

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

JURNAL ILMIAH



Oleh :

NI PUTU SARI ASTITI

D1A 019 433

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

2023

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



Oleh :
NI PUTU SARI ASTITI
D1A 019 433

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
2023

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

JURNAL ILMIAH



Oleh :

NI PUTU SARI ASTITI

D1A 019 433

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM

2023

Menyetujui
Pembimbing Pertama,

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

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

Ni Putu Sari Astiti, Ari Rahmad Hakim B.F., I Gusti Agung Wisudawan

Fakultas Hukum Universitas Mataram

E-mail : sariastity05@gmail.com

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

A. PENDAHULUAN

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 kemampuannya¹.

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.²

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 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

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

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

mengonsumsi 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 mengonsumsi atau menggunakan produk mereka, bahkan segala akibat hukum dan perbuatannya menjadi tanggung jawab dari distributor itu sendiri³.

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 KUHPerdara Pasal 1320 mengatur bahwa

³ Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasido, Jakarta, 2000, hlm. 59.

sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat unsur yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal⁴.

Namun pada kenyataannya terdapat pelanggan atau 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.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang dalam jual beli buah-buahan. Serta untuk mengkaji dan menganalisis tanggung jawab hukum distributor buah terhadap kerugian konsumen atas kerusakan barang.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Penelitian Hukum Normatif Empiris dengan Pendekatan Perundang-undangan, Pendekatan Konseptual dan Pendekatan Sosiologis. Sumber

⁴ Fitria Rahmadani, *Margono ~ Surya & Partners Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan - Margono ~ Surya & Partners (msplawfirm.co.id)*, diakses pada 17 November 2022, pukul 14.07 WITA.

data dalam penelitian ini bersumber dari penelitian kepustakaan dan lapangan. Serta jenis data terdiri dari data primer, data sekunder dan data tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan data kepustakaan dan data lapangan.

C. PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Dalam 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. 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.⁵

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

⁵ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, SAH MEDIA, Makassar, 2017, hlm. 89

konsumen. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata 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:⁶

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.

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.

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

⁶ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*, Cet 2, Kencana, Jakarta, 2004, hlm. 1.

dilakukan pengecekan kondisi buah oleh pelaku usaha maupun pegawai toko.

Kerusakan buah adalah perubahan karakteristik fisik dan kimiawi suatu buah yang menyimpang dari karakteristik normalnya. Buah yang mengalami kerusakan biasanya kehilangan daya tarik untuk di konsumsi, sehingga hal ini dapat menyebabkan kerugian.⁷ 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 di jual.

Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen. 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.⁸

Secara yuridis formal, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 memberikan pengertian tentang perlindungan konsumen yaitu “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya untuk

⁷ Nur Aini, *Kerusakan Bahan Pangan: Pengertian-Jenis dan Contohnya*, *Kerusakan Bahan Pangan: Pengertian - Jenis dan Contohnya - HaloEdukasi.com*, (diakses pada 3 Maret 2023 pukul 6.46 WITA).

⁸ Kurniawan, *Op.Cit*, hlm.2.

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”⁹

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, yaitu:

1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Upaya perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan terjadinya permasalahan atau sengketa.¹⁰ 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;

⁹ Burhanuddin Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS (Anggota Ikapi), Malang, 2011, hlm. 4.

¹⁰ 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

3. Pelaku usaha harus memahami Undang-Undang
Perlindungan Konsumen;

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 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

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.¹¹

Menurut pemaparan dari pelaku usaha UD. Sari Buah tidak ada penyelesaian ganti rugi yang dilakukan melalui jalur

¹¹ Ahmad Zuhairi, *Op.Cit*, hlm. 80.

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.¹²

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.

Kerusakan buah merupakan wanprestasi karena pelaku usaha menjual barang tidak sesuai dengan kondisi

¹² Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 237

yang ditawarkan pada konsumen. Permasalahan tersebut biasanya diselesaikan dengan cara musyawarah dan negoisasi antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan yang berlandaskan rasa kekeluargaan.

Tanggung Jawab Hukum Distributor Buah Terhadap Kerugian Konsumen Atas Kerusakan Barang

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.

Peraturan mengenai distributor diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Perikatan untuk Pendistribusian Barang Oleh Distributor atau Agen. 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 berikut¹³:

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 KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan 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.

Prinsip tanggung jawab yang dapat diterapkan dalam masalah kerusakan buah tersebut adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*). Prinsip ini

¹³ Rita Herlina, *Op.Cit*, hlm 33-34

menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

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
- 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.

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.

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.

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.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut 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. Sedangkan perlindungan hukum secara represif merupakan penyelesaian sengketa atau permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen melalui jalur hukum. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak ialah melalui cara non litigasi yaitu negosiasi atau musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama. Adapun 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.

SARAN

Adapun saran yang penulis berikan terkait penelitian ini yaitu, pelaku usaha dan konsumen sebaiknya membaca aturan terkait dengan perlindungan konsumen, khususnya mengenai hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Pemilik usaha UD. Sari Buah juga harus memberikan kepastian hukum terhadap konsumen bila mana terjadi kerugian baik kerugian secara formil maupun kerugian materiil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- 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.
- Burhanuddin Susanto, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS (Anggota Ikapi), Malang.
- 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.
- Rita Herlina, 2017, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata*, Puslitbang Hukum Dan Peradilan Mahkamah RI, Jakarta.
- Sidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasido, Jakarta.

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

Jurnal

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.

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.

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