

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT CACAT PRODUK PADA SAAT PRODUKSI DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999

I Nyoman Kerthia Wahyudi, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Made Puspasutari Ujianti
Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa, Bali – Indonesia
kerthiawahyudi@gmail.com, Budiarthaputu59@gmail.com & puspasutariujianti@gmail.com

Abstrak

Kurangnya pengawasan serta akurasi dari badan yang berwenang menyebabkan beredarnya produk cacat hingga ke pasaran. Produk cacat adalah produk yang tidak layak konsumsi dan tidak memberikan persyaratan keselamatan pada konsumen. Untuk memenuhi permintaan pasar akan produk yang berkualitas tinggi, produk seringkali tidak diperhatikan dengan baik, akibatnya produk cacat seringkali ditemui. Konsumen seringkali tidak mendapatkan tanggung jawab penuh dari pelaku usaha terkait produk cacat yang diperdagangkan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk membahas upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terhadap produk cacat dan menganalisis pertanggungjawaban produsen selaku pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen. Menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan undang – undang. Sumber hukum primer dan sekunder. Bahan hukum dikumpulkan menggunakan teknik inventarisasi dengan penelusuran yang bersangkutan lalu diklasifikasikan, dicatat, dikutip dan ringkas. Hasil penelitian menunjukkan adanya kerugian yang diderita oleh konsumen menuntut konsumen untuk melakukan upaya hukum demi menjamin hak – haknya. Upaya hukum dapat ditempuh melalui upaya penyelesaian sengketa konsumen di litigasi dan nonlitigasi. Pelaku usaha yang memproduksi/memperdagangkan produk cacat dapat dikenakan sanksi UUPK yaitu berupa sanksi perdata, pidana dan administratif.

Kata Kunci: Konsumen, Produk Cacat, dan Upaya Penyelesaian Sengketa

Abstract

Lack of supervision and accuracy from the authorized body causes the circulation of defective products to the market. Defective products are products that are not fit for consumption and do not provide safety requirements for consumers. To meet market demand for high-quality products, products are often not looked after properly, as a result, defective products are often encountered. Consumers often do not get full responsibility from businesses regarding traded defective products. Thus, this study aims to discuss legal remedies that can be taken by consumers against defective products and analyze the responsibility of producers as business actors against defective products that harm consumers. Using a normative legal research method with a law approach. Primary and secondary sources of law. Legal materials are collected using an inventory technique with the relevant search and then classified, recorded, cited and summarized. The results of the study indicate that the losses suffered by consumers require consumers to take legal action to guarantee their rights. Legal efforts can be taken through consumer dispute resolution efforts in litigation and non-litigation. Business actors who produce/trade defective products may be subject to UUPK sanctions in the form of civil, criminal and administrative sanctions.

Keywords: Consumers, Defective Products, Dispute Resolution Efforts

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian indonesia yang sangat pesat umumnya dalam bidang industri dan perdagangan nasional sudah dapat menciptakan beberapa jenis kebutuhan ekonomi yaitu berupa barang dan jasa. Dalam situasi seperti itu, satu pihak memiliki keuntungan dikarenakan kebutuhan konsumen mengenai barang dan jasa bisa terpenuhi. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi memudahkan para pelaku usaha menemukan temuan – temuan baru akan barang dan jasa. Temuan tersebut salah satunya adalah produk. Produk dapat diartikan sebagai suatu substansi atau benda yang diproduksi melalui tahapan – tahapan

produksi yang memiliki nilai jual, dengan proses produksi yang dilakukan oleh seorang produsen dan ditawarkan ke pasaran untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keperluan para konsumen (Sutedi,2008;2).

