



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI
SHOCK BRAKER MOBIL CACAT PRODUK**

***LEGAL RESPONSIBILITY OF GEMINI VARIASI FOR PRODUCTION OF
CARS SHOCKBREAKER OF DISABLE PRODUCTS***

**MUHAMAD IQBAL RAMADHAN
NIM. 160710101015**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI
SHOCK BRAKER MOBIL CACAT PRODUK**

***LEGAL RESPONSIBILITY OF GEMINI VARIASI FOR PRODUCTION OF
CARS SHOCKBREAKER OF DISABLE PRODUCTS***

**MUHAMAD IQBAL RAMADHAN
NIM. 160710101015**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

PERSYARATAN GELAR

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI
SHOCK BRAKER MOBIL CACAT PRODUK**

***LEGAL RESPONSIBILITY OF GEMINI VARIASI FOR PRODUCTION OF
CARS SHOCKBREAKER OF DISABLE PRODUCTS***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas jember

MUHAMAD IQBAL RAMADHAN
NIM. 160710101015

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

Motto

“ Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” (Thomas Alva Edison)¹



¹ Kutipan diambil dari : Buku The Papers of Thomas A. Edison : The Wizard of Menlo Park 1878

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 23 FEBRUARI 2020

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,

Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.
NRP. 760015749

PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI
SHOCK BRAKER MOBIL CACAT PRODUK**

Oleh :

MUHAMAD IQBAL RAMADHAN

NIM : 160710101015

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.
NRP. 760015749

**Mengesahkan,
Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat. Dekan,**

Dr. MOH. ALI, S.H., M.H.
NIP : 197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12

Bulan : Maret

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua Dosen Penguji

Sekretaris Dosen Penguji

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.
NIP. 197306271997022001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

Dosen Anggota Penguji :

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

.....

Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.
NRP. 760015749

.....

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Iqbal Ramadhan

NIM : 160710101015

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul; **TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI SHOCK BRAKERMobil CACAT PRODUK** merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan keberatan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Januari 2020

Yang menyatakan,

MUHAMAD IQBALRAMADHAN
NIM. 160710101015

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Ayahanda Alm. Herminardi Budi Sulistyو., S.H. dan Ibunda Lilik Muzaiwaroh. Yang telah mendidik dan membimbing penulis dari kecil hingga saat ini;
2. Almamater yang saya banggakan Universitas Jember
3. Kepada semua guru penulis, guru SDN Sooko 1 Mojokerto , SMP Negeri 4 Mojokerto, SMA Negeri 1 Mojokerto, dan Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Kakak kandung penulis Muhamad Hermawan Listyoputra., A.mdt yang membantu, serta memberi dukungan sejak kecil hingga saat ini;

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat serta anugerah dan hidayah dari Allah SWT, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan guna memperoleh gelar sarjana hukum.

Pada kesempatan kali ini penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Mardi Handono, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan kesabaran untuk memberikan motivasi, bimbingan serta semangat dan arahan dalam penulisan skripsi ini hingga mencapai hasil maksimal;
2. Ibu Galuh Puspaningrum, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan kesabaran untuk memberikan motivasi dan bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi ini hingga mencapai hasil maksimal;
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H, M.H. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan penulisan skripsi ini;
4. Ibu Pratiwi Pusphito Andini, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan penulisan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Moh. Ali, S.H., M.H. selaku Penjabat Dekan, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., dan Bapak Dr. Aries Harianto., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

6. Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi serta perhatian kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan bimbingan dan motivasi serta perhatian kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Para Dosen pengajar yang terhormat di Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Seluruh Staf di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Kepada orang tuaku tercinta, almarhum ayah Herminardi Budi Sulisty, S.H. yang telah memberikan kasih sayang sejak kecil tanpa batas dan memberikan serta mengajarkan banyak hal tentang kehidupan, serta telah mendoakan segala hal baik untuk penulis;
11. Ibu tercinta Lilik Muzaiwaroh yang telah memberikan doa disetiap sholatnya serta memberikan kasih sayangnya dan membimbing serta memberikan motivasi untuk kehidupan penulis;
12. Teman dekat Penulis Pakde Reynaldo Stefa Iglesias, S.H. yang telah memberikan dukungan dan selalu menemani serta memberikan dukungan berupa materi dan bantuan semangat dalam pengerjaan skripsi ini;
13. Teman dekat Penulis seluruh Anggota Kontrakan Kakek Sugiono antara lain Ridho Bayu Riswanda alias Uyab, Edimul, Leb, Gipari Sanjaya, Alfian Rizky Hakim, Dewa Kriesna, Yoaga Lintang Permana, Lutfi Sanjaya, Brian Septa alias Fakboy , dan Akhmad Nasykudin yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini;
14. Semua teman-teman yang ada di kehususan Hukum Tata Negara Fakultas Hukum, teman dekat di Fakultas Hukum Universitas Jember maupun yang berada di luar Fakultas Hukum Universitas Jember, yakni seluruh keluarga cendana, crew tepak penak dan juga team kontraan lowo diantaranya dhimas bara, Vigar abah, Asrofi , Bimo Gondrong, om novi, om tomy, sanjaya,

faiz,rizaldy, ditra, bagas topeng, diky peje, royanbroo, ayub, samid, aldi, aldo, ocid , choifin, ardin kompor, mas yudhistira yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini;

15. Teman Kuliah Kerja Nyata Penulis KKN 37 Unej Periode II 2019

Di Klabang Bondowoso

16. Serta seluruh keluarga dan sahabat yang tidak disebutkan disini semuanya terimakasih atas doa dan dukungannya.

Semoga dukungan, bimbingan dan doa yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dan keberkahan dari Allah SWT, yang mana penulis juga menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jember, 20 Januari 2020

Penulis

RINGKASAN

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dijamin kepastian hukumnya tersebut diberikan terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen mulai dari kelahiran hingga kematian dan segala kebutuhan di antaranya. Pemerintah Republik Indonesia sudah mengesahkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Di Kota Mojokerto terdapat sebuah masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, antara lain yaitu masalah yang dihadapi bengkel variasi otomotif yaitu Gemini Variasi, di tahun 2019 terdapat setidaknya 20 (dua puluh) keluhan yang diajukan konsumen kepada perusahaan tersebut, rata-rata keluhan yang diajukan mengenai produk cacat. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar nasional. Di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen terdapat aturan yang mengatur tentang prinsip tanggung jawab produk, tanggung jawab produk biasanya menganut tanggung jawab mutlak . Dengan konsep *strict liability* ini, setiap konsumen yang merasa dirugikan haknya bisa menuntut ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi obyektif perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan membahas dan mengkaji dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI SHOCK BRAKER MOBIL CACAT PRODUK”**

Adapun rumusan masalah yang diajukan yaitu : Akibat hukum Gemini Variasi terhadap produk Shock Braker yang cacat; Upaya penyelesaian bila terjadi sengketa konsumen dengan Gemini Variasi atas produk yang cacat. Peneliatan ini dilakukan dengan pendekatan Yuridis Normatif yang memfokuskan untuk mengkaji penerapan hukum positif yang ada di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan tersebut penelitian hukum ini akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum yang relevan dengan isu hukum yang akan dianalisis dalam penelitian dan penulisan Skripsi ini.

