

**TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR BUAH TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG  
(Studi Di Kota Mataram)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Untuk mencapai derajat S-1 pada**

**Program Studi Ilmu Hukum**



**Oleh :**

**NI PUTU SARI ASTITI**

**D1A 019 433**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MATARAM**

**2023**

**Halaman Persetujuan Pembimbing**

**TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR BUAH TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG  
(Studi Di Kota Mataram)**



Oleh :

**NI PUTU SARI ASTITI  
D1A 019 433**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Pertama,**

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**Ari Rahmad Hakim B.F., SH., M.Hum.**  
NIP. 197609172003121002

**Pembimbing Kedua,**

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'S' or 'G' shape with a long horizontal stroke extending to the right.

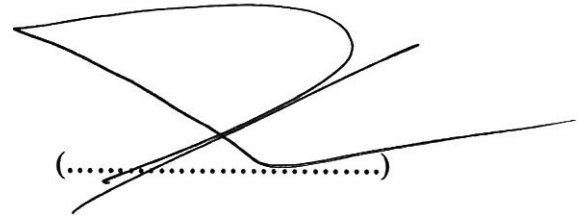
**I Gusti Agung Wisudawan, SH.MH**  
NIP. 198307112008121001

**SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI  
PADA TANGGAL**

**Oleh :  
Dewan Penguji,**

**Ketua,**

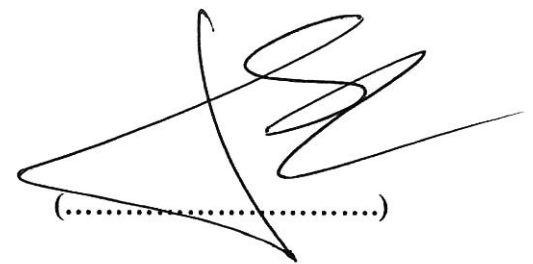
**( Ari Rahmad Hakim B.F., SH., M.Hum.)**  
**NIP: 197609172003121002**



(.....)

**Anggota I,**

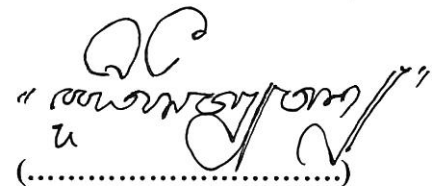
**(I Gusti Agung Wisudawan, SH.MH)**  
**NIP: 198307112008121001**



(.....)

**Anggota II,**

**(Yudhi Setiawan, SH., M.Hum.)**  
**NIP : 197905212006041001**



(.....)

**Mengetahui**  
**Fakultas Hukum Universitas Mataram**  
**Bagian Hukum Bisnis,**  
**Ketua,**



(.....)

**(Yudhi Setiawan, SH., M.Hum.)**  
**NIP : : 197905212006041001**

**HALAMAN PENGESAHAN DEKAN**

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH FAKULTAS  
HUKUM UNIVERSITAS MATARAM**

**PADA TANGGAL :.....23 MAY 2023.....**

**Dekan,**



**Dr. Lalu Wira Pria Suhartana, S.H., M.H**  
**NIP: 197306242002121001**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Sari Astiti

NIM : D1A 019 433

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Distributor Buah Terhadap Kerugian Konsumen Atas Kerusakan Barang (Studi di Kota Mataram)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi yang saya tulis ini adalah asli hasil karya sendiri bukan merupakan hasil menjiplak atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan diperguruan tinggi manapun.

Atas pernyataan ini apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mataram.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram.....2023

Yang membuat pernyataan,



**Ni Putu Sari Astiti**  
**D1A019433**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan kasih, karunia, dan kehendaknya sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul: **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG (STUDI DI KOTA MATARAM)** dapat diselesaikan dengan baik.

Selesaiannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ingin disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya ini, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Lalu Wira Pria Suhartana, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Mataram.
2. Ibu Dr. Hj. Rina Khairani Pancaningrum, SH.L.Lm selaku Ketua Prodi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mataram.
3. Bapak Yudhi Setiawan, SH., M.Hum. Selaku Ketua Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Mataram.
4. Bapak Ari Rahmad Hakim B.F., SH., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi.
5. Bapak I Gusti Agung Wisudawan, SH.MH selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah berkenan memberikan saran, kritik dan arahan selama penulisan skripsi.

6. Bapak Yudhi Setiawan, SH., M.Hum selaku Dosen Penguji Netral yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Mataram yang memberikan ilmu pengetahuan selama mengikuti proses perkuliahan
8. Seluruh Staf Bagian Akademik dan Bagian Administrasi Fakultas Hukum Universitas Mataram yang membantu dan memberikan informasi selama proses perkuliahan.
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, baik secara langsung atau tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh karena itu jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima komentar yang membangun. Penulis juga berharap agar setiap orang yang membaca skripsi ini dapat menemukan sesuatu yang bermanfaat di dalamnya.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bias disebutkan

satu persatu. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada orang yang membacanya.

Mataram, .....2023

Penulis,

**Ni Putu Sari Astiti**

**NIM: D1A019433**



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak I Nyoman Turyana dan Ibu Seri Widyarti, yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan cinta kasih. Terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
2. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak Ari Rahmad Hakim B.F., SH., M.Hum. dan Bapak I Gusti Agung Wisudawan, SH.MH, yang telah meluangkan waktunya, memberikan saran dan masukan serta arahan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Diri sendiri atas semangat, dan kesetiaan untuk mau berproses sampai sejauh ini, serta keberanian untuk belajar hal yang baru.
4. Sahabat, teman dan seluruh pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Almamater tercinta yang menjadi kebanggaan saya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan kasih sayang dan membalas dengan yang lebih baik untuk semua yang berjasa dalam hidup saya.

**RINGKASAN**

**TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR BUAH TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG**

**(Studi di Kota Mataram)**

Penyusun : Ni Putu Sari Astiti

Pembimbing : Ari Rahmad Hakim B.F. dan I Gusti Agung Wisudawan

Di Kota Mataram terdapat distributor buah yaitu UD. Sari Buah yang menjual berbagai macam buah import dan lokal. Pada kenyataannya di lapangan terdapat konsumen yang mengeluh karena mendapatkan buah/barang dalam keadaan rusak. Distributor buah biasanya memberikan kompensasi yang tidak sepadan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai produk barang dan/atau jasa, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.

Permasalahan yang diteliti yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan dan bagaimana tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Jenis sumber data/bahan hukum yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Analisis bahan hukum/data didapatkan melalui wawancara dengan informan dan responden dengan menggunakan analisis kualitatif dan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan dan tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dibagi menjadi dua macam yaitu perlindungan hukum secara preventif yang sifatnya pencegahan terjadinya permasalahan atau sengketa. Selanjutnya perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul. Perlindungan hukum secara represif dapat dilakukan melalui dua cara yaitu litigasi dan non litigasi. Adapun tanggung jawab hukum distributor buah memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan-kerusakan yang dialami oleh konsumen. Proses penyelesaian masalah kerusakan buah tersebut dilakukan dengan cara negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan.