Keterkaitan hukum antara produsen produk dan konsumen adalah hubungan hukum yang tetap dan tidak akan terputus. Dalam proses ketika produsen memenuhi kebutuhan yang bertindak sebagai pelaku usaha terkadang banyak ditemukan produk yang digunakan oleh konsumen mengalami cacat pada produk sehingga dapat menyebabkan kerugian yang sangat besar. Terjadi kemungkinan beredar produk cacat yang mempengaruhi masyarakat di Indonesia disebabkan oleh kurangnya pengawasan pengujian produk yang diproduksi oleh produsen dan kurangnya pengawasan oleh badan yang bertugas dalam pelaksanaan pengawasan saat produk dipasarkan. Produk cacat didefinisikan di Indonesia sebagai produk yang karena alasan lain, sengaja atau lalai, tidak dapat mencapai tujuan pembuatannya selama pembuatan dan selama pendistribusiannya sehingga dapat muncul produk cacat. (Muthiah,2018;35)

Produk cacat yang pernah menimpa konsumen yaitu produk AQUA yang mengalami cacat pada ujung tutup botol. Publik dihebohkan dengan beredarnya produk AQUA yang berukuran 330ml yang memperlihatkan penampilan aneh pada bagian ujung kepala botol AQUA. Terdapat seseorang yang membuka AQUA tersebut, namun ia tidak membuka pada bagian segelnya melainkan mencungkil bagian atas tutup botol hingga terkelupas. Mereka menyatakan belum pernah membuka botol AQUA itu sebelumnya dikarenakan kerdus masih baru.

Di satu sisi konsumen yang bernama Ivan Siswanto pernah mengalami hal serupa lalu menurut Komite Depo Air Mineral mengatakan tutup botol itu telah cacat dikarenakan bisa di cungkil tanpa merusak segel AQUA seperti ada irisan memutar di bagian atas tutup botol. Ivan Siswanto mengaku sempat mengonsumsi air mineral merek AQUA tersebut beberapa menit kemudian Ivan mengalami mual sesaat setelah mengkonsumsinya. Pihak distributor lalu mengecek sendiri botol AQUA yang dipasoknya ternyata pihak distributor mengaku terdapat cacat pada tutup botol AQUA sehingga tutup botol bisa terkelupas tanpa merusak segel.

Melihat hal ini pihak konsumen meminta ganti kerugian atas cacatnya pada produk yang diperjualbelikan oleh pihak pelaku usaha. Perlu adanya tanggung jawab oleh produsen selaku pelaku ekonomi pasal 19 UUPK. Dalam meminta pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh konsumen terdapat kesulitan – kesulitan untuk konsumen meminta ganti kerugian tersebut maka dari itu perlu adanya perlindungan konsumen mengenai produk cacat yang diderita konsumen sehingga konsumen mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha.

Penelitian Fadhy (2013) membahas mengenai ganti rugi sebagai perlindungan hukum bagi konsumen akibat produk cacat. Kemudian penelitian selanjutnya membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Utomo, 2019). Selanjutnya, penelitian ini menganalisis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terkait produk kosmetik tanpa komposisi bahan (Putri & Sukranatha, 2018). Berdasarkan dari penelitian terdahulu dan penjelasan di atas kemudian penelitian ini berfokus untuk membahas upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terhadap produk cacat dan menganalisis pertanggungjawaban produsen selaku pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen, secara lebih mendalam.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan masalah yaitu pendekatan masalah yang mengacu pada pendekatan menelaah peraturan perundang – undangan yang bersangkutan dengan isu yang dikaji serta doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum (Irianto & Shidarta, 2017). Sumber hukum primer dan sekunder. Bahan hukum dikumpulkan menggunakan teknik inventarisasi dengan penelusuran yang bersangkutan lalu diklasifikasikan, dicatat, dikutip dan ringkas.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terhadap produk cacat.

Di era perdagangan bebas seperti sekarang ini masalah mengenai produk cacat sering muncul. Perdagangan bebas menuntut adanya suatu persaingan yang kompetitif dengan pelaku ekonomi agar dapat menghasilkan produk dengan jumlah banyak dan berkualitas tinggi. Masalah yang timbul dalam hal ini adalah kurangnya pengawasan dan seleksi yang ketat terhadap produk yang dilempar ke pasaran. Untuk memenuhi permintaan pasar akan produk dalam jumlah besar, kualitas produk seringkali tidak diperhatikan dengan baik, sehingga seringkali dijumpai produk yang cacat (Susanto,2008;58).

