasilkan dan yang diperjualbelikan di pasaran.

Konsumen dalam memperoleh barang dan jasa selalu menginginkan barang atau jasa tersebut berkualitas sangat baik, tetapi di dalam kehidupan nyata merek tidak selalu mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginannya sehingga hal ini berakibat merugikan konsumen. Permasalahan ini timbul karena kurangnya pemahaman yang dimiliki oleh pelaku usaha maupun konsumen dalam mengetahui hak dan kewajiban masing-masing.

Dalam kondisi dimana konsumen yang paling banyak dirugikan seperti ini peran hukum sangat diperlukan didalamnya, maka dari itu diperlukannya peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen pun dapat ditegakkan. Namun dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, perlu diperhatikan mengenai usaha produsen tersebut karena jangan hanya karena melindungi konsumen sehingga mengakibatkan usaha produsen tersebut mati. Keberadaan produsen dalam perekonomian Negara sangat diperlukan dan merupakan suatu yang esensial (Muru, 2017).

Pada saat menjelang hari raya besar di Indonesia, banyak toko maupun supermarket yang mencoba untuk menghabiskan persediaan barangnya dengan menjualnya dengan harga yang murah seperti halnya produk pakaian, makanan, maupun minuman yang terkadang barang-barang tersebut merupakan barang yang sudah harus ditarik dari pasaran. Untuk memikat pembeli (konsumen) biasanya para pelaku usaha membungkus barang-barang tersebut dalam bentuk parsel yang cantik.

Barang yang berupa makanan dan minuman yang telah dibungkus dalam bentuk parsel akan susah dilihat kadaluwarsanya sehingga pembeli tidak akan dapat melihat maupun mengecek secara teliti apakah barang tersebut masih layak dikonsumsi atau tidak. Dalam hal pembelian parsel seringkali konsumen memesan parsel kepada pelaku usaha dan pelaku usaha akan mengirimkan parsel sesuai dengan pesanan pembeli tersebut kepada pihak yang akan diberikan oleh pembeli.

Untuk mengatasi permasalahan yang ditimbulkan akibat perdagangan parsel yang merugikan konsumen, maka sangat dibutuhkan adanya suatu aturan hukum, dan penegakan hukum yang jelas mengenai perlindungan

hukum konsumen yang telah diatur dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hal ini berkaitan dengan penelitian (Widayanti & Astariyani, 2019) yang mengungkapkan Perlindungan hukum bagi konsumen terkait peredaran parcel kadaluwarsa adalah dalam Pasal 4 huruf c yang diatur dalam UUPK terkait hak atas informasi merupakan hal yang penting diketahui untuk konsumen, karena melalui informasi yang jelas dan benar peredaran parcel terhindar dari makanan yang kadaluwarsa. Sedangkan dalam penelitian oleh (Wibawa & Suharta, 2016), mengungkapkan temuan yang berbeda yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara mediasi dimana tata penyelesaian sengketa tersebut telah diatur didalam Pasal 31 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyebutkan bahwa Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha, Majelis bertindak aktif sebagai mediator dan Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha

Bahwa berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diperoleh dua rumusan masalah yaitu pertanggungjawaban dalam hal terjadi kerugian pada konsumen akibat mengkonsumsi produk dalam parsel dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang menimbulkan akibat kerugian mengkonsumsi produk dalam parsel. Tujuan dilakukannya penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Dimana tujuan umumnya yaitu melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya dalam bidang penelitian, melatih mahasiswa dalam usaha menyatakan pikiran ilmiah secara tertulis, mengembangkan diri pribadi mahasiswa kedalam kehidupan masyarakat. Kemudian, untuk tujuan khususnya yaitu untuk mengetahui pertanggung jawaban dalam hal terjadi kerugian pada konsumen, untuk memahami mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang menimbulkan kerugian pada konsumen.

## **2. Metode**

Metode penelitian adalah suatu proses atau cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, mengolah data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti secara tepat. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe

penelitian hukum empiris yang dilakukan dengan penelitian di lapangan, dengan pendekatan sosiologi hukum melihat masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kenyataan hidup dalam bermasyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer didapatkan dengan penelitian studi lapangan, dengan penelitian kepada pelaku atau orang yang mengalami langsung pembelian parsel. Salah satunya perusahaan pemesan parsel ke pelaku usaha yang menyediakan parsel, dan penelitian ke instansi yang menangani pengaduan yang dirugikan oleh pelaku usaha. Sumber data sekunder dari literatur, buku-buku, makalah yang terkait dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data primer dengan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap relevan dengan masalah perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa. Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan teknik studi kepustakaan dan analisis data dengan cara data yang diperoleh dari studi lapangan dan studi kepustakaan dipilah mana yang penting dan mana yang tidak penting yang terkait dengan masalah yang dibahas dalam penulisan ini dan penyajiannya dengan metode deskriptif kualitatif.