Dari hasil penelitian ini penulis dapat menarik kesimpulan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dibedakan menjadi dua macam yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen berdasarkan hubungan hukum yang terjadi yaitu bertanggung jawab secara berjenjang. Sehingga bentuk tanggung jawab pelaku usaha UD. Sari Buah adalah memberikan ganti kerugian selain itu memberikan potongan harga untuk pembelian selanjutnya.

**TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR BUAH TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG  
(Studi di Kota Mataram)**

**NI PUTU SARI ASTITI**

**D1A019433**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan dan tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif empiris. Metode pendekatan yang digunakan yakni pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen UD. Sari Buah yaitu perlindungan hukum secara preventif dan represif. Adapun tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen yaitu distributor bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, namun berdasarkan hubungan hukum yang terjadi yaitu bertanggung jawab secara berjenjang.

**Kata kunci: Tanggung Jawab, Distributor, Konsumen**

***FRESH FRUITS DISTRIBUTOR RESPONSIBILITY ON  
CONSUMER LOSSES OF DAMAGE PRODUCTS  
(Study at Mataram Regency)***

***ABSTRACT***

*This research aims are to know form of legal protection towards consumer on the damage of the fresh fruit products in the sale and purchase processes and legal responsibility of the distributor to their consumer. Type of this research was empirical legal research which applied statute, conceptual and sociological approaches. Based on research's result it can be concluded that forms of legal protection for UD. Sari Buah' consumer is in two forms, preventively and repressively. In addition, legal responsibility of distributor towards their consumer are distributor responsible on the consumer's losses, however based on their legal relations the responsibility is tiered.*

***Keywords: Responsibility, Distributor, Consumer***

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DEKAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
RINGKASAN .....	ix
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
E. Orisnalitas Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	8
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>B. Metode Pendekatan .....</b>	<b>15</b>
<b>C. Sumber dan Jenis Bahan Hukum/Data.....</b>	<b>16</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum/Data .....</b>	<b>17</b>

<b>E. Analisis Bahan Hukum/Data .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Dalam Hal Jual Beli Buah-Buahan.....	18
B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Distributor Buah Terhadap Kerugian Konsumen Atas Kerusakan Barang .....	42
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pesatnya pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional telah menghasilkan diversifikasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kondisi yang demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya<sup>1</sup>.

Disetiap kegiatan jual-beli terdapat hubungan yang erat antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha bertujuan untuk mendapatkan laba dan transaksi dengan konsumen, sedangkan tujuan konsumen adalah mendapatkan kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Faktor penyebab terjadinya permasalahan pada konsumen karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, karena kondisi tersebut pelaku usaha memanfaatkan untuk mengambil keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban pelaku usaha<sup>2</sup>.

Dalam kegiatan jual-beli pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, yang mana aspek pertama mencakup mengenai tanggung jawab produsen serta distributor atas kerugian

---

<sup>1</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011, hlm.2.

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 9.

sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Dengan singkat persoalan ini disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*).

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi sebagai berikut:

“Ayat (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, Ayat (2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Distributor sebenarnya usaha yang didirikan dengan tujuan untuk mendistribusikan barang dari gudang miliknya ke para penyalur berikutnya yang terdiri dari grosir, pengecer, ataupun dijual untuk konsumen. Distributor membeli barang dari produsen kemudian menjualnya kepada para pembeli, produsen pun tidak mengetahui siapa konsumen terakhir yang mengkonsumsi atau menggunakan produk mereka, bahkan segala akibat hukum dan perbuatannya menjadi tanggung jawab dari distributor itu sendiri<sup>3</sup>.

Pertanggung jawaban yang diberikan oleh UD. Sari Buah mengacu pada Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha. Bahwa tanggung jawab pelaku usaha (distributor) yang dimana pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

---

<sup>3</sup> Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasido, Jakarta, 2000, hlm. 59.



Kota Mataram merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berperan sebagai sektor perdagangan atau perindustrian buah-buahan. Buah merupakan bahan pangan yang penting untuk memenuhi kebutuhan vitamin pada manusia. Buah cepat sekali rusak karena pengaruh mekanik, kimia, dan mikrobiologi sehingga mudah menjadi busuk<sup>4</sup>.

Secara khusus di Kota Mataram terdapat distributor buah yaitu UD. Sari Buah yang beralamat di Komplek Pasar Mandalika , Bertais, yang menjual berbagai buah import dan lokal. Pada saat jual beli buah tidak terdapat perjanjian secara tertulis tetapi lebih kepada aspek perjanjian secara lisan meskipun demikian secara garis besar unsur perjanjiannya sudah terbentuk baik secara lisan dan tertulis.

Perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat dengan para pihak dengan kesepakatan cukup lisan saja, sedangkan perjanjian tertulis dibuat dalam bentuk tertulis (kontrak) baik dalam akta otentik atau akta dibawah tangan. Kekuatan hukum kedua jenis perjanjian ini sesungguhnya tidak terletak pada bentuknya. Dalam KUHPdata Pasal 1320 mengatur bahwa sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat unsur yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal<sup>5</sup>.

Namun pada kenyataannya terdapat pelanggan atau konsumen yang mengeluh karena mendapatkan buah/barang dalam keadaan rusak. Kesalahan

---

<sup>4</sup> Wahida, Nurhaerani, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Buah-Buahan Segar (Studi Kasus Di Lotte Grosir Kota Mataram)*, (Thesis Universitas Mataram, 2022, hlm. 1.

<sup>5</sup> Fitria Rahmadani, Margono ~ Surya & Partners Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan - Margono ~ Surya & Partners (msplawfirm.co.id), diakses pada 17 November 2022, pukul 14.07 WITA.

tersebut terjadi dikarenakan kurangnya informasi terkait dengan barang yang akan dijual dari pelaku usaha maupun pegawai toko. Distributor buah biasanya memberikan kompensasi yang tidak sepadan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Kurangnya kesadaran dan tanggung jawab sebagai distributor akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup dan kredibilitas usahanya. Maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai produk barang dan/atau jasa, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.

Dengan penjelasan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR BUAH TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG (STUDI DI KOTA MATARAM)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan.
- b. Untuk mengkaji dan menganalisis tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Akademis**

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat sarjana S-1 Program studi Ilmu Hukum Universitas Mataram.

#### **b. Manfaat Teoritis**

- 1) Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang hubungan hukum dan umumnya bidang hukum bisnis.
- 2) Diharapkan penelitian ini mampu memberikan jawaban dari permasalahan yang diteliti.

#### **c. Manfaat Praktis**

Dari hasil penulisan karya ilmiah ini penulis mengharapkan dapat memberikan sumbangsih pengetahuan dan memberikan gambaran pada pembaca khususnya para mahasiswa dan masyarakat dalam tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan barang.

#### D. Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan uraian di atas, maka ruang lingkup penelitian yang akan diteliti dalam tulisan ini dibatasi agar menghindari pembahasan yang keluar dari pokok permasalahan, sehingga fokus pembahasan dalam penyusunan proposal yakni mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan dan tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang.

#### E. Orinsinalitas Penelitian

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

No	Nama Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	GURUH ASWIRIANSYAH - Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017	Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran (Studi Di PT. Intigarmindo Persada)	Empiris	Membahas mengenai tanggung jawab distributor terhadap kerugian konsumen.	Konteks yang dibahas mengenai barang cacat yang diterima retailer.