Beredarnya produk cacat dikarenakan kurangnya pengawasan dari lembaga BPOM. Dalam banyak kasus, konsumen tidak menerima produk yang sesuai dengan keinginannya dan informasi tentang produk tersebut karena mengalami cacat produk. Produk cacat, baik cacat konstruksi maupun cacat produksi, sering terjadi dalam hubungan dagang antara pelaku ekonomi dan konsumen, dikarenakan persyaratan perdagangan bebas sering tidak didukung, terutama oleh manajemen *control* yang tepat oleh produsen.

Contoh dari produk cacat yaitu, kaleng sudah mengembung, makanan telah berubah warna dikarenakan sudah berjamur dan menimbulkan bau yang tidak enak saat di buka. Keadaan ini tentu sangat merugikan konsumen, hal ini dikarenakan konsumen seringkali tidak mendapatkan tanggung jawab yang memuaskan dari penjual atau pengusaha atas produk cacat yang diperjualbelikan. Produk yang diproduksi oleh pabrik pengolahan makanan dan minuman mungkin memiliki cacat yang tidak diketahui oleh konsumen karena pelaku usaha tidak memberikan informasi tentang kelayakan produk.

Di dalam UUPK tidak mengatur secara jelas mengenai pengertian dari produk yang cacat namun Produk cacat menurut BPHN Departemen RI yaitu produk yang telah gagal dalam memenuhi tujuan pembuatan karena kealpaan atau kelalaian dalam proses pembuatannya, atau hal lain yang terjadi dalam lalu lintasnya dan juga memungkinkan karena tidak memenuhi persyaratan keselamatan bagi seseorang atau propertinya saat digunakan seperti yang diharapkan oleh seseorang. (Az Nasution,2001;94) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata juga memberikan pengertian mengenai produk cacat yaitu mengenai produk cacat tersembunyi yang dapat dikaitkan dalam pasal 1504 sampai dengan pasal 1512 KUHperdata. Di artikan produk cacat tersembunyi adalah cacat yang mengakibatkan kegunaan dan kompatibilitas produk membuatnya tidak sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Dalam memberikan perlindungan konsumen terkait produk cacat yang telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha, konsumen dapat melakukan beberapa upaya hukum untuk dapat menjamin hak – haknya serta memperoleh ganti kerugian dari pihak pelaku usaha. Upaya hukum adalah upaya untuk semua orang, perseorangan, atau badan hukum yang merasa hak atau kepentingannya dilanggar demi memperoleh keadilan, perlindungan dan keamanan hukum (yulia,2018;97).

UUPK memberikan upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen terhadap seseorang yang ingin bersengketa demi melindungi hak – haknya akibat kerugian terkait produk cacat yang dialami. Terdapat Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan luar pengadilan (Sidharta, 2000).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dimana penyelesaian yang dilakukan di dalam lingkungan peradilan umum dengan mengarah pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Masuknya sengketa konsumen di pengadilan bukan menjadi urusan para hakim, melainkan salah satu pihak yang ingin bersengketa. Hal ini, konsumen dapat mengajukan gugatan atas peristiwa melawan hukum ataupun wanprestasi atas pelanggaran terhadap norma UUPK. Adapun gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa terkait produk cacat.

Pertama, konsumen dapat mengajukan gugatan *small claim* atau gugatan sederhana dengan melaporkan secara tertulis kepada lembaga konsumen swadaya masyarakat. Membawa dan menyerahkan barang yang terdapat cacat, tanda terima pembayaran saat pembelian produk dan tanggal yang sesuai saat pembelian produk untuk dijadikan barang bukti. Gugatan sederhana atau *Small Claim* merupakan gugatan perdata yang digunakan oleh konsumen yang dirugikan untuk mempermudah proses penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan asas peradilan secara mudah, cepat dan murah berdasarkan asas keadilan. (Yahya

Harahap, 1997:180). Pengajuan *Small Claim* menghukum pihak yang terbukti bersalah dengan membayar seluruh kompensasi secara perseorangan/individu.