Berdasarkan analisa maka pembahasan dalam skripsi ini adalah , pertama pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab produk yang apabila produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha mengalami cacat maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan garansi terhadap produk yang diperdagangkan kepada konsumen. kedua pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya dengan disertai kartu jaminan atau garansi

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa masih sangat lemah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hak-haknya sebagaimana diatur oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Sejatinya Undang – Undang Perlindungan konsumen telah menetapkan hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Namun dalam praktek hak- hak tersebut tidak dapat dipertahankan dan dituntut secara hukum. Penerapan tanggung jawab produk pun masih diabaikan oleh pelaku usaha dalam menangani keluhan kerugian yang dialami konsumen. Pelaku usaha terkesan lepas tangan dalam penyelesaian masalahnya, sehingga konsumen semakin dirugikan. Ada pun saran dari penulis yaitu, antara lain konsumen lebih bersikap kritis dan pelaku usaha dapat melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
HALAMAN RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum.....	8
1.3.2 Tujuan Khusus.....	8
1.5 Metode Penelitian	9
1.5.1 Metode Penelitian	9
1.5.2 Tipe Penelitian	10
1.5.3 Pendekatan Masalah	10
1.5.4 Sumber Bahan Hukum.....	11
1.5.4.1 Bahan Hukum Primer	11
1.5.4.2 Bahan Hukum sekunder.....	12
1.5.5 Analisis Bahan hukum.....	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perlindungan Konsumen.....	13
2.1.1 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	13

2.1.2 Pengertian Konsumen.....	15
2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen	16
2.2 Pelaku Usaha.....	18
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	19
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	20
2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	21
2.2.4 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	24
2.2.5 Gemini Variasi	25
2.3 Tranksaksi Konsumen.....	25
2.3.1 Tahap Pra Tranksaksi	26
2.3.2 Tahap Tranksaksi.....	27
2.3.3 Tahap Purna Tranksaksi	27
2.4 Produk Buatan.....	27
2.4.1 Produk Cacat.....	28
2.4.2 Produk Rusak.....	30
BAB 3. PEMBAHASAN	31
3.1 Akibat hukum cacat produk pada Shock Braker mobil terhadap Gemini Variasi	31
3.2 Upaya penyelesaian jika terjadi sengketa antara konsumen dengan Gemini Variasi atas produksi Shock Braker mobil yang cacat produk.....	37
BAB 4. PENUTUP.....	51
4.1Kesimpulan	51
4.2Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPRAN

BAB. I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perjalanan sejarah bangsa untuk menuju pembangunan ekonomi yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat terasa sangat panjang. Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga mendukung perluasan gerak transaksi barang dan/atau jasa.

Ketika suatu bangsa memasuki tahap negara kesejahteraan, tuntutan terhadap intervensi pemerintahan melalui pembentukan hukum yang akan melindungi pihak-pihak yang lemah ataupun dirugikan sangatlah kuat khususnya konsumen. Perlindungan terhadap konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri, karena perkembangan produk-produk industri di satu pihak, pada pihak lain memerlukan perlindungan terhadap konsumen. Kemajuan teknologi dan industri, telah pula memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern.²

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi dan arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa di pasaran. Kondisi ini memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi.³ Namun di sisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat

² Zulham.2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

³ Abdul, H. B. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Cetakan Pertama. Bandung : Nusa Media.

beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Beberapa metode yang merugikan konsumen sering kali digunakan oleh pelaku usaha, dengan demikian upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting.⁴

Pemerintah Republik Indonesia sudah mengesahkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa “kesemua ini memiliki ketentuan yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus undang-undang”. Meskipun Undang – Undang Perlindungan Konsumen disebut sebagai undang-undang yang melindungi konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.⁵

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam kegiatan bisnis sehari-hari terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen (pemakai barang atau jasa). Kepentingan pelaku usaha adalah untuk memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan

⁴ Inosentius Samsul, 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cetakan Pertama. Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

⁵ Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok : Prenadamedia Group.

demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen biasanya berada pada posisi tawar yang lemah sehingga memungkinkannya untuk dijadikan objek eksploitasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen.⁶ Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi tanggung jawab produk dan jaminan garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab produk yang apabila produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha mengalami cacat maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha.⁷ Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan garansi terhadap produk yang diperdagangkan kepada konsumen. Namun jika dalam penjualan produk tidak disertai jaminan garansi banyak pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawab atas produk yang diperdagangkannya.

Tingginya perkembangan usaha di bidang otomotif dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, seiring dengan banyaknya pemuda yang terjun ke bidang otomotif yang menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Alat transportasi sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia pada saat sekarang ini karena memudahkan untuk pergi ke lokasi atau tempat yang akan dituju dengan tepat waktu.

⁶ Abdul, H. B. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

⁷ Celina, T. S. K. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.

Hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk variasi otomotif yang tidak diikuti dengan pengawasan yang ketat, maka munculah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan. 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.

Pada umumnya harga sebuah variasi otomotif yang ada dipasaran selalu mengacu kepada kualitas yang baik dan status garansi dari sebuah variasi yang menentukan ganti kerugian bila terjadi sesuatu. Garansi yang ada di pasaran yaitu garansi resmi yang meliputi garansi maufaktur serta garansi distributor yang diberikan kepada konsumen.⁸ Mengenai harga yang ditawarkan garansi distributor tersebut biasanya lebih murah dibandingkan dengan garansi resmi manufaktur, sedangkan untuk garansi toko tentu lebih murah lagi. Melihat kondisi perbedaan harga antara garansi resmi manufaktur dengan garansi distributor yang bisa sangat jauh dengan penampilan fisik sama menjadi salah satu alasan konsumen lebih memilih membeli variasi otomotif dengan garansi distributor.