2.	I NYOMAN TRISNA YUANDA - Fakultas Hukum Universitas Udayana	Tanggung Jawab Distributor Terhadap Konsumen Akhir Dalam Kegiatan Perdagangan (Studi Pada Toko Gadget Tree Bali)	Empiris	Membahas mengenai tanggung jawab distributor terhadap kerugian konsumen.	Membahas mengenai kendala dan upaya yang dilakukan oleh distributor.
3.	ARIFINA NUGRA HANDOYO - Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 2019	Pertanggungjawaban Distributor Suatu Produk Makanan Yang Merugikan Hak Konsumen	Normatif	Membahas mengenai tanggung jawab distributor terhadap kerugian konsumen.	Tidak membahas mengenai kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan barang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen<sup>6</sup>:

“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”.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen tersebut antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab<sup>7</sup>.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan

---

<sup>6</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet 4, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 27.

<sup>7</sup> Rita Herlina, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata*, Cet. Ke 1, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Jakarta, 2017, hlm. 23.

penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.

Hukum perlindungan konsumen dapat didefinisikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen<sup>8</sup>.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Hukum konsumen memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen<sup>9</sup>.

Indonesia mendasarkan perlindungan hukum terhadap konsumen pada sejumlah asas dan tujuan yang jelas serta diyakini memberikan arahan dalam proses pengimplementasiannya di tataran praktis. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar dan pijakan yang benar-benar kuat<sup>10</sup>.

Tujuan asas hukum adalah untuk menyelesaikan/menjawab apabila terjadi pertentangan antara peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lain baik itu yang kedudukannya lebih tinggi ataupun yang

---

<sup>8</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 39.

<sup>9</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm.6.

<sup>10</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 17.

sama kedudukannya namun secara spesifik mengatur hal-hal tertentu dan hal-hal lainnya<sup>11</sup>.

Perlindungan konsumen mempunyai beberapa asas. Dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi:

“Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan 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 dan 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 pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Tujuan Perlindungan Konsumen sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Bangsa, Mataram, 2016, hlm. 66-67.

<sup>12</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet 9, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 25.



- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan sebagai (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi<sup>14</sup>.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum<sup>15</sup>.

Berikut ini beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain:

---

<sup>13</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2017, hlm.7.

<sup>14</sup> KBBI Daring, [Arti Kata Lindung - Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) Online](#), (diakses pada 17 November 2022, pukul 22.40 WITA).

<sup>15</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Pt. Citra Aditya, Bandung, 2014, hlm. 74.

Menurut Harjono, perlindungan hukum merupakan perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang dan selanjutnya dimaksudkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum<sup>16</sup>.

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum adalah segala upaya hukum harus diberikan oleh aparat penegak hukum demi memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun<sup>17</sup>.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>18</sup>

Satjipto Rahardjo mengemukakan perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Harjono, *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*, Konstitusi Press, Jakarta, 2008, hlm. 357.

<sup>17</sup> C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm 40

<sup>18</sup> Muchsin, *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2002, hlm. 14

<sup>19</sup> Kurniawan, *Op.Cit*, hlm. 46

Hukum memiliki fungsi untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang dengan pihak lain. Demikian halnya dengan Hukum Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.

## 2. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Peter Mahmud, perlindungan hukum adalah suatu upaya yang dilakukan oleh hukum dalam menanggulangi pelanggaran, yang terdiri dari dua jenis, yaitu perlindungan hukum yang bersifat represif dan perlindungan hukum yang bersifat preventif.

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon selalu terkait dengan dua kekuasaan, yaitu kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Kaitan dengan perlindungan hukum yang dilakukan oleh pemerintah/penguasa, Philipus M. Hadjon membedakan menjadi dua, yaitu<sup>20</sup>:

a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

b) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan

---

<sup>20</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 20

terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Sedangkan menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu<sup>21</sup>:

- a) **Perlindungan Hukum Preventif**  
Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b) **Perlindungan Hukum Represif**  
Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

---

<sup>21</sup> Muchsin, *Op.Cit*, hlm. 20.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Penelitian Hukum Normatif Empiris. Penelitian Hukum Normatif Empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji tentang hukum sebagai aturan atau norma dan penerapan aturan hukum dalam prakteknya di masyarakat<sup>22</sup>.

##### **B. Metode Pendekatan**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani<sup>23</sup>.
- 2) Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), pendekatan yang melakukan kajian terhadap pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum, asas-asas hukum dan konsep hukum.
- 3) Pendekatan Sosiologis (*sociological approach*), pendekatan yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan secara empiris dengan jalan terjun langsung kepada objek sosial.

---

<sup>22</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 130.

<sup>23</sup> Amirudin dan H.Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Cet.10, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2018, hlm. 164.

### **C. Sumber dan Jenis Bahan Hukum/Data**

Sumber dan jenis bahan hukum/data dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh penulis secara langsung yang bersumber dari informan yaitu pihak distributor buah : Bapak Yogi dan Ibu Merti, dan responden yaitu konsumen.

#### **2. Data Sekunder terdiri atas bahan hukum yaitu:**

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat bersumber dari peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Perikatan Untuk Pendistribusian Barang Oleh Distributor Atau Agen.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang sifatnya menjelaskan tentang bahan hukum primer, yaitu literatur seperti buku, majalah, jurnal atau artikel dan informasi dari internet yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.
- c. Bahan hukum tersier yakni bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus hukum, ensiklopedia dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

#### **D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum/Data**

##### 1. Data Kepustakaan

Data kepustakaan dikumpulkan dengan teknik studi kepustakaan, melalui penelaahan terhadap buku-buku literatur, pendapat atau tulisan ahli, serta berbagai laporan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

##### 2. Data Lapangan

Data lapangan diperoleh melalui wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada narasumber secara langsung sehingga hasilnya sesuai dengan kenyataan dan mendapat data yang jelas mengenai permasalahan yang akan diteliti. Data atau informasi yang diperoleh dari hasil wawancara akan diurai dan diolah kembali ke dalam penelitian.

#### **E. Analisis Bahan Hukum/Data**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Deskriptif Kualitatif, yang memiliki tujuan untuk menggambarkan, menganalisis dan meringkas berbagai data yang dikumpulkan berupa data hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang akan diteliti di lapangan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Dalam Hal Jual Beli Buah-Buahan

Sebagaimana yang sudah di sebutkan pada latar belakang bahwa dunia usaha saat ini di Kota Mataram sedang mengalami perkembangan, terlihat dengan meningkatnya jumlah para pelaku usaha buah-buahan. Hal ini membuat para pelaku usaha berbondong-bondong menawarkan berbagai jenis buah, baik buah lokal maupun buah impor dengan kualitas dan harga yang bervariasi. Kondisi seperti ini, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang yang di inginkan dapat terpenuhi.

Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi.<sup>24</sup>

Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengkonsumsi produk tersebut. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya terhadap pihak tertentu saja.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Abd. Haris Hamid, *Op.Cit*, hlm. 89.

<sup>25</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 13.



Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 1313 KUHPerdara Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Suatu perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu:<sup>26</sup>

1. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab yang halal.

