

p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584

Vol. 2 No. 5 Mei 2023

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG YANG
DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN**

Rizky Dwitama Bagaskara Modjo, Nirwan Junus, Waode Mustika

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo

Email: rizkydwitamaa@gmail.com, nirwan.junus@gmail.com, waodemustika@ung.ac.id

Abstrak

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang dapat merugikan konsumen. Penelitian bertujuan menemukan landasan hukum yang jelas dalam meletakkan persoalan ini dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Metode yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. penelitian hukum normatif yang didasari pada bahan hukum primer dan sekunder. Pelaku usaha memiliki beberapa tanggung jawab dalam suatu kegiatan perdagangan. Tanggung jawab tersebut diatur dalam pasal-pasal yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu pasal yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu pasal 19. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kata Kunci: konsumen, kerusakan barang, perlindungan hukum.

Abstract

Consumer protection is all efforts that guarantee all legal certainty to provide protection to consumers. Legal protection for consumers is based on the existence of a number of consumer rights that need to be protected from actions that can harm consumers. The research aims to find a clear legal basis for placing this issue in the perspective of consumer protection law. The method used is normative legal research and empirical legal research. normative legal research based on primary and secondary legal materials. Business actors have several responsibilities in a trading activity. This responsibility is regulated in the articles contained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. One of the articles that regulates the responsibilities of business actors, namely article 19. The responsibility of business actors for consumer losses is to provide compensation for damage, pollution and or consumer losses due to consuming goods and or services produced or traded.

Keywords: consumers, damage to goods, legal protection

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen berasal dari kebutuhan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi jual beli produk atau jasa. Perlindungan konsumen ini muncul akibat adanya perubahan masyarakat modern yang semakin kompleks dan beragam serta adanya pengaruh globalisasi dalam perdagangan internasional. Pada masa sebelum adanya perlindungan konsumen,

sering terjadi praktik bisnis yang tidak adil, penipuan, pemalsuan, dan pemasaran yang menyesatkan oleh perusahaan. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang, dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen (Maharani and Darya Dzikra 2021). Barang dan/jasa yang pemakaiannya tidak memberikan keamanan dan keselamatan jelas tidak layak untuk diedarkan kepada masyarakat. Dalam hal ini, konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang dikehendakinya guna memastikan keamanan dan kenyamanan barang dan atau/jasa dalam penggunaannya (Arianto 2020).

Di Indonesia, perlindungan konsumen pertama kali diatur dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian pada tahun 2014, UU Perlindungan Konsumen diubah menjadi UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disempurnakan.

Dengan adanya perlindungan konsumen, diharapkan dapat tercipta lingkungan bisnis yang sehat dan berkeadilan, serta konsumen dapat memperoleh produk atau jasa yang berkualitas dan aman digunakan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. penelitian hukum normatif yang didasari pada bahan hukum primer dan sekunder yaitu inventarisasi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan. Penelitian bertujuan menemukan landasan hukum yang jelas dalam meletakkan persoalan ini dalam perspektif hukum perlindungan konsumen .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum yang ada (Arianto 2020).

Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan- tindakan yang dapat merugikan konsumen. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara untuk pemenuhannya. Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diri sendiri, orang lain dan tidak diperdagangkan (Abdul Halim dalam Poernomo 2019).

Perlindungan Konsumen

Pada pasal 1 angka (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang merasa hak-haknya dirugikan akibat pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi jual beli produk atau jasa. Perlindungan konsumen dilakukan untuk mencegah terjadinya penipuan, pemalsuan, atau kerugian bagi konsumen yang dapat terjadi dalam proses transaksi jual beli (Arianto 2020).

Perlindungan konsumen dilakukan melalui beberapa mekanisme seperti regulasi dan undang-undang perlindungan konsumen, organisasi konsumen yang memberikan dukungan dan nasihat kepada konsumen, serta prosedur penyelesaian sengketa bagi konsumen yang merasa dirugikan dalam proses transaksi jual beli. Perlindungan konsumen juga memiliki peran penting dalam menjaga kestabilan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, karena konsumen yang

dilindungi memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap produk dan jasa yang diperjualbelikan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kegiatan ekonomi secara umum (Nababan, Anggusti, and Sirait 2021).

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, sebagaimana terdapat dalam ketentuan Pasal 4 hak-hak konsumen meliputi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kerugian yang dialami konsumen akibat barang cacat diatur dalam ketentuan pasal 1367 KUHPerdota. Apabila seseorang menimbulkan kerugian tersebut mirip perbuatan melawan Hukum dan kerugian itu ditimbulkan oleh benda tanpa perbuatan manusia maka, pertanggungjawabannya terletak pada pihak yang mengawasi benda tersebut serta bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengajukan dan memproses perkaranya secara hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen atau dalam mengajukan gugatan perdata ke pengadilan (Bustomi 2018).

Asas Perlindungan Konsumen

Ada 5 asas yang terdapat dalam perlindungan konsumen. Kelima asas tersebut tercantum pada pasal UUPK sebagai berikut :

1. Asas manfaat

Dimaksudkan dalam segala upaya penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberikan manfaat yang sebaik-baiknya bagi konsumen dan juga pelaku usaha secara keseluruhan;

2. Asas keadilan

Dimaksudkan agar keinginan masyarakat dapat terwujud dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya masing-masing dan keduanya juga melakukan kewajiban dengan seadil-adilnya;

3. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan Balance antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, sehingga semua kepentingan yang dilakukan bisa berjalan dengan baik;

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Yang dimaksud dalam asas ini adalah untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen atas barang dan/atau jasa yang telah digunakan;

5. Asas kepastian hukum

Dalam asas ini bermaksud agar konsumen dan pelaku usaha mentaati peraturan yang ada dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen, dimana dalam hal ini negara juga menjamin adanya kepastian hukum tersebut (Yusuf 2022).