Garansi pada kenyataannya, tidak saja memberikan manfaat kepada konsumen tetapi juga kepada produsen. Bagi konsumen, garansi melindungi dari membeli produk yang cacat, dan bagi produsen, garansi membatasi klaim yang tidak rasional dari konsumen. Disamping itu, produsen juga dapat memanfaatkan garansi sebagai alat promosi yang efektif untuk produknya, karena produk dengan masa garansi

⁸ Inosentius, S. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cetakan Pertama. Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

yang lebih lama memberikan sinyal kepada konsumen bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang lebih baik. Memperhatikan penjelasan di atas, garansi memiliki 2 peranan penting yaitu sebagai instrumen untuk melindungi konsumen dari membeli produk cacat dan juga melindungi produsen dari klaim konsumen yang tidak masuk akal, serta sebagai alat promosi yang efektif untuk meningkatkan penjualan produk.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian, hal ini merupakan tanggung jawab produk yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen. Artinya meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperkenalkan kembali suatu prinsip yang dikenal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUH Perdata”), yaitu: tanggung jawab produk (*product liability*). Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁹ Sehingga tanggung jawab produk biasanya menganut tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Dengan konsep *strict liability* ini, setiap konsumen yang merasa dirugikan haknya bisa menuntut ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Dalam layanan purna jual yang kita

⁹ Inosentius, S. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cetakan Pertama. Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

ketahui lingkupnya adalah jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional, tanggung jawab produk dapat kita terapkan. Salah satu bentuk layanan purna jual yang diberikan oleh pelaku usaha adalah pemberian garansi resmi yang disertakan dalam setiap pembelian produk oleh konsumen. Pemberian garansi resmi merupakan wujud pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen atas terjadinya kerusakan prematur suatu produk atau ketidakmampuan produk untuk melaksanakan fungsi yang diharapkan. Dalam pemberian tanggung jawab produk tidak ada pembatasan dalam menuntut tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya, karena tanggung jawab produk secara otomatis melekat pada kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya tanpa diperjanjikan terlebih dahulu. Jika performansi produk selama waktu pemakaian tertentu ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha dengan tanggung jawab produk karena telah memenuhi syarat yaitu adanya produk cacat yang merugikan dan kriteria cacatnya adalah informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha mengenai produk tersebut. Dengan tanggung jawab produk ini, konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan karena beban pembuktian ada pada pelaku usaha.

Pasal 1491 jo. 1504 KUHPerdara menyebutkan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas barang yang mempunyai cacat tersembunyi.¹⁰ Tanggung jawab produk tersebut hanya dibatasi pada tanggung jawab penjual atas cacat tersembunyi dalam barang yang diperdagangkan. Pembuat KUHPerdara sudah mengantisipasi kemungkinan penjual melakukan tindakan kebohongan mengenai produk yang diperdagangkannya, yang konsumen tidak mengetahui sewaktu membeli.

¹⁰ Shofie, Y. 2011. *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Di Kota Mojokerto terdapat perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yaitu Gemini Variasi, di tahun 2019 terdapat setidaknya 20 keluhan yang diajukan konsumen kepada perusahaan tersebut, rata-rata keluhan yang diajukan mengenai produk cacat. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk tersebut yang tidak diikuti dengan pengawasan yang ketat, maka munculah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Keterbastasan informasi yang diberikan oleh Gemini Variasi kepada konsumen juga merupakan penyebab salah satu dari ketidaktahuan konsumen kepada produk yang akan dibeli, sebagaimana diatur di dalam Pasal 6 dan 7 mengenai hak dan kewajiban konsumen.¹¹ Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan.

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi tanggung jawab produk dan jaminan garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab produk yang apabila produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha mengalami cacat maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan garansi terhadap produk yang diperdagangkan kepada konsumen.¹² Namun jika dalam penjualan produk tidak disertai jaminan garansi banyak pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan

¹¹ Abdul, H. B. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

¹² Sabrudin Juni. 2002. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat Dan Berbahaya*. Sumatera Utara : Fakultas Hukum Perdata Universitas Sumatera Utara : 1-15.

tanggung jawab atas produk yang diperdagangkannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih dalam masalah diatas melalui proposal penelitian diatas dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM GEMINI VARIASI ATAS PRODUKSI SHOCK BRAKER MOBIL CACAT PRODUK”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa akibat hukum bagi Gemini Variasi terhadap produk *Shock Braker* Mobil yang Cacat Produk ?
2. Apa upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara konsumen dengan Gemini Variasi atas produksi Shock Braker Mobil yang cacat produk ?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar memperoleh sasaran yang dikehendaki, perlu kiranya ditetapkan suatu tujuan penulisan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini berupa tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu tugas dan persyaratan akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan yang bersifat teoritis dan praktis terkait dengan perlindungan konsumen yang ada di masyarakat;
3. Untuk memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran yang berguna bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap produksi yang cacat produk.
2. Untuk mengetahui penyelesaian antara konsumen dengan produsen atas produksi yang cacat produk.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data secara akurat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian ini dapat terlaksana. Metode penelitian pada karya ilmiah merupakan aspek epistemologis yang sangat penting dan dapat dikemukakan dalam bab secara rinci dan jelas. Disinilah dibutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, dengan melakukan penalaran hukum, menganalisa masalah yang ada di Kabupaten Mojokerto terkait dengan Pertanggungjawaban Produsen kepada Konsumen dari Gemini Variasi Terhadap Konsumen dalam proses jual-beli *Shock Braker* Mobil yang Cacat Produk.¹³

1.4.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis Normatif yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Yang mana dari hal tersebut dihubungkan dengan permasalahan-permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-perundangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.4.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan Undang-Undang dan pendekatan Konseptual pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang

¹³ Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta, Prenadamedia Group, hlm. 60.

bersangkut paut dengan isu hukum yang diketengahkan.¹⁴ Kemudian yang kedua, peneliti juga menggunakan Pendekatan Konseptual atau disebut juga dengan (*Conceptual Approach*), yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin - doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan menggunakan pendekatan tersebut penelitian hukum ini akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum yang relevan dengan isu hukum yang akan dianalisis dalam penelitian dan penulisan Skripsi ini. Guna menjawab isu hukum yang menjadi pokok permasalahan dalam suatu penelitian maka pendekatan konseptual dilakukan untuk lebih memahami terkait dengan prinsip-prinsip, baik melalui doktrin-doktrin hukum maupun pandangan-pandangan hukum. Namun nanti di bab selanjutnya akan disertakan keterangan dari mantan pekerja dari Bengkel Variasi tersebut apakah telah berjalan sesuai dengan rule dan role atau peraturan dan peranannya.

1.4.4 Sumber Bahan Hukum

Di dalam penelitian adanya sumber bahan hukum untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer, sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum sekunder dan sumber-sumber penelitian yang dapat berupa bahan-bahan non hukum.

1.4.4.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya yaitu mempunyai otoritas, bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalan dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim.¹⁵ Adapun bahan hukum primer yang digunakan penulis yaitu :

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); Jakarta

¹⁴ *Ibid.* hlm.93.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Op, Cit*, hlm,181.