Di dalam hukum perjanjian dikenal lima asas penting, kelima asas itu disajikan berikut ini:<sup>27</sup>

1. Asas Kebebasan Berkontrak  
Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:
  - a. membuat atau tidak membuat perjanjian,
  - b. mengadakan perjanjian dengan siapapun,
  - c. menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan
  - d. menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

---

<sup>26</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*, Cet 2, Kencana, Jakarta, 2004, hlm. 1.

<sup>27</sup> Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 9-12.

2. Asas Konsensualisme  
Asas konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.
3. Asas *Pacta Sunt Servanda*  
Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga dengan asas kepastian hukum merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.
4. Asas Itikad Baik (*Goede Trouw*)  
Asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang tegih atau kemauan baik dari para pihak.
5. Asas Kepribadian (Personalitas)  
Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja.

Jual beli dilakukan atas dasar perjanjian, jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha. Dalam suatu perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu memenuhi prestasi tersebut juga karena terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Wanprestasi dapat berupa:<sup>28</sup>

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna

---

<sup>28</sup> Ahmad Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Pers, Jakarta, 2014, hlm.74.

3. Terlambat memenuhi prestasi
4. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur. Selanjutnya ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu sebagai berikut:<sup>29</sup>

1. Perikatan tetap ada.

Kreditur masih dapat menuntut kepada debitur pelaksanaan prestasi, apabila ia terlambat memenuhi prestasi. Di samping itu, kreditur berhak menuntut ganti rugi akibat keterlambatan melaksanakan prestasinya. Hal ini disebabkan kreditur akan mendapat keuntungan apabila debitur melaksanakan prestasi tepat pada waktunya.

2. Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1234 KUH Perdata).
3. Beban risiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah pihak kreditur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegangan pada keadaan memaksa.
4. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan mengguakan Pasal 1266 KUH Perdata.

Pada situasi persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak buruk terhadap konsumen. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara

---

<sup>29</sup> Salim H.S., *Op.Cit*, hlm. 99.

lain konsumen menerima barang dalam keadaan rusak atau cacat. Kesalahan tersebut terjadi dikarenakan beberapa hal seperti kurangnya informasi terkait kondisi buah atau sebelum dijual belum dilakukan pengecekan kondisi buah oleh pelaku usaha maupun pegawai toko. Secara tidak langsung kerusakan buah yang dialami oleh konsumen berhubungan dengan wanprestasi, karena pelaku usaha menjual buah yang sudah mengalami kerusakan.

Kerusakan buah adalah perubahan karakteristik fisik dan kimiawi suatu buah yang menyimpang dari karakteristik normalnya. Ada dua jenis kerusakan buah yaitu:<sup>30</sup>

1. Kerusakan Fisik

Kerusakan fisik pada buah terjadi karena buah yang dipanen masih mengalami transpirasi sehingga layu atau disebabkan oleh jamur dan bakteri.

2. Kerusakan Mutu

Kerusakan mutu terjadi pada saat buah bertekstur lunak tidak segera dikonsumsi hingga menjadi lunak dan busuk serta rasanya menjadi masam dan berbau alkohol. Penyebab kerusakan ini di antaranya tergores, atau memar yang mempercepat respirasi dan kerusakan mutu buah.

Buah yang mengalami kerusakan biasanya kehilangan daya tarik untuk dikonsumsi, sehingga hal ini dapat menyebabkan kerugian.<sup>31</sup> Menurut pelaku usaha UD. Sari Buah yang termasuk kedalam kategori buah rusak yaitu sudah busuk, jamur, cacat kulit dan buah yang kondisinya sudah tidak layak dijual.

---

<sup>30</sup> Saptoningsih Dan Ajat Jatnika, *Membuat Olahan Buah*, PT. Agro Media Pustaka, Jakarta, 2012, hlm. 4.

<sup>31</sup> Nur Aini, Kerusakan Bahan Pangan: Pengertian-Jenis dan Contohnya, [Kerusakan Bahan Pangan: Pengertian - Jenis dan Contohnya - HaloEdukasi.com](https://haloedukasi.com), (diakses pada 3 Maret 2023 pukul 6.46 WITA).

Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang antara lain menyangkut mutu barang, cara prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, dan sebagainya.<sup>32</sup>

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah.<sup>33</sup> Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.<sup>34</sup>

Secara yuridis formal, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 memberikan pengertian tentang perlindungan konsumen yaitu “Perlindungan Konsumen

---

<sup>32</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet 1, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 10.

<sup>33</sup> Kurniawan, *Op.Cit*, hlm.2.

<sup>34</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc.Cit*

adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>35</sup>

Dengan demikian yang menjadi titik tekan dalam perlindungan konsumen adalah adanya jaminan dan kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Ada tiga pengertian konsumen yang ingin mendapat perlindungan yaitu:<sup>36</sup>

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna, dan pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk di produksi (produsen) menjadi barang dan/atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Konsumen tentunya memiliki hak-haknya dalam transaksi suatu barang dan/atau jasa. Ada delapan hak yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, 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;

---

<sup>35</sup> Burhanuddin Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS (Anggota Ikapi), Malang, 2011, hlm. 4.

<sup>36</sup> Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya*, GH Pulishing, Jakarta, 2018, hlm. 40.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar serta jujur dan tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya<sup>37</sup>.

Di samping hak, konsumen juga memiliki kewajiban dalam mengkonsumsi atau mempergunakan barang/jasa. Kewajiban ini tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau 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.

---

<sup>37</sup> Kurniawan, *Op.Cit*, hlm. 73-74.

Terkait dengan hak konsumen dalam Pasal 4 huruf c, bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pada kenyataannya setiap konsumen tentu saja tidak ingin menderita kerugian akibat menerima suatu barang dan/atau jasa yang tidak sesuai harapan konsumen. Oleh karena itu, informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi suatu barang harus diberikan oleh pelaku usaha.

Selain itu dalam Pasal 4 huruf h yang mengatur “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dimana hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak serta cacat. Jika konsumen mendapatkan barang yang rusak, maka ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang sesuai dengan jumlah kerugian yang berlaku atau sesuai dengan kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Serta kewajiban konsumen khususnya Pasal 5 huruf c yang mengatur kewajiban konsumen yaitu “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”. Konsumen yang berbelanja di UD. Sari Buah tentu sudah menyediakan uang untuk melunasi total produk yang dibeli. Sehingga konsumen berhak atas informasi yang benar terkait kondisi barang dan apabila ada kerusakan barang konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian barang yang setara dengan jumlah kerusakan.

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban kepada produsen-



pelaku usaha. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat di dalam penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen.

Yang menjadi hak-hak dari produsen-pelaku usaha itu menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut<sup>38</sup>:

- 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 perundang-undangan lainnya.

Kewajiban produsen-pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

---

<sup>38</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 72-73.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member 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. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada Pasal 6 huruf a yang menyatakan hak pelaku usaha yaitu “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Pihak UD. Sari Buah sudah menerima pembayaran yang sesuai untuk melunasi produk yang akan dibeli oleh konsumen. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar. Terkait kewajiban

pelaku usaha dalam hal ini khususnya Pasal 7 huruf a yang menyatakan kewajiban pelaku usaha yaitu “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha harus bertindak dengan itikad baik saat melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen harus beritikad baik saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Selanjutnya Pasal 7 huruf b yang menyatakan “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.” Dalam hal ini kesalahan pelaku usaha adalah tidak mengecek kembali barang yang akan di jual dan kurangnya informasi yang diberikan kepada konsumen, maka pihak UD. Sari Buah dapat dikatakan melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha dan melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf g.

