

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral

dalam melakukan suatu perbuatan.² Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk member pertanggungjawabannya.³

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict*

¹ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

² Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.

³ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

liability)⁴ Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :⁵

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

⁴ *Ibid.* hlm. 49.

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

2.2. Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Menurut UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha. Pada penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lainlain. Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen.

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/ jasa. Dalam pengertian ini termasuk pembuat, grosir, *leveransir*, dan pengecer professional yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat professional merupakan syarat mutalk dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti pengertian Pelaku Usaha dibagi menjadi 3 yaitu :

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya
- b. Produsen bahan mentah serta komponen suatu produk
- c. Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merk, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang.

Dalam UUPK Pasal 1 butir 3 menjelaskan pengertian Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan Directive, pengertian “produsen” meliputi:⁶

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
- b. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Jakarta : Sinar Grafika, 41)

- c. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengusaha diartikan orang yang menjalankan perusahaan maksudnya mengelola sendiri perusahaannya baik dengan dilakukan sendiri maupaun dengan bantuan pekerja. Dalam hubungan hukum konsumen, pengertian pengusaha menurut Mariam Darus Badruzaman memiliki arti luas yaitu mencakup produsen dan pedagang perantara (tussen handelaar). Produsen lazim diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Menurut Agnes Toar, yang termasuk dalam pengertian produsen adalah pembuat, grosir (whole-saler), leveransir dan pengecer (detailer) profesional. Menurut Prof. Tan Kamello, SH. MS, importir juga termasuk dalam pengertian produsen. Jadi, pembuat, grosir, leveransir, importir dan pengecer barang adalah orang-orang yang terlibat penyerdiaan barang dan jasa sampai ketangan konsumen. Menurut hukum, mereka ini dapat diminta pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen. (Tan Kamello, makalah “Praktek Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia Sebagai Akibat Produk Asing Di Pasar Nasional, Disampaikan Pada Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Hukum Perdagangan,⁷

Pengertian pelaku usaha yang sangat luas tersebut diatas, akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat

⁷ Medan: Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI Kantor Wilayah Departemen Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara, 1998), hal. 7.

mengonsumsi suatu produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.⁸

Ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, “tengkulak”, penyedia dana, dsb.
- b. 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, perasuransian, perbankan, orang/badan yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, dsb.
- c. 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.⁹

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Yogyakarta : Raja Grafindo Persada), hal. 9

⁹ Az. Nasution, 2001, “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Yogyakarta : Diadit Media), hal.

2.2.1 Jenis-jenis pelaku usaha

- a. Badan Usaha yang berbadan hukum
- b. Badan Usaha yang tidak berbadan hokum

Perbedaan dari keduanya yaitu badan usaha yang bukan merupakan badan hukum tidak akan dipersamakan kedudukannya sebagai orang sehingga tidak memiliki kekayaan para pendirinya.¹⁰

Perbedaan badan hukum dan bukan berbadan hukum terletak pada pemisahan harta kekayaan. Badan usaha yanag berbadan hukum, contohnya adalah Perseroan Terbatas (PT). Pada Perseroan Terbatas (PT), badan usaha PT memiliki harta kekayaan tersendiri.

Harta kekayaan PT tersebut terpisah dengan harta kekayaan para pemegang saham PT. dalam artian jika PT tersebut mengalami kerugian, maka tanggung jawab para pemegang saham tersebut terbatas pada nilai saham yang dimilikinya. Berbeda dengan badan usaha yang tidak berbadan hukum yang harta kekayaan pendirinya tidak terpisah dengan harta kekayaan badan usaha tersebut. Sehingga jika badan usaha yang tidak berbadan hukum tersebut mengalami kerugian, maka berakibat pada pertanggungjawaban pemilik badan usaha tersebut. Dalam penggantian kerugian badan usaha tersebut, harta kekayaan pemiliknya dapat disita atau diambil hingga pertanggung jawaban kerugian tersebut lunas atau selesai.

¹⁰ Irma Devita, 2010, "Kiat-Kiat Cerdas, Mudah dan Bijak Mendirikan Badan Usaha", (Bandung : Kaifa), hal. 2

Bentuk badan usaha yang tidak berbadan hukum adalah :

- a. Usaha Dagang (UD) atau kadang juga dikenal dengan istilah PD (Perusahaan Dagang).
- b. Persekutuan Perdata (Maatschap) yang diatur dalam Pasal 1618- 1652 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).
- c. Firma/Fa (Vennootschap Onder Firma), yang diatur dalam pasal 16-35 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
- d. Persekutuan Komanditer /CV (Comanditaire Vennootschap), yang diatur dalam Pasal 19 KUHD.
- e. Perkumpulan yang tidak berbadan hukum, yang diatur dalam Pasal 1653-1665 KUHPer.