Tanggung Jawab Pelaku Usaha/Perusahaan

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Yang disebut dengan istilah Product liability (tanggung jawab produk). Kriteria atau Ukuran Barang yang Menjadi Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Bustomi 2018) :

1. Barang Cacat

Produk disebut cacat bila produk itu tidak aman dalam penggunaannya, tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu. KUHPerdara mengatur mengenai produk cacat pada pasal 1504 sampai pasal 1512, dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Yang dimaksud dengan cacat tersembunyi adalah cacat yang mengakibatkan kegunaan barang tidak serasi lagi dengan tujuan semestinya. Sehingga apabila pembeli mendapatkan barangnya terdapat cacat tersembunyi maka terhadapnya diberikan dua pilihan. Pilihan tersebut sesuai dengan pasal 1507 KUHPerdara yaitu:

- 1) Mengembalikan barang yang dibeli dengan menerima pengembalian harga (refund).
- 2) Tetap memiliki barang yang dibeli dengan menerima ganti rugi dari penjual.
- 3)

2. Bahan Berbahaya

Bahan berbahaya adalah zat, bahan kimia dan biologi, baik dalam bentuk tunggal maupun campuran yang dapat membahayakan kesehatan dan lingkungan hidup secara langsung maupun tidak langsung yang mempunyai sifat racun, karsinogenik, teratogenik, metagenik, korosif dan iritasi.

Penggunaan bahan berbahaya dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen secara massal, hal ini juga disebabkan oleh ketidaktahuan konsumen terhadap berbagai jenis bahan berbahaya yang ada. Oleh karena itu konsumen perlu bersikap secara mandiri yaitu dengan cara sebagai berikut (Bustomi 2018) :

- 1) Sadar akan harkat dan martabat konsumen, mampu untuk melindungi diri sendiri dan keluarganya.
- 2) Jujur dan bertanggung jawab.
- 3) Berani dan mampu mengemukakan pendapat, serta berani memperjuangkan dan mempertahankan hak-haknya.

Pelaku usaha memiliki beberapa tanggung jawab dalam suatu kegiatan perdagangan. Tanggung jawab tersebut diatur dalam pasal-pasal yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu pasal yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu pasal 19 yaitu sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi yang dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang

Di dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen merupakan mempersoalkan

perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan konsumen bagaimana jaminan akan hak-hak konsumen terlindungi dan bagaimana penegakkan peraturan melalui hukum administrasi Negara, hukum pidana, dan hukum perdata sehingga terpenuhinya hak-hak konsumen terpenuhi, barang dan jasa dari produk pelaku usaha akan terlindungi sepenuhnya (Bustomi 2018).

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pembayaran pengganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha, ganti kerugian menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan.

Selain itu perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa cara, di antaranya:

a) Mempelajari hak konsumen

Konsumen harus mengetahui hak-haknya terkait dengan perlindungan konsumen dan peraturan yang mengatur perlindungan konsumen. Hal ini akan membantu konsumen memahami hak mereka dan memperoleh kompensasi yang adil jika terjadi kerusakan barang yang disebabkan oleh perusahaan.

b) Mengajukan tuntutan ke perusahaan

Jika barang yang dibeli mengalami kerusakan yang disebabkan oleh perusahaan, konsumen harus mengajukan tuntutan ke perusahaan. Tuntutan harus disertai bukti kerusakan barang dan bukti pembelian. Perusahaan biasanya memiliki prosedur penyelesaian sengketa, seperti misalnya melalui customer service atau melalui pengadilan konsumen.

c) Mengajukan tuntutan ke pengadilan

Jika perusahaan tidak merespons atau menyelesaikan tuntutan konsumen secara adil, konsumen dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan. Konsumen dapat meminta bantuan dari LSM atau advokat untuk mengajukan tuntutan. Dalam menjalankan haknya sebagai konsumen, penting bagi konsumen untuk selalu mengumpulkan bukti-bukti transaksi dan kerusakan barang untuk memudahkan dalam mengajukan tuntutan.

KESIMPULAN

Dalam kesimpulan, perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan adalah hal yang penting dan perlu mendapat perhatian serius. Diperlukan aturan yang jelas dan tegas serta kesadaran konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan sangat penting untuk melindungi hak-hak konsumen.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk yang berkualitas dan aman digunakan. Jika sebuah perusahaan membuat produk yang rusak atau tidak aman digunakan, maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya aturan yang jelas dan tegas mengenai perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan. Pemerintah harus memastikan bahwa perusahaan memenuhi standar keamanan dan kualitas produk yang ditawarkan, serta menetapkan sanksi yang berat jika perusahaan melanggar aturan tersebut.

BIBLIOGRAFI

Arianto, Trio Tomy. 2020. Skripsi "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang

- Dirugikan Atas Kehilangan Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Jember.
- Bustomi, Abuyazid. 2018. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen.” 16(21): 154–66.
- Maharani, Alfina, And Adnand Darya Dzikra. 2021. “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review).” Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi 2(6): 659–66.
- Nababan, R, M Anggusti, And S L Sirait. 2021. “... Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang” Nommensen Journal Of ... 02: 12–23.
- Poernomo, Sri Lestari. 2019. “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.” Jurnal Penelitian Hukum De Jure 19(1): 109.
- Yusuf, Dara Qurratu Aini. 2022. “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Di Kota Binjai Pt. Jne).” 3(2): 4.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.