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukannya asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.<sup>39</sup> Berikut ini uraian asas-asas perlindungan konsumen, yaitu:<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Burhanuddin, *Op.Cit*, hlm. 5.

<sup>40</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*. hlm. 26.

- 1) Asas Manfaat  
Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas Keadilan  
Asas ini 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.
- 3) Asas Keseimbangan  
Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) 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.
- 5) Asas Kepastian Hukum  
Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menetapkan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai tersebut. Berikut adalah tujuan perlindungan konsumen dalam yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:<sup>41</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

---

<sup>41</sup> Lilik Noor Yulianti dan Megawati Simanjuntak, *Pendidikan dan Perlindungan Konsumen*, IPB Press, Bogor, 2022, hlm. 9-11.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting atau utama dalam segala transaksi jual beli. Konsumen dan produsen berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak.

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, yaitu sarana Perlindungan Hukum Preventif dan sarana Perlindungan Hukum Represif.

#### 1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum preventif ialah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi<sup>42</sup>.

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang

---

<sup>42</sup> Endah Triwulandari dan Rifkiyati Bachri, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Damera Press, 2022, hlm. 2

didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan perlindungan hukum tersebut, pemerintah didorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.<sup>43</sup>

Upaya perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan terjadinya permasalahan atau sengketa.<sup>44</sup> Dalam hal ini pelaku usaha adalah pihak yang paling berperan dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen sebagai tindakan pencegahan pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Upaya perlindungan hukum secara preventif yang dilakukan oleh distributor buah antara lain:

1. Distributor ditunjuk oleh produsen untuk mendistribusikan barang kepada pengecer;
2. Pelaku usaha mengontrol kualitas buah secara rutin agar terjamin mutunya;
3. Pelaku usaha harus memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

Biasanya dalam kegiatan jual beli dilakukan perjanjian secara lisan sehingga dibutuhkan perlindungan secara preventif

---

<sup>43</sup> Zinnia Almaida, *Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*, Jurnal Universitas Sebelas Maret, Vol. 9, Nomor 6, 2021, hlm. 222.

<sup>44</sup> Dyah Permata Budi Asri, "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta", *Journal of Intellectual Property*, Vol.1 Nomor 1, Agustus 2018, hlm.18

bagi konsumen. Sehingga dalam hal ini perlindungan hukum secara preventif terhadap konsumen dapat berupa:

- a. Pelayanan yang baik dan memberikan barang sesuai dengan keinginan konsumen;
- b. Melindungi konsumen dengan cara menjaga kualitas barang dan menetapkan harga sesuai dengan harga pasaran;
- c. Memperlakukan konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.

Sehingga dengan demikian perlindungan hukum secara preventif sudah dilakukan dengan baik oleh pihak UD. Sari Buah, dimana pelaku usaha telah melakukan segala upaya untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.

## 2) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul. Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak manusia. Perlindungan hukum secara represif adalah upaya untuk perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara. Upaya perlindungan hukum represif dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:

a. Upaya Litigasi

Permasalahan akibat perdagangan barang dan/jasa memerlukan perhatian yang lebih serius, karena konsumen seringkali merasa dirugikan dengan tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya. Oleh sebab itu konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menangani sengketa.<sup>45</sup>

Salah satu hak konsumen yang diatur oleh UUPK adalah hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Oleh karena itu apabila upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan.<sup>46</sup>

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan atau litigasi seringkali disebut dengan *ultimum remedium*. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Sedangkan hal lainnya menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 47, bahwasannya dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

---

<sup>45</sup> Burhanuddin, *Op.Cit*, hlm. 65

<sup>46</sup> Ahmad Zuhairi, *Op.Cit*, hlm. 80.



diselenggarakan mengenai bentuk-bentuk dan jumlah besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu yakni untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Menurut pemaparan dari pelaku usaha UD. Sari Buah tidak ada penyelesaian ganti rugi yang dilakukan melalui jalur pengadilan. Semua permasalahan yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen diselesaikan di luar pengadilan (non litigasi).

b. Upaya non litigasi

Upaya non litigasi adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan. Jalur non litigasi ini dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan berbagai cara seperti arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrial*, *summaryjury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negoisasi, mediasi konsiliasi dan penilaian ahli.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 237

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (11), BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.<sup>48</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang lagi kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>49</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut:<sup>50</sup>

1. Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan

---

<sup>48</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm. 126

<sup>49</sup> Ahmad Zuhairi, *Op.Cit*, hlm 74

<sup>50</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm 185

pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak

## 2. Negoisasi

Negoisasi adalah proses consensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Negoisasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi).

## 3. Mediasi

Mediasi merupakan proses negoisasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (impartial) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya.

Peran seorang mediator adalah ia harus mampu merangsang para pihak untuk menciptakan solusi yang kreatif, dan hal ini hanya dapat dilakukan apabila ia benar-benar dapat memahami kepentingan dari masing-masing pihak yang bersengketa, sehingga para dapat menemukan solusi yang memenuhi kepentingan para pihak yang fundamental. Hasil dari suatu mediasi dapat dirumuskan secara lisan maupun tulisan yang dapat dianggap sebagai suatu perjanjian baru atau dapat juga dijadikan sebagai suatu perdamaian di muka hakim yang akan menunda proses penyelesaian sengketa di pengadilan.

#### 4. Konsiliasi

Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara para pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsiliator biasanya tidak terlibat secara

mendalam atas substansi dari perselisihan. Hasil dari kesepakatan para pihak melalui alternative penyelesaian sengketa konsiliasi harus dibuat secara tertulis dan ditanda tangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.

#### 5. Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam suatu bentuk kelembagaan, arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Oleh sebab itu, pendapat tersebut diberikan atas permintaan dari para pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme sebagaimana halnya suatu penunjukan (lembaga) arbitrase untuk menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final.

Penyelesaian sengketa secara non litigasi pada dasarnya adalah cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui perdamaian. Penyelesaian sengketa secara damai dilandasi adanya kesepakatan para pihak yang dianggap baik. Menurut Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Kerusakan buah merupakan wanprestasi karena pelaku usaha menjual barang tidak sesuai dengan kondisi yang ditawarkan pada konsumen atau dengan kata lain pelaku usaha menjual buah yang sudah rusak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yogi selaku pemilik usaha UD. Sari Buah, terkait dengan barang rusak atau cacat pelaku usaha sepenuhnya bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dialami oleh konsumen, namun pelaku usaha tidak mengganti secara keseluruhan kerusakan barang karena buah yang hanya lebam tidak termasuk kedalam kategori buah yang rusak. Barang yang sudah dibeli dan akan dikembalikan karena adanya kerusakan diberi tempo waktu selama satu hari setelah pembelian. Permasalahan tersebut biasanya diselesaikan dengan cara musyawarah dan negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan yang berlandaskan rasa kekeluargaan.

Negosiasi adalah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan

tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.<sup>51</sup> Biasanya penyelesaian masalahnya dengan cara memberikan kompensasi berupa barang baru atau diberikan potongan harga untuk pembelian selanjutnya sesuai dengan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>52</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan akan mendapatkan kompensasi apabila mengajukan tuntutan langsung terhadap pelaku usaha dengan memenuhi persyaratan yang berlaku.