Perbedaan pada pemisahan harta kekayaan, perbedaan berikutnya juga terletak pada posisi badan usaha sebagai subyek hukum di dalam pengadilan. Badan usaha yang berbadan hukum merupakan subyek hukum yang juga dapat dituntut serta melakukan penuntutan dimuka pengadilan atas nama badan usaha. Yang melakukan penuntutan tersebut tentu saja, bukan badan usaha itu sendiri secara langsung, melainkan orang yang dikuasakan untuk melakukan perbuatan hukum tersebut.

Hal ini, dikarenakan badan hukum merupakan aggregate theory yang berarti kumpulan-kumpulan manusia/orang yang terkait dengan badan hukum tersebut. Sementara badan usaha yang tidak melakukan kumpulan penuntutan dimuka pengadilan atas nama badan usaha tersebut. Akan tetapi, didalam badan

usaha yang tidak berbadan hukum yang dituntut dimuka pengadilan adalah pendiri dari badan usaha tersebut serta yang melakukan penuntutan dimuka pengadilan juga pendiri tersebut yang juga bertindak atas namanya sendiri.

2.2.2 Hak Pelaku Usaha

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

Batasan hak dan kewajiban pelaku usaha jelaslah mencerminkan bahwa UUPK tidak hanya berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik sehingga mampu bersaing dengan sehat. Namun demikian usaha perlindungan melalui UUPK tentu saja lebih ditujukan kepada konsumen, karena kedudukan konsumen sendiri secara ekonomis memang lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.

Hak-hak pelaku usaha diatas juga disertai dengan berbagai kewajiban yang diemban oleh UUPK. Sebagai berikut :

2.2.3 Kewajiban Pelaku Usaha

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- Kecendrungan masyarakat konsumen hanya bersandar kepada sejumlah lembaga advokasi konsumen, sesuai dengan pasal 44 UUPK, yaitu dengan

adanya pengakuan pemerintah terhadap lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang mempunyai kegiatan yang meliputi, penyebaran informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa, memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya, bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, dan termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha perlu pula untuk diketahui dimana telah tertuang dalam Bab IV Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pasal 8 sampai dengan pasal 17. Dalam pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - 1) tidak memenuhi atau tidak sesuai standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - 3) tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

- 4) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang, dan/atau jasa tersebut;
- 5) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 6) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam, label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut;
- 7) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 8) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- 9) 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 dipasang/dibuat;
- 10) tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut secara wajib menariknya dari peredaran.

Bila menyoroti ketentuan UUPK pasal 8 tersebut jelas tertuang mengenai ketentuan produk kadaluwarsa maupun produk yang cacat produksi, hal ini berkenaan dengan kelayakakan produk. Hanya produk yang memenuhi syarat dan ketentuan lah yang boleh di pasarkan. Barang yang kadaluwarsa sangat berbahaya bila dikonsumsi oleh konsumen maka diperlukan informasi yang jelas mengenai pencantuman tanggal kadaluwarsa suatu produk dalam hal ini adalah makanan, pelaku usaha harus mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada produknya, dan tidak sembarangan mencantumkan saja melainkan juga harus jelas penulisannya sehingga konsumen dapat membacanya.

Produk cacat juga menjadi sorotan penting dalam UUPK Pasal 8 tersebut, produk yang cacat produksi juga tidak dapat dipasarkan ke konsumen karena tidak sesuai dengan standar proses produksi yang baik. Barang yang cacat produk dapat sangat merugikan konsumen misalnya saja dapat mengurangi khasiat yang diharapkan dari mengkonsumsi produk tersebut atau bahkan malah memberi efek

buruk akibat terkontaminasinya produk tersebut dengan bahan atau bahkan bakteri yang dapat membahayakan konsumen. Etika baik pelaku usaha atau produsen dalam hal ini sangat wajibkan, tidak semata-mata mencari keuntungan. Pelaku usaha tidak boleh memasarkan barang yang cacat produksi tanpa memberikan informasi yang jelas.

Perlindungan konsumen diwujudkan dengan diaturnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan, kenyamanan-keamanan baik bagi diri konsumen maupun harta bendanya agar sesuai harga yang dibayarnya terhadap suatu produk dengan mutu produk itu sendiri.