### **3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

#### ***Pertanggungjawaban dalam Hal Terjadi Kerugian pada Konsumen Akibat Mengonsumsi Produk dalam Parsel***

Konsumen merupakan seorang pengguna barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, yang dimana digunakan untuk kepentingan pribadi (diri sendiri), keluarga, orang banyak, maupun makhluk hidup lain, dan barang dan/atau jasa tersebut tidak diperjualbelikan. Dari pengetahuan ini dapat diketahui bahwa terdapat unsur-unsur yang terdapat didalamnya yakni setiap orang, pengguna, barang dan/ atau jasa, yang tersedia dalam masyarakat, untuk kepentingan pribadi (diri sendiri), keluarga, orang banyak, maupun makhluk hidup lain, barang dan/ atau jasa tersebut tidak diperjualbelikan.

Di zaman sekarang banyak usaha yang dilakukan oleh para pelaku-pelaku usaha yang dimana usaha tersebut memiliki keanekaragaman dan memiliki ciri khasnya tersendiri. Menurut, Pelaku usaha memiliki pengertian setiap orang perorangan atau badan usaha 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 sesuai yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu usaha yang banyak dilakukan di masyarakat yakni perdagangan parsel. Dikarekan sudah diatur dalam undang undang, Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait (Muthiah, 2017).

Perdagangan parsel ini ditujukan kepada para konsumen yang akan memberikan buah tangan kepada kerabat yang sedang sakit, maupun kepada kerabat yang melaksanakan hajatan. Pemberian parsel ini sudah menjadi kebiasaan masyarakat di Indonesia maupun diluar Indonesia, karena pemberian parsel dianggap praktis. Dalam hal perdagangan parsel ada beberapa pihak yang terlibat yang dapat dimintakan pertanggungjawaban yakni (Sopandi, 2003):

*Pelaku usaha penghasil barang dari pabrik.*

Pelaku usaha ini merupakan yang menghasilkan barang yang dapat dikatakan sebagai produsen, beserta jaringan distribusi yakni distributor/ agen, grosir, dan pengecer. Barang dari pelaku usaha ini lah yang akan digunakan oleh pelaku usaha parsel dalam memproduksi parsel.

*Pelaku usaha parsel.*

Pelaku usaha ini merupakan pengusaha yang memproduksi atau membuat parsel yang akan diperjualbelikan kepada konsumen nantinya.

*Jasa pengiriman*

Dalam hal ini yang dimaksud adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang, khususnya jasa pengiriman parsel.

#### ***Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Menimbulkan Akibat Kerugian Mengonsumsi Produk Dalam Parsel***

Bentuk pertanggungjawaban yang dapat

pelaku usaha berikan kepada konsumen yang merasa dirugikan yakni sesuai penuturan Bapak Novie Setyo Utomo selaku Manager Operational Tiara Dewata (Wawancara tanggal 21 Januari 2019, bertempat di Tiara Dewata) dimana apabila konsumen merasa dirugikan akibat mengkonsumsi produk dari pada parsel yang dibeli oleh konsumen di Tiara Dewata maka pihak Tiara Dewata akan memberikan ganti rugi yang besarnya ditentukan secara wajar berdasarkan kesepakatan antara pihak Tiara Dewata dengan konsumen.

Selanjutnya menurut penuturan dengan Bapak I Gusti Bagus Ari Suarsana selaku Regional Manager Ramayana Mall Bali (Wawancara tanggal 19 Januari 2019, bertempat di Ramayana Mall Bali) bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh pihak Ramayana Mall Bali apabila konsumen merasa dirugikan dengan membeli parsel yang diproduksi oleh pihaknya maka kepada konsumen pihaknya akan memberikan ganti rugi yang sewajarnya sesuai dengan nilai parsel tersebut bahkan hingga biaya rawat inap.

Sedangkan menurut peraturan atau perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, dimana bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang merasa dirugikan yakni ada 2 :

- a. Tanggung jawab menurut Hukum perdata, berupa ganti rugi.

Ganti rugi dapat berupa :

- Pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatannya
- Pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dasar hukum dari ganti rugi sebagaimana tersebut diatas adalah pasal 19 jo pasal 60 UU No. 8 Tahun 1999.
- Tanggung Jawab menurut hukum pidana, yang diatur dalam Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2) jo. Pasal 63 UU No. 8 Tahun 1999.

- b. Tanggung jawab yang dapat diberikan yakni sanksi pidana kepada pelaku usaha yang telah melakukan tindakan yang lengah sehingga mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Sanksi pidana yang didapat berupa :

- Pidana Penjara
- Pidana denda

- Dan pidana tambahan yang berupa :

- \* Perampasan barang tertentu
- \* Pengumuman keputusan hakim
- \* Pembayaran ganti rugi
- \* Perintah penghentian kegiatan yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
- \* Kewajiban penarikan barang dari peredarannya
- \* Pencabutan izin usaha

Konsep *Strict Liability* yang merupakan tanggung jawab produk, barang atau jasa diletakkan padabeban pelaku usaha sebagai pembuat produk (produsen). Dengan prinsip tanggung jawab mutlak ini dapat digunakan untuk menjerat pelaku usaha yang memasarkan parsel dan menyebabkan konsumen rugi hal ini, prinsip ini sendiri terdapat dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan konsumsi parsel dapat dilakukan dengan 2 jalur atau cara yakni:

- a. Penyelesaian sengketa secara litigasi.

Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada peradilan umum yang berwenang mengadili suatu perkara tersebut yang berada dalam kawasan wilayah hukum tempat penggugat tinggal. Bentuk pengajuan gugatan ke peradilan umum ini sendiri terbagi menjadi beberapa golongan yakni :

- *Small claim*

Pengajuan gugatan yang diakukkan oleh seorang konsumen dan masih dalam lingkup kasus atau perkara yang kecil.

- *Class action*

Pengajuan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki sengketa dan tujuan yang sama.

- *Legal Standing*

Pengajuan gugatan yang dilakukan oleh lembaga atau badan hukum konsumen yang resmi.

Menurut pendapat Bapak Novie Setyo Utomo (Operational Manager Tiara Dewata) dan Bapak I Gusti Bagus Ari Suarsana (Regional Manager Ramayana Mall Bali)

bahwa selama ini belum ada konsumen yang merasa dirugikan akibat mengkonsumsi parsel buatan pihaknya, sehingga tidak pernah ada pengajuan gugatan melalui peradilan umum terhadap pihak Ramayana Mall Bali dan pihak Tiara Dewata.

b. Penyelesaian sengketa secara non litigasi

Penyelesaian sengketa secara non litigasi ini dilakukan di luar pengadilan yang mana dapat dilakukan dengan dua cara yakni, dengan cara berdamai, ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat dengan BPSK. Penyelesaian sengketa dengan cara non litigasi ini dianggap sangat menguntungkan karena biaya yang dikeluarkan tidak mahal, hemat tenaga dan hemat waktu serta prosesnya lebih cepat. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK ini dapat melalui cara :

- Konsiliasi
- Mediasi
- Negosiasi
- Arbitrase.

Hal ini selaras dengan hal yang diungkapkan dalam penelitian (Handayani & Setiabudhi, 2014), yang menyebutkan Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua upaya, yaitu melalui Pengadilan (litigasi) maupun di luar Pengadilan (non litigasi). Upaya penyelesaian sengketa di luar Pengadilan antara konsumen dengan pelaku usaha dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian Sengketa melalui BPSK terdapat beberapa cara (mediasi, konsiliasi, dan arbitrase) sesuai atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa.

#### 4. Simpulan

Dari uraian pembahasan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan yaitu: bentuk pertanggungjawaban dalam hal terjadinya kerugian terhadap konsumen akibat mengkonsumsi barang dalam parsel yakni terletak pada pihak-pihak yang melakukan kesalahan dan menyebabkan kerugian, pihak-pihak tersebut adalah pelaku usaha penghasil barang dari pabrik (produsen dan supplier), pelaku usaha parsel, dan jasa pengiriman. Sanksi yang dapat dikenakan kepada pihak-pihak tersebut yakni menurut hukum perdata bentuk pertanggungjawabannya dengan ganti rugi dan sanksi administrative. Sedangkan sanksi menurut hukum pidana yakni sanksi pidana berupa pidana paling lama 5 tahun atau

pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000, -.

Penyelesaian sengketa perdagangan parsel yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen dapat dilakukan dengan cara litigasi (di pengadilan) atau non litigasi (diluar pengadilan). Dalam prakteknya apabila terjadi kerugian terhadap konsumen maka penyelesaiannya akan dillakukan dengan cara non litigasi dengan negosiasi. Tahapan-tahapannya sebagai berikut : tahap orientasi dan mengatur posisi, tahap argumentasi, tahap keadaan darurat dan kritis, tahap kesepakatan dan upaya pilihan.

Pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat saling berkontribusi dalam memberikan penyuluhan dan memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga diharapkan masyarakat selaku pelaku usaha dan konsumen dapat mengetahui hak-hak dan kewajibannya masing-masing. Sehingga konsumen selaku yang dirugikan dapat bertindak dan tidak takut lagi ketika berhadapan dengan pelaku usaha.

#### Daftar Pustaka

- Handayani, I. G. A. A., & Setiabudhi, I. K. R. (2014). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Denpasar. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 1–6. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8257>
- Miru, A. (2017). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Retrieved from [https://fhukum.unpatti.ac.id/opac/index.php?p=show\\_detail&id=6451](https://fhukum.unpatti.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=6451)
- Muthiah, A. (2017). Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada Kunsemen tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi*, 7(2), 1–23. Retrieved from <https://doi.org/10.28932/di.v7i2.712>
- Sopandi, E. (2003). *Beberapa Hal dan Catatan Berupa Tanya Jawab Hukum Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Wibawa, I. G. A. S., & Suharta, I. N. (2016). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan

Tanggung Jawab Produsen. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 4(3), 1–5. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/18973>

Widayanti, N. M. D., & Astariyani, N. L. G. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Peredaran Parcel Kadaluarsa. *Kertha Semayan Journal Ilmu Hukum*, 6(10), 1–12. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/53703>