## **B. Tanggung Jawab Hukum Distributor Buah Terhadap Kerugian Konsumen Atas Kerusakan Barang**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab merupakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya)<sup>53</sup>.

Menurut K. Martono, secara umum tanggung jawab dapat berarti 3 (tiga) macam, masing-masing yaitu *Accountability* merupakan tanggung

---

<sup>51</sup> Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta, Telaga Ilmu Indonesia 2009, hlm. 21.

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Yogi selaku pemilik distributor UD. Sari Buah, Senin, 20 Februari 2021, Pukul 09.54

<sup>53</sup> KBBI Daring, *Arti kata tanggung jawab - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, (diakses pada 25 Januari 2023, pukul 12.40)

jawab yang ada kaitannya dengan keuangan atau kepercayaan. Tanggung jawab dalam arti *Responsibility* adalah tanggung jawab dalam arti hukum publik. Pelaku dapat dituntut di depan pengadilan pidana berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik pelanggaran pidana maupun kejahatan atau dikenakan sanksi administrasi oleh atasannya. Sedangkan tanggung jawab dalam arti *Lialibility* adalah tanggung jawab hukum perdata. Kewajiban untuk membayar ganti kerugian atau penderitaan yang diderita oleh korban akibat perbuatan pelaku. Korban dapat menuntut didepan pengadilan perdata untuk membayar kerugian kepada pelaku baik orang atau badan hukum yang menimbulkan kerugian itu<sup>54</sup>.

Sesuai dengan apa yang telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar dan mudah dimengerti terhadap suatu produk. Apabila pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar maka konsumen akan merasa dirugikan. Adapun bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha adalah dengan memberikan ganti kerugian.

Terdapat dua kategori tuntutan ganti rugi yaitu ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Tuntutan wanprestasi terlebih dahulu konsumen dan pelaku usaha harus terikat perjanjian. Namun tuntutan ganti

---

<sup>54</sup> Kurniawan, *Op.Cit*, hlm. 98.



kerugian yang di dasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didasari oleh perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>55</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan segala kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen khususnya atau kepada masyarakat umumnya, haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya.<sup>56</sup>

Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Adapun ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut:<sup>57</sup>

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, "tengkulak", penyedia dana, dsb.
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang- barang dan/atau jasa-jasa yang lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang dan/ badan yang memproduksi sandang, orang dan/badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/badan yang berkaitan dengan jasa angkutan,

---

<sup>55</sup> I Kadek Renown Pranatha dan I Wayan Novy Purwanto, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kosmetik Yang Tidak Mencantumkan Label Bahasa Indonesia Pada Kemasan Produk*, Kertha Negara, Vol 7, 2019, hlm.9-10.

<sup>56</sup> Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Jakarta, Rajagrafindo, 2014, hlm. 204.

<sup>57</sup> Kurniawan, *Op.Cit*, hlm. 53.

perasuransian, perbankan, orang/badan yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, dsb.

3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, klinik, usaha angkutan (darat, laut dan udara), kantor pengacara, dsb.

Peraturan mengenai distributor diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Perikatan untuk Pendistribusian Barang Oleh Distributor atau Agen, sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 7 bahwa distributor adalah pelaku usaha distribusi yang bertindak atas namanya sendiri dan/atau atas penunjukan produsen atau pemasok atau importer berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan pemasaran barang.<sup>58</sup> Distributor secara sederhana adalah orang yang memperoleh barang dari produsen untuk dijual kembali, distributor bertindak untuk dan atas nama sendiri bahkan segala akibat hukum dan perbuatannya menjadi tanggung jawab dari distributor itu sendiri.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut<sup>59</sup>:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan  
Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum namun berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Dalam KUHPperdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan

---

<sup>58</sup> Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan tentang Perikatan untuk Pendistribusian Barang Oleh Distributor atau Agen, Permendag Nomor 24 Tahun 2021, Pasal. 1.

<sup>59</sup> Rita Herlina, *Op.Cit*, hlm 33-34

pertanggung jawaban secara hukum jika unsur kesalahan yang dilakukannya.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Ada pula para ahli yang berpendapat lain, ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Berdasarkan UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Dari semua prinsip tanggung jawab yang telah dipaparkan diatas, mengenai kerusakan barang/buah berdasarkan hukum perlindungan konsumen bahwa prinsip yang dapat digunakan dalam kasus di UD. Sari Buah tersebut adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*). Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang

lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:<sup>60</sup>

1. adanya perbuatan;
2. adanya unsur kesalahan;
3. adanya kerugian yang diderita;
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Adapun bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen akibat produk atau barang yang diterimanya mengandung cacat dalam Pasal 1365 KUHPerdara yaitu:

- 1) Ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang;
- 2) Ganti kerugian dalam bentuk *natura* atau pengembalian keadaan pada keadaan semula;
- 3) Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum;
- 4) Larangan untuk melakukan perbuatan hukum;
- 5) Pengumuman daripada keputusan atau dari sesuatu yang telah diperbaiki.

Apabila pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak sesuai dengan ketentuan di dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dipertanggung jawabkan

---

<sup>60</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 93

berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
- b. Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
- c. Penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian dan adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha terbukti tidak melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran

- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya pada produk cacat lebih luas yaitu tanggung jawab terhadap semua kerugian yang diderita oleh konsumen.

Selanjutnya menurut Pasal 19 ayat (2) akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, bentuk ganti rugi yang dapat diberikan terhadap konsumen dapat berupa:

- a. Pengembalian uang;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya;
- c. Perawatan kesehatan;
- d. Pemberian santunan.

Tanggung jawab pelaku usaha tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Yang disebut dengan istilah *product liability* (tanggung jawab produk).

*Product liability* merupakan tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan produk (*producer, manufacture*) atau orang maupun badan hukum yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.

*Product liability* adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan

sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.<sup>61</sup>

Dalam hukum tentang *product liability*, pihak korban/konsumen yang akan menuntut kompensasi pada dasarnya hanya diharuskan menunjukkan tiga hal, yaitu:<sup>62</sup>

1. Bahwa produk tersebut telah cacat pada waktu diserahkan oleh produsen;
2. Bahwa cacat tersebut telah menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian/kecelakaan;
3. Adanya kerugian.

Namun, juga diakui secara umum bahwa pihak konsumen harus menunjukkan pada waktu terjadinya kerugian, produk tersebut pada prinsipnya berada dalam keadaan seperti waktu diserahkan oleh pelaku usaha (artinya tidak ada modifikasi produk).