2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); Jakarta
3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126); Jakarta
4. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Pengawasan Kegiatan Perdagangan. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 338); Jakarta
5. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar Dan/ Atau Jasa. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 813); Jakarta

1.4.4.2 Bahan Hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang meliputi semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum yang meliputi jurnal- jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder yang digunakan juga harus relevan dengan topik penelitian yang hendak diteliti. Bahan hukum sekunder yang digunakan penulis yaitu buku-buku literatur, jurnal- jurnal hukum serta tulisan-tulisan hukum yang diambil dari internet.¹⁶

1.4.5 Analisis Bahan hukum

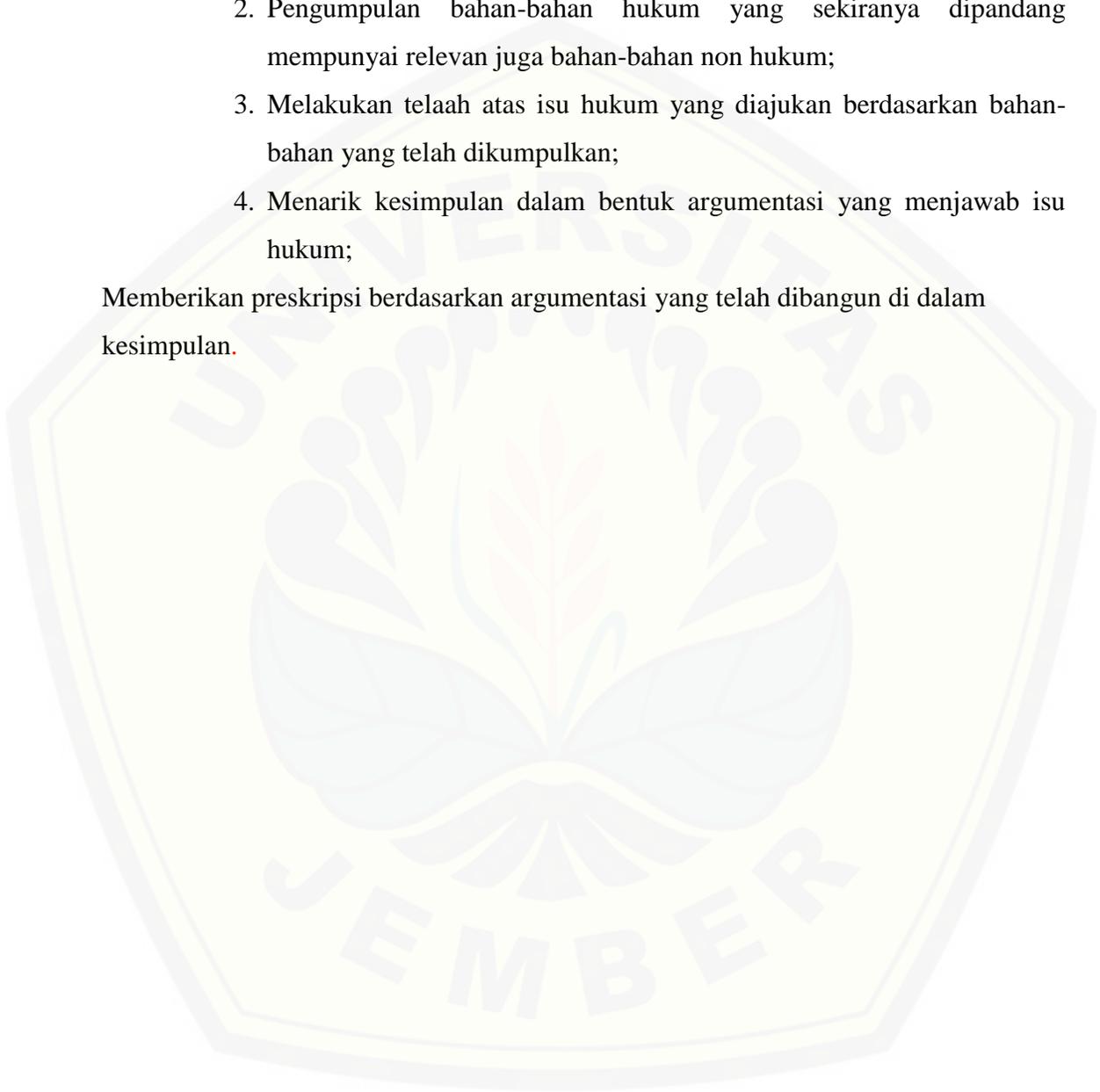
Analisis bahan hukum merupakan suatu cara yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dengan menggunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu cara pengambilan kesimpulan dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat Skhusus. Langkah - langkah yang dilakukan dalam penelitian hukum sebagai berikut ¹⁷ :

¹⁶ *Ibid*, hlm.182-183

¹⁷ *Ibid*, hlm. 213

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;

Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.



BAB. II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸ Perlindungan konsumen yang dijamin kepastian hukumnya tersebut diberikan terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen mulai dari kelahiran hingga kematian dan segala kebutuhan di antaranya. Perlindungan konsumen juga sering dikaitkan dengan hukum konsumen meskipun hampir dipastikan bahwa hukum konsumen mengandung maksud yang sama mengenai perlindungan konsumen.

Hukum Konsumen menurut Mochtar Kusumaatmaja adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.¹⁹ Sedangkan, menurut Az. Nasution, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁰

2.1.1 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Penegakan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang memiliki fungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen

¹⁸ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

¹⁹ Abdul, H. B. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Cetakan Pertama. Bandung : Nusa Media.

²⁰ AZ Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Wisya, 2002.

dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.²¹

Pengaturan mengenai asas-asas yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan didalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas diatas yang diatur dalam undang-undang ketika diperhatikan isinya dapat dikerucutkan sehingga menjadi tiga bagian yaitu asas kemanfaatan mencakup

²¹ Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

dua komponen, tentang asas keamanan dengan memperhatikan kepentingan konsumen, selanjutnya asas keadilan yang mencakup komponen asas keseimbangan, dan yang terakhir adalah asas kepastian hukum.²²

2.1.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsekuensi yang terjadi karena semakin berkembangnya teknologi yang pada saat ini semakin maju dan bagian dari semakin banyaknya industri sehingga muncul tindakan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.²³ Sedangkan dengan adanya aturan tentang perlindungan konsumen dapat memberikan atau menjamin adanya kepastian hukum sehingga memberikan perlindungan terhadap konsumen seperti halnya disebutkan pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan sudah terbentuknya suatu aturan yang meminimalisir kerugian yang diderita konsumen dari kesalahan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian yang diderita konsumen.²⁴

Pengertian perlindungan konsumen merupakan tindakan yang dikhususkan untuk melindungi kepentingan konsumen sehingga memiliki kepastian hukum dalam tindakan yang dilakukan ketika menentukan pilihannya terhadap suatu barang yang diinginkan yang sesuai dengan apa yang diperlukan serta dapat mempertahankan hak yang melekat dalam diri konsumen menurut Susanti.²⁵ Namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait pelaku usaha juga dibahas didalamnya, bahkan ada beberapa Pasal yang menyebutkan tentang pelaku usaha seperti pada Pasal 6 sampai dengan Pasal 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga pelaku usaha juga memperhatikan segala sesuatu yang dilakukan.

²² Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

²³ Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. hlm. 2.

²⁴ Burhanuddin S. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press.

²⁵ Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana. hlm.4.

Hukum konsumen (*consumer law*) dan/atau hukum perlindungan konsumen (*consumer protection law*) dalam hal ini masih tergolong bidang hukum baru dalam wacana akademik dan praktik penegakan hukum di Indonesia. Pada tahun 1990-an secara terbatas telah diajarkan di beberapa fakultas hukum. Namun, dalam pelaksanaannya ada perdebatan mengenai perlu atau tidaknya hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada waktu itu.

Hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dirumuskannya sebagai berikut:²⁶

“... keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan pengguna, dalam kehidupan bermasyarakat”.

Dalam lokakarya Dosen dan Praktisi Hukum, delapan belas bulan sebelum berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jufrina mengatakan:²⁷

“Tampaknya dari topik ceramah yang diminta belum secara tegas memasukkan istilah Hukum Perlindungan Konsumen, masih memakai Masalah Perlindungan Hukum. Hal ini kemungkinan masih ada keraguan karena belum adanya Hukum Perlindungan Konsumen yang integral di Indonesia”

2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Suatu transaksi yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha, perlu diperhatikan yaitu konsumen juga mempunyai hak-hak yang melekat pada dirinya, bahwa ada empat hak dasar yang dimiliki konsumen, yaitu: konsumen berhak mendapatkan produk yang tidak membahayakan dirinya, konsumen berhak mendapatkan informasi selengkap-lengkapnyanya terkait barang yang dibelinya, konsumen berhak untuk menentukan pilihan barang yang dibutuhkan tanpa adanya

²⁶ Shofie Yusuf, 2011. *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 49.

²⁷ *Ibid*, hlm. 50

paksaan dari pihak manapun, konsumen berhak untuk didengar mengenai kepentingannya dalam memenuhi kebutuhannya.²⁸

Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- e. Hak untuk diberlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- f. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- g. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain mendapatkan hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus diperhatikan untuk melancarkan transaksi dengan pelaku usaha. Dalam hal ini perlunya timbal balik antara keduanya, konsumen juga harus memiliki itikad baik ketika semua haknya sudah dipenuhi oleh pelaku usaha.

²⁸ Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Cetakan. Pertama. Bandung: Nusa Media. hlm. 33.

Kewajiban konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni:

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.2 Pelaku Usaha

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan pelaku usaha ialah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁹

Ini tidak berarti hanya para produsen pabrikan penghasil barang dan/atau jasa yang tunduk pada undang-undang ini, melainkan juga para rekanan, termasuk para agen, distributor serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa.³⁰

Kelompok pelaku usaha dapat dibagi menjadi tiga, terdiri atas:³¹

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha seperti perbankan, usaha leasing dan lain-lain;

²⁹ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

³⁰ Burhanuddin, S. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press.

³¹ Abdul, H. B. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/ penolong dan lain-lain);
- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko, dan lain-lain.

2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha

Masyarakat pada umumnya menyebut pelaku usaha dengan sebutan produsen, terkadang masyarakat juga mengartikan pelaku usaha merupakan pengusaha, namun produsen merupakan salah satu unsur dari cangkupan pengusaha karena produsen hanya penghasil barang saja.³² Namun pada kenyataannya pelaku usaha bukan hanya produsen tetapi juga ada distributor yang memiliki peranan dalam penyaluran barang, BUMN, koperasi, importir, pedagang yang sama halnya disebutkan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha yang dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki kesamaan dengan produsen yang di kenal di Belanda.

Terkait pengertian mengenai pelaku usaha didalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang dimaksud hanya mencakup perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum yang berada dan melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum negara Republik Indonesia.³³

³² Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK)*. Malang : UB Press. hlm.42

³³ Abdul Halim Barkatullah. 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Cetakan. Pertama. Bandung : Nusa Media. hlm. 38.

2.2.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menciptakan keharmonisan serta keseimbangan dalam bertransaksi juga harus diciptakan untuk kepentingan kedua belah pihak. Diperlukan kesadaran untuk mencapai itu semua. Oleh karena itu dengan pelaku usaha juga memiliki hak yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

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

Pelaku usaha dalam melakukan usahanya memiliki hak, bahwa memang pelaku usaha memiliki hak dengan mendapatkan nilai tukar berupa uang terhadap apa yang diperdagangkan. Sebagai bentuk konsekuensi pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen terlihat sangat jelas dengan adanya itikad baik yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga sudah serta mencakup proses tahapan dalam melakukan usahanya, sehingga bisa dikatakan bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad dalam memperdagangkan barangnya.³⁴

2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.³⁵

³⁴ Celina Tri Siwi K. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika. hlm.44.

³⁵ <http://tesishukum.com/pengertianperlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada 7 September 2019, pukul 15.00

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab, yaitu:

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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
3. 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;
4. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.³⁶

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum.³⁷ Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak

³⁶ *Ibid*, hlm.126.

³⁷ Louis, Y. 2013. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen. *Lex Privatum*. 1(3) : 28-39.

konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.³⁸

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab. Secara umum, tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Kedua dasar tuntutan ganti kerugian adalah :

1. Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

2. Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

³⁸ Edmon Makarim. 2005 *Pengantar Hukum Telematika- Suatu Kompilasi Kajian*, Badan. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. hlm. 365- 366.

2.2.4 Perbuatan Yang Dilarang Pelaku Usaha

Dunia persaingan usaha, pelaku usaha dituntut untuk melakukan yang terbaik untuk memberi pelayanan kepada para konsumennya.³⁹ Sehingga untuk membuat konsumen percaya akan produk yang dihasilkan atau produk yang dipasarkan para pelaku usaha harus memperhatikan beberapa hal yang harus dihindari. Seperti halnya pelaku usaha harus memperhatikan larangan-larangan yang ditujukan padanya yang diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau *neto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.

³⁹ Anggraeni Endah K. 2012. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Layak Edar. *Hukum Dan Dinamika Masyarakat*. 9(2) : 152-160.

- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *neto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 undang-undang tersebut dapat dibagi menjadi dua larangan pokok, yaitu:

1. larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar layak untuk dipergunakan atau dipakai dimanfaatkan oleh konsumen
2. larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

2.2.5 Gemini Variasi

Gemini Variasi adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbaikan khususnya mobil dan juga menjual produk buatan sendiri yang berlokasi JL. RA. Kartini km 6. Gemini Variasi berdiri pada tahun 2002. Konsumen Gemini Variasi meliputi mobil perorangan dan distributor wilayah Mojokerto. Kelebihan dari Gemini Variasi adalah memberikan *service* yang cepat dan rapi. Untuk kebutuhan sperpart yang harus diganti perusahaan membeli di sekitar kota Surabaya dan juga memproduksi barang sendiri seperti produknya yaitu *Shock Braker*.