Pengawasan dan kualitas / mutu barang sangat penting, WTO telah mencapai persetujuan tentang Hambatan Teknis dalam Perdagangan yang mengikat negara yang menandatangani, untuk menjamin bahwa agar bila suatu pemerintah atau instansi lain menentukan aturan teknis atau standar teknis untuk keperluan keselamatan umum, kesehatan, perlindungan terhadap konsumen, dan pengujian serta sertifikasi yang dikeluarkan tidak menimbulkan rintangan yang tidak diperlukan terhadap perdagangan internasional. Sedangkan untuk mengkaji kemungkinan risiko, elemen terkait yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah tersedianya informasi ilmiah dan teknis, teknologi, pemrosesan atau kegunaan akhir yang dituju oleh produk.

Menyadari peranan standarisasi yang penting dan strategis tersebut, pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 1984 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1989 membentuk

Dewan Standardisasi Nasional. Disamping itu telah dikeluarkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Keppres Nomor 12 Tahun 1991.

Standardisasi Nasional Indonesia (SNI) dapat memberi kenyamanan bagi konsumen untuk mengkonsumsi suatu produk karena standardisasi tersebut mendorong pelaku usaha untuk memproduksi barang sesuai standarisasi yang telah ditentukan dan tidak melakukan perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengertian tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan wajib menanggung sesuatu. Tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban. Pengertian kewajiban dalam KBBI adalah sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan; pekerjaan; atau tugas menurut hukum. Berdasarkan kewajiban pelaku usaha, maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh badan hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen adalah

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/ jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (dengan bahasa Belanda *tegoeder trouw*; dalam bahasa Inggris *in good faith*, dalam bahasa Prancis *de bonne foi*). Norma yang dilakukan di atas ini merupakan salah satu sendi yang terpenting dari Hukum Perjanjian. Oleh karena itu, wajar apabila syarat paling pertama dalam Kewajiban Pelaku Usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Dengan berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka menurut Pasal 9 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar mengenai tersedianya barang dan/ atau jasa yang diiklankan. Bahkan pelanggaran terhadap ketentuan ini, menurut Pasal 62 dapat dikenai sanksi pidana paling lama lima tahun dan denda paling banyak dua miliar rupiah. Secara perdata, berdasarkan ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, kerugian konsumen karena membeli dan menggunakan barang yang diperdagangkan. Jadi sebenarnya, secara Implisit Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah mengakui bahwa itikad baik sudah ada sebelum ditandatangani perjanjian, sehingga janji-janji pra kontrak dapat diminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, apabila janji tersebut diingkari. Akan tetapi jika diperselisihkan terjadi anatar seorang pelaku usaha dan pelaku usaha lainnya, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak dapat diberlakukan. Karena itu, perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan karena diingkarnya janji-janji pra kontrak terletak dalam itikad baik dalam asas itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang seharusnya diberlakukan bukan hanya pada saat ditandatanganinya dan dilaksanakannya perjanjian, tetapi juga pada saat sebelumnya ditandatanganinya perjanjian. Dapat disimpulkan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dapat dimulai sebelum terjadinya perjanjian jual beli dengan konsumen bahkan sejak barang dirancang/ diproduksi/ sampai pada tahap purna penjualan.

Dalam undang-undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa beritikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi, semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pemberian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadi kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

2.3. Perlindungan konsumen

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹¹

Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada dua persyaratan utama dalam perlindungan konsumen, yaitu adanya jaminan hukum (*law guarantee*) dan adanya kepastian hukum (*law certanty*).

¹¹ Zulham, *Op.cit*, hlm 21.

Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹² hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang lebih memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.¹³ hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen ini, telah memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, yaitu harapan agar konsumen mendapatkan perlindungan yang layak untuk kerugian yang dideritanya akibat mengkonsumsi suatu barang dan jasa. Perlindungan tersebut tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan manusia. Umpamanya, makanan, obat-obat dan minuman.¹⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen, telah menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Sebelum adanya Undang-Undang ini, banyak masyarakat yang memandang bahwa

¹² Az Nasution yang dikutip oleh Shidarta. “Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”. Penerbit Grasindo, Jakarta, tahun 2000, hlm 9.