Dengan adanya *product liability* maka terhadap kerugian pada barang yang dibeli, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya kewajiban produsen untuk menjamin kualitas produk. Tuntutan ini dapat berupa pengembalian barang yang baik mutunya. Tuntutan ganti rugi ini dapat ditunjukkan kepada produsen dan juga kepada penjual sebagai pihak

---

<sup>61</sup> Anggita Paramudita, *Tanggung Jawab Produk (Product Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Cacat Produk*, Universitas Mataram Repository, 2016, hlm. 36

<sup>62</sup> Ibid, hlm. 42

yang menyediakan jasa untuk menyalurkan barang/produk dari produsen kepada pihak konsumen atau pembeli.<sup>63</sup>

Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk melakukan ganti rugi atau memberikan kompensasi terhadap konsumen, maka pelaku usaha akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pembayaran ganti kerugian sebanyak Rp. 200.000.000,00 terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang:

- a. Kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen (Pasal 19 ayat (2) dan (3));
- b. Periklanan yang tidak memenuhi syarat (Pasal 20);
- c. Kelalaian dalam menyediakan suku cadang (Pasal 25); dan
- d. Kelalaian memenuhi garansi/jaminan yang dijanjikan

Ketentuan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga mengatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha, yaitu:

- 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;

---

<sup>63</sup> Ibid, hlm. 58



- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, 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 mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- h. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu (jangka waktu penggunaan/pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata best before yang biasa digunakan dalam label produk makanan);

- i. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - j. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat; dan
  - k. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Dalam permasalahan yang terjadi di UD. Sari Buah, terkait dengan barang rusak, tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha UD. Sari Buah memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan-kerusakan yang dimaksud oleh UD. Sari Buah merupakan kerusakan fisik seperti barang/buah yang dibeli dalam keadaan busuk, cacat kulit, jamur, dan sudah tidak layak untuk di jual. Kerusakan yang dimaksud bukan berasal dari faktor kelalaian konsumen, melainkan faktor kerusakan produk yang berasal dari distributor.

Dalam transaksi jual beli buah-buahan pelaku usaha dengan konsumen biasanya membuat perjanjian secara lisan. Pada dasarnya setiap perjanjian yang dibuat harus melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan sebelumnya. Selain itu kerusakan buah juga ada hubungannya dengan wanprestasi karena pelaku usaha menjual barang yang rusak kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Aminah selaku konsumen yang pernah dirugikan. Konsumen tersebut membeli 2 jenis buah yaitu 1 keranjang buah jeruk santang dan 1 dus buah pir, setelah melakukan transaksi konsumen tersebut melakukan pengecekan kembali saat sampai di rumahnya ternyata terdapat 5 kg buah pir dalam keadaan rusak atau cacat. Kemudian konsumen kembali ke UD. Sari Buah untuk meminta

pertanggung jawaban atas kerusakan buah tersebut. Selanjutnya pihak UD. Sari Buah mengklasifikasikan buah yang termasuk ke dalam kategori rusak, karena buah yang rusak sebanyak 3 kg maka kompensasi yang di berikan adalah 2 kg sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.<sup>64</sup>

Wawancara kedua dengan Ibu Hj. Hul, konsumen membeli 3 jenis barang yaitu, 15 dus buah pir, 3 keranjang jeruk bali, dan 7 dus buah apel malang. Setelah barang di kirim dan diperjual belikan selama 2 hari, ternyata pada buah jenis pir terdapat 1 dus yang rusak total, setelah mengetahui hal tersebut konsumen segera memberitahu pihak UD. Sari Buah mengenai kerusakan tersebut. Tetapi pihak UD. Sari Buah menolak untuk melakukan kompensasi terhadap kerugian yang di alami konsumen karena telah melewati jangka waktu yang di berikan yaitu 1 (satu) hari setelah pembelian barang tersebut.<sup>65</sup>

Bapak Wira selaku konsumen antara yang dimana konsumen tersebut membeli 6 dus buah apel fuji, ternyata setelah di periksa kembali dari total 6 dus yang di beli terdapat 10 kg buah yang rusak atau cacat. Setelah mengetahui hal itu, konsumen segera menghubungi pihak UD. Sari Buah untuk mengkonfirmasi dan meminta pertanggungjawaban atas kerusakan yang di alami. Setelah mendapatkan laporan dari konsumen, pihak UD. Sari Buah menginformasikan kepada konsumen tersebut untuk membawa barang

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Aminah selaku konsumen di UD. Sari Buah, Senin, 20 Februari 2023, Pukul 10.21

<sup>65</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Hul selaku konsumen di UD. Sari Buah, Senin, 20 Februari 2023, Pukul 12.14

yang rusak ketoko untuk di periksa. Apabila barang tersebut masuk ke dalam kategori rusak yang telah ditentukan, maka pihak dari UD. Sari Buah akan memberikan kompensasi berupa penggantian barang yang baru sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Karena total kerusakan dalam 10 dus tersebut adalah 9 kg maka kompensasi barang yang diberikan adalah 8 kg, hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang sudah disepakati.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga konsumen yang mengalami kerugian di UD. Sari Buah dapat ditentukan bentuk tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen berdasarkan kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Distributor bertanggung jawab apabila kerusakan yang terjadi adalah sepenuhnya kesalahan distributor. Sehingga bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha UD. Sari Buah dapat berupa ganti rugi dengan produk yang sama tetapi dengan kesepakatan setiap barang yang mengalami kerusakan dipotong sebanyak 1 kg atau diberikan potongan harga untuk pembelian berikutnya. Tetapi UD. Sari Buah mempunyai alasan sendiri untuk memberikan potongan sebanyak 1 kg pada setiap barang yang rusak karena belum tentu pihak UD. Sari Buah juga akan mendapatkan potongan harga barang dari produsen atau *supplier*.

Dalam hal adanya wanprestasi maka upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen dengan cara melihat kesepakatan awal yang telah

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Wira selaku konsumen di UD. Sari Buah, Selasa, 21 Februari 2023, Pukul 08.34

dibuat apakah sudah terpenuhi atau belum, jika belum maka pihak konsumen dapat menuntut ganti kerugian.

Selama menjalankan usaha UD. Sari Buah tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana, terkadang terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala bagi pelaku usaha diantaranya kondisi buah dalam dus saat dikirim ke distributor masih bagus namun pada saat pengiriman terjadi benturan sehingga mengakibatkan kerusakan mekanis seperti buah menjadi lebam, pengaruh sinar matahari selama di perjalanan juga bisa mengakibatkan kulit buah mudah membusuk.

Menurut pemaparan yang diberikan oleh Bapak Yogi selaku pemilik usaha UD. Sari Buah dalam melakukan komplain atas kerusakan barang ada beberapa prosedur dalam melaksanakan klaim atas permintaan ganti rugi yang di mana prosedur ini harus dipatuhi oleh konsumen. Konsumen yang ingin meminta pertanggung jawaban wajib memenuhi prosedur, seperti:

1. Memberikan bukti bahwa barang ada kerusakan (melalui foto dan video barang yang rusak atau barang yang rusak di bawa ke toko untuk di periksa kembali);
2. Pengajuan komplain dilakukan dalam tenggat waktu 1 (satu) hari setelah pembelian;
3. Membawa bukti nota pembelian;
4. Ada kesepakatan kalau barang bisa di komplain, karena ada beberapa barang yang tidak bisa di komplain seperti barang obralan; dan

5. Setelah barang rusak ditimbang, ada kesepakatan buah diganti baru atau di berikan potongan harga untuk pembelian selanjutnya.

Apabila konsumen tidak memenuhi salah satu prosedur sebagaimana yang sudah ditetapkan oleh pihak UD. Sari Buah, maka pihak toko tidak dapat memproses keluhan yang dialami oleh konsumen.