Semakin berkembangnya perindustrian di kota Mojokerto mengakibatkan perekonomian di kota Mojokerto semakin berkembang sehingga daya beli masyarakat terhadap variasi mobil semakin meningkat. Semakin banyaknya

pengguna mobil akan menimbulkan banyaknya pesaing yang bermunculan dari industri jasa variasi otomotif yang akan menjadi ancaman terhadap perusahaan. Perusahaan Gemini Variasi dalam melakukan proses jasa perbaikan pada saat ini masih menganut sistem lama yaitu hanya mengutamakan waktu pemasangan variasi mobil tersebut tanpa memperhatikan kualitas barang konsumen, dari faktor-faktor yang lain contohnya tempat menunggu pada saat proses perbaikan dan lokasi pembayaran, pada bengkel tersebut belum tersedia sperpart kendaraan dengan kualitas yang baik jadi jika terjadi kerusakan pada sperpart maka harus membeli lagi. Sementara perusahaan pesaing sudah menerapkan sebagian besar kekurangan dari bengkel Gemini Variasi akibatnya konsumen tidak kembali lagi dan hal ini dapat dilihat dari laporan keuangan Gemini Variasi yang mengalami penurunan laba tiap bulanya.

2.3 Transaksi Konsumen

Yaitu tahap terjadinya proses peralihan kepemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini, pelaku usaha wajib memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar yang berlaku, memberi kesempatan bagi konsumen untuk menguji dan mencoba barang/jasa tertentu dan memberi jaminan dan/atau garansi atas barang (Pasal 7 huruf c, d, e Undang – Undang Perlindungan Konsumen). Pada saat ini, konsumen mendapatkan kecocokan pilihan barang dan/atau jasa dengan persyaratan pembelian serta harga yang dibayarnya. Yang menentukan dalam tahap ini adalah syarat-syarat perjanjian peralihan kepemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut, penyerahan dan/atau cara pembayaran atau pelunasan.⁴⁰

⁴⁰ Inosentius, S. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cetakan Pertama. Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Perilaku pelaku usaha sangat menentukan, seperti penentuan harga produk konsumen, penentuan persyaratan perolehan dan pembatalan perolehannya, klausula-klausula, khususnya klausula baku yang mengikuti transaksi dan persyaratan-persyaratan jaminan, keistimewaan atau kemanjuran yang dikemukakan dalam transaksi barang dan/atau jasa.⁴¹

Umumnya, pada saat ini apabila perikatan terjadi secara tunai, maka tidak atau kurang bermasalah. Akan tetapi, pada perikatan dengan cara pembayaran atau pelunasan berjangka (antara lain perjanjian beli sewa, kredit perbankan, kredit pemilikan rumah, dan sebagainya), sering menimbulkan masalah. Tidak jarang kita temui orang-orang yang menandatangani suatu konsep perjanjian tanpa terlebih dahulu membaca dengan teliti syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian itu. Dengan berlakunya Undang – Undang Perlindungan Konsumen, semua klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, menjadi batal demi hukum.

2.3.1 Tahap Pra Transaksi

Antara tahapan satu dengan yang lainnya tidak secara tegas terpisah satu sama lain atau bisa saja terjadi dalam suatu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Tahapan pratransaksi, ini konsumen masih dalam proses pencarian informasi atas suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau *leasing*.⁴² Di sini konsumen membutuhkan informasi yang akurat tentang karakteristik suatu barang dan atau jasa. *Right to be informed of consumers* betul-betul memegang peranan penting dan harus dihormati, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

⁴¹Abdul, H. B. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Cetakan Pertama. Bandung : Nusa Media.

⁴² Bastian, B. 2006. *Akutansi Sektor Publik*. Surabaya : Erlangga.

2.3.2 Tahap Transaksi

Konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian (jual-beli, sewa atau bentuk lainnya).⁴³ Antara kedua belah pihak betul-betul harus beritikad baik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Di negara-negara maju, konsumen diberi kesempatan untuk mempertimbangkan apakah akan memutuskan membeli/memakai suatu barang dan atau jasa dalam tenggang waktu tertentu atau membatalkannya. Klausula ini dapat dilihat praktik di Amerika, Belanda, Inggris, dan Australia.

2.3.3 Tahap Purna Transaksi

Tahap ini dapat disebut dengan tahap purnajual atau *after sale service*⁴⁴ dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma- cuma dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya penjual menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu.

2.4 Produk Buatan

Menurut Mulyadi Produk buatan⁴⁵ adalah Produk hasil industri yang sudah siap pakai untuk konsumsi akhir ataupun siap pakai sebagai alat produksi, atau produk yang langsung dikonsumsi dan bukan dipergunakan untuk produksi barang lain. Sebagai contoh, sebuah mobil yang dijual ke konsumen adalah barang jadi; komponen seperti ban yang dijual pada produsen mobil bukan barang jadi, melainkan barang setengah jadi yang digunakan untuk membuat barang jadi.

⁴³ Bastian, B. 2006. *Akutansi Sektor Publik*. Surabaya : Erlangga.

⁴⁴ Hansen dan Mowen. 2005. *Manajemen Biaya*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat PT. Salemba Emban Satria.

⁴⁵ Bastian, B. dan Nurlala. 2007. *Akutansi Biaya ; Teori dan Aplikasi*. Edisi 1. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

2.4.1 Produk Cacat

Cacat memiliki pengertian kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna. Produk cacat berarti barang atau jasa yang dibuat dalam proses produksi namun memiliki kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna. Kholmi dan Yuningsih menjelaskan bahwa produk cacat merupakan yang dihasilkan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan tetapi masih bisa diperbaiki.⁴⁶

Menurut Bustamin dan Nurlela menjelaskan bahwa produk cacat adalah yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standart mutu yang diterapkan, tetapi masih bisa di perbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu.⁴⁷

Menurut Hansen dan Mowen menjelaskan bahwa produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi spesifikasinya. Hal itu berarti juga tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Kesesuaian dengan kualitas mengasumsikan bahwa terdapat suatu cakupan nilai yang diterima untuk setiap spesifikasi atau karakteristik kualitas.⁴⁸

Mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat, dapat dibedakan atas tiga kemungkinan, yaitu:⁴⁹

1. Kesalahan produksi

Kesalahan produksi dapat dibedakan atas dua bagian yaitu, pertama adalah kesalahan yang meliputi kegagalan produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kelalaian manusia atau

⁴⁶ Maisyah Kholmi dan Yuningsih, 2009. *Akutansi Biaya Edisi Revisi*, Malang, UMM Pres, , hlm. 136

⁴⁷ Bastian Bustami dan Nurlela, 2007. *Akutansi Biaya; Teori dan Aplikasi*, Edisi 1, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu.