¹³ Shidarta, *loc. Cit.*

¹⁴ Erman Rajagukguk, “Agenda Pembaharuan Hukum Ekonomi di Indonesia Menyongsong Abad XXI”, Unisba No. 33/XVIII/I/1997. Lihat juga Inosentius Samsul, Pelindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana 2004, hlm 3-4., dalam Hamzah, *Asuransi Tanggung Jawab Produk*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2011, hlm 3.

kedudukan konsumen begitu lemah dan pelaku usaha kurang memperhatikan hak-hak konsumen. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, serta peraturan lain yang berkaitan dengan upaya perlindungan konsumen dirasakan belum cukup.¹⁵

Bob Widyahartono juga menyebutkan bahwa deklarasi hak konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tanggal 15 Maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen (the four consumer basic rights) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:¹⁶

- a. Hak untuk Mendapat dan Memperoleh Keamanan atau the Right to be Secured
- b. Hak untuk Memperoleh informasi atau the Right to be informed
- c. Hak untuk Memilih atau the Right to Choose
- d. Hak untuk Didengarkan atau the Right to be Heard

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajiban, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar, hak-hak tersebutpun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan produk perundang-undangan lainnya, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang

¹⁵ An Overview Consumer Protection In Indonesia”, dalam www.stadtaus.com_malaysia.pdf, diakses pada tgl 16 Januari 2016. Lihat juga Erman Raja guguk, “Pentingnya Hukum Pelindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas”, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2008, hlm 2., dalam Hamzah, *Ibid*.

¹⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Visi Media, 2008) hal. 24

baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya, hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha

2.4. Barang Tiruan

Peredaran barang palsu akibat pemalsuan merek di Indonesia sungguh memprihatinkan. Sebab dari empat kategori produk pemalsuan di atas yakni produk palsu sejati (*true counterfeit product*), produk palsu yang tampak serupa (*look-alike*), reproduksi, dan imitasi yang tak meyakinkan, seluruhnya ada di Indonesia. Apabila digolongkan berdasarkan konsumen tentang produk yang bersangkutan, yakni:

- a. *Deceptive counterfeiting* (pemalsuan yang bersifat memperdayai), yaitu ketika pemalsuan yang dilakukan adalah tanpa sepengetahuan konsumen, bahwa pemalsuan dilakukan untuk menipu, memperdayai dan bahkan berbohong dengan mengatakan bahwa barang yang mereka jual adalah barang asli.
- b. *Non-deceptive counterfeiting* (pemalsuan yang tidak bersifat memperdayai) terjadi ketika barang palsu dijual memang diakui sebagai barang palsu, dan informasi tersebut diberikan kepada konsumen yang memiliki niat untuk melakukan pembelian.

Pemalsuan barang atau *counterfeiting* adalah sebuah pemalsuan yaitu memproduksi suatu produk yang menyalin atau meniru penampilan fisik suatu produk asli sehingga menyesatkan para konsumen bahwa ini adalah produk dari pihak lain. Produk yang melanggar merek dagang, pelanggaran hak cipta, peniruan kemasan, label dan merek merupakan bagian dari pemalsuan.

Penggolongan barang palsu menurut para ahli bisa dibedakan menjadi 4 (empat) golongan, berdasarkan pada tingkat pelanggaran, yaitu:

- a. Produk palsu sejati (*true counterfeit product*), yaitu pemalsuan yang dilakukan dengan meng-*copy* 100 persen persis dengan yang aslinya.
- b. Produk palsu yang tampak serupa (*look-alike*), yaitu melakukan pemalsuan yang dibedakan sedikit dari aslinya. Bisa dalam bentuk label dan *packaging*.
- c. Reproduksi, yaitu melakukan pemalsuan seperti dalam bidang seni, contohnya adalah lukisan dan foto. Dalam hal ini, konsumen sebenarnya sudah diberitahu bahwa produk adalah reproduksi.
- d. Imitasi yang tak meyakinkan, adalah sebuah pemalsuan yang terlihat secara kasat mata, bahwa proses pemalsuan dilakukan dengan sangat buruk (*poor*) dan tentunya menimbulkan pertanyaan pada konsumen.

Pemalsuan adalah proses pembuatan, beradaptasi, meniru atau benda, statistik, atau dokumen-dokumen, dengan maksud untuk menipu. Kejahatan yang serupa dengan penipuan adalah kejahatan memperdaya yang lain, termasuk melalui penggunaan benda yang diperoleh melalui pemalsuan. Menyalin, pengganda, dan mereproduksi tidak dianggap sebagai pemalsuan, meski pun nanti dapat menjadi pemalsuan selama mengetahui dan berkeinginan untuk tidak dipublikasikan. Dalam hal penempaan uang atau mata uang itu lebih sering disebut pemalsuan. Barang konsumen tetapi juga meniru ketika mereka tidak diproduksi atau yang dihasilkan oleh manufaktur atau produsen diberikan pada label atau merek dagang tersebut ditandai oleh symbol.