Kedua, konsumen dapat mengajukan gugatan kelompok atau *Class Action* ialah suatu persidangan oleh satu atau lebih konsumen yang mewakili sekelompok korban untuk mengajukan suatu persidangan berdasarkan kesamaan fakta dan alasan hukum antara satu orang atau lebih. Dalam gugatan sederhana terdapat unsur – unsur yang terdiri dari gugatan secara perdata, wakil kelompok, anggota kelompok, adanya kerugian dan kesamaan peristiwa atau fakta dan dasar hukum. pengajuan *Class Action* menghukum pihak pelaku usaha yang terbukti bersalah dengan membayar semua kompensasi yang diberikan kepada semua korban dalam kerugian yang dilakukan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Non Litigasi adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk serta besarnya ganti kerugian terkait menjamin kerugian yang dialami konsumen. Upaya penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan melalui badan yang berwenang dalam penyelesaian sengketa yaitu BPSK. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap produk-produk cacat yang menimpa konsumen dapat dilakukan upaya penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase untuk menyelesaikan sengketa konsumen termuat dalam bentuk berupa perjanjian tertulis dan ditandatangani kedua belah pihak. Jika gugatan dikabulkan maka diwajibkan untuk pelaku usaha membayar yaitu pemenuhan berupa ganti kerugian dan sanksi administratif sebesar dua ratus juta rupiah, serta penggantian barang yang telah dirugikan (Nugroho, 2008).

2. *Pertanggungjawaban produsen selaku pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen*

Hukum selalu berkembang secara dinamis. Hukum adalah hukum yang mengikuti hukum yang hidup dalam masyarakat. Berbagai kemajuan teknologi, industri dan perdagangan telah terjadi, tergantung pada tahap perkembangan negara. Di sisi lain di balik ini adalah terdapat posisi konsumen yang sangat lemah. Perkembangan yang dilakukan juga memiliki efek samping yang lebih kompleks dari sebelumnya, sehingga memerlukan penanganan yang serius terutama dalam hal perlindungan konsumen. Pencapaian perlindungan hukum ini memerlukan nasihat dan pedoman hukum serta mempertimbangkan kebutuhan hukum sesuai kemajuan di segala bidang untuk mencapai sistem hukum dan kepastian hukum. setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang mereka produksi atau diperdagangkan. Tanggung jawab secara tegas dibebankan kepada pelaku usaha baik itu importer maupun distributor dan pengecer barang (Sari & Simanunsong, 2007).

Dalam hukum acara perdata sebenarnya ada dua konsep mengenai istilah tanggung jawab artinya karakter publik yang berhubungan dengan jabatan yang disebut dengan istilah pertanggungjawaban dan karakter pribadi yang terkait dengan hak disebut dengan istilah tanggung gugat atau tanggung jawab. (Atmadja & Budiarta, 2018:178).

Tanggung jawab mengenai produk cacat berbeda dengan tanggung jawab produk secara umum, tanggung jawab atas produk cacat terletak pada cacatnya produk yang berakibat pada konsumen atau produk yang dibeli dan dikonsumsi. Adanya cacat produk dalam bentuk produk kalengan atau kemasan dapat disebabkan karena kurangnya perhatian dalam produksi, ketidaksesuaian dengan yang diperjanjikan atau jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha terdapat pula tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha bilamana terdapat unsur cacat tersembunyi pada produk yang diatur dalam KUHperdata yaitu, pelaku usaha harus menanggung barang tersebut cacat tersembunyi baik mengetahui atau tidak mengetahui cacat tersembunyi itu. Dalam memberikan pertanggungjawaban terkait produk cacat yang merugikan konsumen UUPK memberikan tiga bentuk sanksi yaitu berupa sanksi perdata, pidana dan administratif. Sanksi perdata dapat diberikan kepada pelaku usaha dengan pemberian ganti rugi berupa

pengembalian dalam bentuk pengembalian uang ataupun pertukaran barang dengan tipe yang sama, rehabilitasi dan pemberian kompensasi.