⁴⁸ Hansen dan Mowen, 2005, *Manajemen Biaya*, Jakarta; Penerbit Salemba Empat PT. Salemba Emban Satria.

⁴⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 160-161

ketidakberesan pada mesin dan yang serupa dengan itu, sedangkan yang kedua adalah produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal.

2. Cacat Desain

Pada cacat desain ini, cacat terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri atas, desain, komposisi atau konstruksi.

3. Kesalahan produksi

Kesalahan produksi dapat dibedakan atas dua bagian yaitu, pertama adalah kesalahan yang meliputi kegagalan produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kelalaian manusia atau ketidakberesan pada mesin dan yang serupa dengan itu, sedangkan yang kedua adalah produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal.

4. Cacat Desain

Pada cacat desain ini, cacat terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri atas, desain, komposisi atau konstruksi.

5. Informasi yang tidak memadai

Informasi yang tidak memadai ini berhubungan dengan pemasaran suatu produk, dimana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada pemakai yang berupa pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atas resiko tertentu atau hal lainnya sehingga produsen pembuat dan *supplier* dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana dimaksudkan.

2.4.2 Produk Rusak

Produk rusak menurut Bastian adalah produk yang kondisinya rusak, atau tidak memenuhi standar mutu yang sudah ditetapkan, dan tidak dapat diperbaiki, tetapi akan berakibat biaya perbaikan jumlahnya lebih tinggi dibandingkan dengan kenaikan nilai atau manfaat atau perbaikan produk rusak akibat dari sifatnya ada dua macam, yaitu produk rusak yang bersifat normal dan produk rusak bersifat tidak normal.

Bastian menjelaskan bahwa produk rusak adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar mutu yang diterapkan, tetapi secara ekonomis produk tersebut dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu, tetapi biaya yang dikeluarkan cenderung lebih besar dari nilai jual setelah produk tersebut diperbaiki.⁵⁰

⁵⁰ Bastian, 2006. *Akutansi Sektor Publik*, Surabaya, Erlangga, hal. 147.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Secara umum skripsi ini telah dijelaskan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Akibat hukum yang timbul atas kerugian konsumen dijelaskan dalam prinsip *strict liability* yaitu produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha dan juga tidak adanya hubungan kontraktual maupun dalam hal perbuatan melawan hukum sebelumnya.
2. Penyelesaian sengketa konsumen baik melalui Pengadilan Negeri atau alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999, apabila konsumen dirugikan di dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian.

4.2 Saran

1. Bagi pelaku usaha diharapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen agar tidak ada salah satu pihak yang merasa kecewa dan dirugikan serta pelaku usaha harus wajib memberikan jaminan garansi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan konsumen mendapatkan perlindungan hukum.
2. Bagi konsumen sebelum membeli barang agar lebih berhati-hati karena produk-produk yang diperdagangkan pelaku usaha seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan, hendaknya konsumen memeriksa dengan cermat dan teliti barang yang

akan dibeli khususnya memeriksa kartu garansi, hal ini akan memudahkan konsumen saat mengajukan klaim kepada pelaku usaha.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul, H. B. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Cetakan Pertama. Bandung : Nusa Media.

Abdul, H. B. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

Ahmadi, M. dan S. Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada..

AZ Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Wisya, 2002.

Bastian, B. dan Nurlela. 2007. *Akuntansi Biaya ; Teori dan Aplikasi*. Edisi 1. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

Bastian, B. 2006. *Akutansi Sektor Publik*. Surabaya : Erlangga.

Burhanuddin, S. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press.

Celina, T. S. K. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.

Edmon, M. 2005. *Pengantar Hukum Telematika-Suatu Kompilasi Kajian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Hansen dan Mowen. 2005. *Manajemen Biaya*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat Salemba Emban Satria.

Inosentius, S. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cetakan Pertama. Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK)*. Malang: UB Press.

Maisyah, K. dan Yunangsih. 2009. *Akutansi Biaya Edisi Revisi*. Malang : UMM Pres.

Marzuki, P. M. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok : Prenadamedia Group.

Shofie, Y. 2011. *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Soetandyo, W., S. Irianto, dan Shidarta. 2009. *Metode Penelitian Hukum, Korelasi dan Refleksi*. Edisi Pertama. Jakarta : Yayasan OBOR Indonesia.

Susanti, A. N. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kencana.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

B. Karya Ilmiah

Anggraeni, E. K. 2012. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Layak Edar. *Hukum Dan Dinamika Masyarakat*. 9(2)

Louis, Y. 2013. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen. *Lex Privatum*. 1(3)

Juni, S. 2002. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat Dan Berbahaya. *Digitized by USU digital library*. Fakultas Hukum Perdata Universitas Sumatera Utara

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); Jakarta

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126); Jakarta

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Pengawasan Kegiatan Perdagangan. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 338); Jakarta

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar Dan/ Atau Jasa. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 813); Jakarta

D. Internet

<http://tesishukum.com/pengertianperlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

E. Lain Lain

Ramadhan, M. I. 2019. “Garansi Purna Jual Dari Gemini Variasi Kepada Konsumen”. *Hasil Wawancara Pribadi* : 3 Desember 2019, Gemini Variasi Mojokerto.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 527 k/Pdt/2006 tentang PT. ASKARAGITA VS PT. TRESNAMUDA SEJATI. Jakarta.

LAMPIRAN WAWANCARA

Hari/ Tanggal : Selasa, 3 Desember 2019
Waktu : 10.00 WIB
Lokasi : Japan Asri Blok DD. 15 Sooko Mojokerto
Nama Narasumber : Valdo
Jabatan : Konsumen

Keterangan

P: Pewawancara

N: Narasumber

P : Assalamu'alaikum, Selamat pagi mas Valdo?

N : Waalaikumsalam, Selamat pagi juga mas.

P :Mohon maaf mas sebelumnya mengganggu waktu mas Valdo, saya ingin menanyakan beberapa hal terkait Tugas Akhir saya tentang Tanggung Jawab Hukum Gemini Variasi atas Produksi *Shock Braker* Mobil Cacat Produk

N : Iya boleh silahkan mas.

P : Apakah anda sering membeli variasi di tempat ini ?

N :Jarang-jarang mas, kalau ada uang lebih saya membeli variasi untuk kendaraan saya.

P : Menurut mas apakah pelayanan yang diberikan Gemini Variasi kepada mas selaku konsumen memuaskan ?

N : Kalau saya sendiri merasa kalau pelayanannya masih kurang, karena ada beberapa pegawai yang cuek kepada konsumennya.

P: Bagaimana pengalaman positif atau negatif mas tentang Gemini Variasi ?

N : Saya ada pengalaman negatif yaitu beberapa waktu yang lalu saya membeli variasi di situ, tetapi setelah 7 hari pemakaian barang tersebut telah rusak, setelah itu saya mengembalikan kepada Gemini Variasi tetapi bengkel tersebut tidak mau memberikan ganti rugi.