Proses penyelesaian masalah kerusakan buah tersebut dilakukan dengan cara negosiasi. Musyawarah yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan sesuai dengan kesepakatan awal yang dilakukan sebelum terjadinya transaksi jual beli dan apabila benar konsumen menerima barang dalam keadaan rusak maka pelaku usaha akan memberikan ganti kerugian.

Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen justru sebaliknya dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong terlahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Joglo Abang, *UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (jogloabang.com)*, diakses tanggal 13 Maret 2023 Pukul 08.20

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen UD. Sari Buah dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang dapat berupa jaminan pelayanan yang baik dan memberi barang sesuai dengan keinginan konsumen, menjaga kualitas barang dan menetapkan harga sesuai harga pasaran, serta memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak biasanya adalah perjanjian lisan, sehingga tidak secara detail menguraikan tentang hak dan kewajiban para pihak. Dalam hal ini para pihak hanya menggunakan rasa percaya dalam melakukan perjanjian. Sedangkan perlindungan hukum secara represif merupakan penyelesaian sengketa atau permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen melalui jalur hukum. UD. Sari Buah dalam memberikan perlindungan hukum secara represif melakukan penyelesaian konflik melalui dua cara yaitu melalui litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak ialah melalui cara non litigasi yaitu negosiasi atau musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama.



Konsumen yang ingin meminta pertanggung jawaban wajib memenuhi prosedur seperti memberikan bukti bahwa memang benar ada kerusakan pada buah (melalui foto, video, atau bisa di bawa langsung ke toko), ada kesepakatan kalau barang bisa di komplain, dan setelah barang rusak ditimbang ada kesepakatan buah akan diganti baru atau diberikan potongan harga untuk pembelian selanjutnya.

2. Tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang yaitu distributor bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, namun berdasarkan hubungan hukum yang terjadi bertanggung jawab secara berjenjang. Sehingga bentuk tanggung jawab pelaku usaha UD. Sari Buah adalah memberikan ganti kerugian selain itu memberikan potongan harga untuk pembelian selanjutnya. Ganti kerugian tersebut diberikan karena pelaku usaha telah melanggar prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) karena pelaku usaha memberikan barang dalam keadaan rusak kepada konsumen, dimana kerusakan tersebut juga merupakan wanprestasi.

## **B. Saran**

Setelah meneliti dan memahami permasalahan dan jawaban atas permasalahan yang terjadi, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dan konsumen sebaiknya membaca aturan terkait dengan perlindungan konsumen, khususnya mengenai hak dan kewajiban dari

masing-masing pihak. Hak dan kewajiban konsumen harus diperhatikan oleh pelaku usaha seperti hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan kompensasi atau penggantian barang dan menjamin serta menjaga kualitas produk yang di perdagangkan.

2. Pemilik usaha UD. Sari Buah juga harus memberikan kepastian hukum terhadap konsumen bila mana terjadi kerugian baik kerugian secara formil maupun kerugian materiil. Pemahaman mengenai hukum juga diperlukan bagi konsumen yang berbelanja, hal ini untuk mengetahui sejauh mana bentuk tanggung jawab yang timbul bila terjadi kerugian atau perbuatan melawan hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta.
- Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Nusa Media, Bandung.
- Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, SAH MEDIA, Makassar.
- Ahmad Miru Dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ahmad Zuhairi, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya*, GH Publishing, Jakarta.
- Amirudin dan H. Zainal Asikin, 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Asyhadie, 2014, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Rajagrafindo, Jakarta.
- Burhanuddin Susanto, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS (Anggota Ikapi), Malang.
- C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyani, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- , 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen: Cet 1*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Endah Triwulandari dan Rifkiyati Bachri, 2022, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Damera Press, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka. Jakarta.
- Harjono, 2008, *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*, Konstitusi Press, Jakarta.

Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

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

---, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Bangsa, Mataram.

Lilik Noor Yuliati dan Megawati Simanjuntak, 2022, *Pendidikan dan Perlindungan Konsumen*, IPB Press, Bogor.

Muchsin, 2002, *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret).

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.

Phillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.

Rita Herlina, 2017, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata*, Puslitbang Hukum Dan Peradilan Mahkamah RI, Jakarta.

Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya, Bandung.

Saptoningsih dan Ajat Jatnika, 2012, *Membuat Olahan Buah*, PT. Agro Media Pustaka, Jakarta.

Sidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasido, Jakarta.

Suhamoko, 2004, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisis Kasus*, Cet 2, Kencana, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

## **B. Jurnal**

Anggita Paramudita, (2016), *Tanggung Jawab Produk (Product Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Barang Cacat Produk* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).

Dyah Permata Budi Asri, (2018), *Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*”, *Journal of Intellectual Property*, Vol.1 No. 1.

I Kadek Renown Pranatha dan I Wayan Novy Purwanto, (2019), *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kosmetik Yang Tidak Mencantumkan Label Bahasa Indonesia Pada Kemasan Produk, Kertha Negara*, Vol. 7.

Rudolf S. Mamengko, (2016), *Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.3 No. 9.

Wahida N. (2022), *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Buah-Buahan Segar (Studi Kasus Di Lotte Grosir Kota Mataram)* (Thesis Universitas Mataram).

Zinnia Almaida, (2021), *Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*, *Jurnal Universitas Sebelas Maret*, Vol.9 No. 6.

### C. Peraturan Perundang-undangan

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

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Perikatan Untuk Pendistribusian Barang Oleh Distributor Atau Agen.

### D. Internet

Fitria Rahmadani, 2016, *Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan*, [Margono ~ Surya & Partners Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan - Margono ~ Surya & Partners \(msplawfirm.co.id\)](#), diakses pada 17 November 2022.

Joglo Abang, 2020, *UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, [UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen \(jogloabang.com\)](#), diakses pada 13 Maret 2023.

Nur Aini, *Kerusakan Bahan Pangan: Pengertian-Jenis dan Contohnya*, [Kerusakan Bahan Pangan: Pengertian - Jenis dan Contohnya - HaloEdukasi.com](#), diakses pada 3 Maret 2023.

### E. Kamus

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Daring, *Perlindungan*, [Arti Kata Lindung - Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) Online](#), diakses pada 17 November 2022, pukul 22.40 WITA.

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Daring, *Tanggung Jawab*, *Arti kata tanggung jawab - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, diakses pada 25 Januari 2023 WITA.

#### **F. Hasil Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Bapak Yogi selaku pemilik usaha UD. Sari Buah, tanggal 20 Februari 2023, pukul 09.54 WITA.

Hasil Wawancara dengan Bapak Aminah selaku konsumen UD. Sari Buah, tanggal 20 Februari 2023, pukul 10.21 WITA.

Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Hul selaku konsumen UD. Sari Buah, tanggal 20 Februari 2023, pukul 12.14 WITA.

Hasil Wawancara dengan Bapak Wira selaku konsumen UD. Sari Buah, tanggal 21 Februari 2023, pukul 08.34 WITA.

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan pemilik UD. Sari Buah



Wawancara dengan Ibu Aminah selaku konsumen UD. Sari Buah



Wawancara dengan Bapak Wira selaku konsumen UD. Sari Buah



Wawancara dengan Ibu Hj. Hul selaku konsumen UD. Sari Buah