Pemberian sanksi pidana dapat diberikan kepada pelaku usaha dikarenakan telah melanggar ketentuan sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 62 ayat 1 UUPK dengan pemberian pidana penjara paling lama lima tahun serta denda sebesar dua miliar rupiah dan terdapat hukuman tambahan berupa penarikan barang serta pencabutan izin usaha. Sanksi administratif dapat diberikan kepada pelaku usaha bilamana pelaku usaha ingkar atau tidak memenuhi kewajibannya membayar kerugian yang telah diderita oleh konsumen. Sanksi ini dapat di proses melalui BPSK dengan penjatuhan sanksi administratif dalam bentuk ganti kerugian serta ganti rugi berupa uang sejumlah dua juta rupiah.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. *Simpulan*

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya hukum adalah upaya setiap orang atau badan hukum yang merasa hak atau kepentingannya dilanggar demi mencapai keadilan, perlindungan, dan kepastian hukum. Untuk melindungi konsumen yang dirugikan sehubungan dengan produk yang cacat, UUPK mengatur upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 45, upaya penyelesaian sengketa konsumen baik didalam maupun diluar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen dengan mengajukan gugatan sederhana dan gugatan kelompok. Sedangkan Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui BPSK. Konsumen yang mengajukan gugatan ke BPSK dapat mengajukan gugatan melalui mediasi dan arbitrase. Pertanggungjawaban berupa sanksi perdata, pidana dan administrasi dalam kaitannya dengan tanggung jawab produsen sebagai pelaku ekonomi yang terkait dengan produk cacat dapat diberikan sanksi perdata berupa ganti kerugian dan pemberian santunan atau kompensasi. Sanksi pidana dapat diberikan kepada pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan pasal 62 ayat 1 dengan sanksi pidana penjara 5 tahun dan denda sebanyak dua miliar rupiah. Sedangkan sanksi administratif dapat diberikan jika pelaku usaha lalai dalam memenuhi kewajibannya yaitu dalam memberikan ganti kerugian kepada konsumen sanksi administratif berupa ganti rugi sejumlah yang sebesar dua ratus juta rupiah.

2. *Saran*

Melalui penelitian ini peneliti ingin memberikan beberapa saran bagi masyarakat, bahwa perlu adanya konsultasi hukum mengenai pentingnya ketelitian serta kecermatan untuk konsumen dalam memilih produk saat berbelanja, mana produk yang layak dikonsumsi dan mana produk yang tidak layak dikonsumsi. Mengingat masih lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha dikarenakan konsumen seringkali dikelabui oleh pelaku usaha dengan produk – produk yang murah tetapi terdapat cacat yang tidak diketahuinya. Sedangkan saran bagi pemerintah, Dalam hal memberikan perlindungan terhadap konsumen terkait kerugian – kerugian yang dialaminya, agar pemerintah lebih teliti, dan memberikan seleksi ketat kepada pelaku usaha dalam pengawasan peredaran suatu produk yang dilempar ke pasaran supaya konsumen dapat terhindar dari produk – produk yang tidak layak di konsumsi. Serta setiap pelaku usaha yang melakukan tindakan yang merugikan konsumen dapat diberikan hukuman agar pelaku usaha merasa jera dan tidak akan mengulangi perbuatan tersebut.

DAFTAR BACAAN

- Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Malang: PT. Citra Intrans Selaras.
- Fadhly, F. (2013). Ganti Rugi sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat. *Arena Hukum*, Vol.6(No.2).
- Irianto, S., & Shidarta. (2017). *Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Muthiah, Aulia. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen : Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Putri, L. P. D., & Sukranatha, A. . K. (2018). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi Bahan. *Kertha Semaya, Vol. 6*(10).
- Sari, E. K., & Simanunsong, A. (2007). *Hukum dalam Ekonomi*. Jakarta: Grasindo.
- Sidharta. (2000). *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Susanto, H. (2008). *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Jakarta : Visimedia.
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Utomo, A. A. (2019). Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum, Vol. 7*(6).
- Yulia. (2018). *Hukum Acara Perdata*.Lhokseumawe: Nimal Press