P : Apakah mas pada waktu pembelian diberi nota dan jaminan atas barang tersebut ?

N : Ada nota mas tetapi di nota tidak ada keterangan bahwasanya barang tersebut ada ganti kerugian jika ada kerusakan barang.

P : Tindakan selanjutnya yang mas lakukan setelah mendengar bahwa barang tersebut tidak diberi ganti rugi ?

N : Saya langsung menghadap ke pemilik bengkel tersebut dan meminta ganti rugi.

P : Tindakan yang dilakukan pemilik bengkel apa ?

N : Awalnya bengkel tersebut ngotot bahwa memang barang tersebut tidak diberikan ganti rugi jika ada kerusakan dan kalau ada kerusakan dibawa kembali ke bengkel tersebut tetapi dikenakan biaya service. Saya tidak mau karena saya merasa dirugikan dengan adanya tanggung jawab tersebut.

P : Baik mas saya memahami apa yang jadi masalah mas Valdo kali ini.

P : Pertanyaan terakhir mas, apakah setelah kejadian ini mas akan membawa masalah ini ke jalur hukum ?

N : Sebenarnya saya pengen melaporkan masalah ini ke jalur hukum, tetapi nanti ribet mas harus riwa-riwi sana-sini. Dan juga terkendala dana yang pas-pasan mas.

P : Oh begitu ya mas, insyallah saya akan membantu mas dalam menyelesaikan masalah ini karena perbuatan yang dilakukan Gemini Variasi telah melakukan perbuatan melawan hukum menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

P : Terima kasih mas atas informasi yang diberikan, saya jadi paham banyak apa yang jadi kendala jual beli produsen ke konsumen. Terima kasih atas kesempatan waktunya dan jawabannya mas. Senang bisa mewawancarai mas Valdo.

N : Oh iya, sama-sama mas.

LAMPIRAN WAWANCARA

Hari/ Tanggal : Selasa, 3 Desember 2019
Waktu : 13.00 WIB
Lokasi : Japan Raya Blok DD. 20, Sooko, Mojokerto
Nama Narasumber : Berlin
Jabatan : Karyawan Gemini Variasi

Keterangan

P: Pewawancara

N: Narasumber

P : Assalamu'alaikum, Selamat pagi mas Berlin?

N : Waalaikumsalam, Selamat pagi juga mas.

P :Mohon maaf mas sebelumnya mengganggu waktu mas Valdo, saya ingin menanyakan beberapa hal terkait Tugas Akhir saya tentang Tanggung Jawab Hukum Gemini Variasi atas Produksi *Shock Braker* Mobil Cacat Produk

N : Iya boleh silahkan mas.

P : Berapa lama mas kerja di tempat ini ?

N : Saya kerja di tempat ini sudah 10 tahun mas.

P : Bagaimana ketentuan / cara penjualan produk variasi di tempat ini ?

N : Seperti bengkel biasanya mas, jika ada yang ingin memesan lewat online kita juga bersedia untuk mengantar barang sekaligus memasang variasi tersebut di tempat.

P: Apakah sebelum konsumen membeli barang ada perjanjian khusus untuk pembelian variasi disini ?

N : Tidak ada mas, yang ada hanya saat konsumen membeli barang dan ingin meminta nota kita akan memberinya nota.

P : Apakah Gemini Variasi tau mengenai Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang jual beli ?

N : Saya hanya tau kalau ada Undang – Undang yang mengatur tentang jual beli. Tetapi saya tidak tau mendalam tentang apa saja isi perturan tersebut.

P : Apa saja yang sudah dipahami oleh Gemini Variasi dari peraturan tersebut ?

N : Yang saya pahami hanya peraturan jual beli yang biasa saja antara konsumen dan

pelaku usaha, saya tidak pernah membaca peraturan tersebut, sekilas hanya dari desas desus antar pelaku usaha lain.

P : Apakah anda tau perbuatan jual beli yang dilakukan Gemini Variasi tersebut merupakan perbuatan ilegal ?

N : Saya bekerja disini hanya untuk mencari rezeki mas, masalah ilegal atau tidak urusan belakangan selama bengkel kami aman – aman saja tidak ada penggerebekan dari pihak berwajib kami tetap melakukan apa yang biasanya dilakukan.

P : Selama mas bekerja disini apakah pernah ada pengembalian barang dari konsumen ?

N : Ada beberapa konsumen yang mengembalikan barang, tetapi kata bos jika ada yang mengembalikan lewat 3 hari maka jangan diberi yang baru.

P : Jika ada pengembalian barang, apakah Gemini Variasi akan memberikan ganti rugi ?

N : Kita akan memberi ganti kerugian berupa barang yang baru tetapi tidak boleh lebih 3 hari setelah pembelian.

P : Bagaimana Gemini Variasi dapat memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa variasi disini aman untuk dipakai ?

N : Kita akan mempromosikan kepada remaja – remaja yang baru memulai hobi otomotif. Sasaran kita khususnya pada anak SMA, karena mereka tidak terlalu jeli melihat barang kita hanya bermodal ikut-ikutan dari teman-temannya yang sebelumnya telah membeli variasi kami.

P : Baik mas saya disini hanya akan memberikan pendapat dan saran kepada Gemini Variasi bahwa perbuatan yang dilakukan merupakan perbuatan melawan hukum karena produk tersebut ilegal dan juga Bengkel Gemini Variasi belum mendaftarkan kepada HAKI atas izin produk yang diproduksi. Sebagai pelaku usaha harus tau betul tentang Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang jual beli, apa saja hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Agar tidak ada perbuatan melawan hukum nantinya.

P : Terima kasih mas atas informasi yang diberikan, saya jadi paham tentang masalah ini. Terima kasih atas kesempatan waktunya dan jawabannya mas. Senang bisa mewawancarai mas Berlin.

N : Oh iya, sama-sama mas.

Lampiran Bentuk Foto *Shock Braker* cacat produk

Gambar 1 :



Gambar 2 :



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Iqbal Ramadhan
Tempat/ Tanggal Lahir : Mojokerto, 14 Januari 1998
Alamat : Jl. Palemmerah III Japan Asri Blok DD. 24
Sooko, Mojokerto
Jenis Kelamin : Laki - laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nama Orang Tua : Ayah : Alm. Herminardi Budi Sulisty, S.H
Ibu : Lilik Muzaiwaroh
Email : iqbalramadhan35@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD N 1 Sooko lulus tahun 2010
2. SMP N 4 Mojokerto lulus tahun 2013
3. SMA N 1 Sooko Mojokerto lulus tahun 2016
4. Universitas Jember masuk tahun 2016

Demikian daftar riwayat idup ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan semestresinya.

Penulis,

Muhamad Iqbal Ramadhan

NIM. 160710101015