

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang/jasa yang dapat dikonsumsi. Selain itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi dalam maupun produksi luar negeri.¹

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kuantitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Produk cacat di Indonesia didefinisikan sebagai produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan konsumen. Melihat beberapa kasus yang menimpa konsumen di atas bahwa kerugian dapat berasal dari produk cacat, yang memungkinkan konsumen mengalami kerugian tidak serta merta dialami ketika produk tersebut dikonsumsi atau digunakan.

¹Adrian Sutedi, S.H., M.H., *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, hal 1

Kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan produk cacat tersebut, memberikan konsekuensi berupa tanggungjawab yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, sebagaimana dinyatakan pada Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

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

Pasal 19 ayat (2) UUPK lebih lanjut mengatur bentuk ganti rugi yang dapat diperoleh konsumen akibat mempergunakan atau mengonsumsi produk cacat (*defective product*) yaitu: “Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian barang/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.”²

Ganti rugi dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen).

Jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) menyatakan bahwa hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

²Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya
- j. Terkait dengan langkah yang harus diambil untuk kasus seperti ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak.
- k. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK.
- l. Penyelesaian di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi, arbitrase, atau konsiliasi yang mana tujuan utamanya adalah 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.³

Tentang cacat tersembunyi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1504 dan 1506 KUH Perdata berikut “Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”⁴

Dalam hal-hal terdapat cacat tersembunyi, pembeli dapat memilih beberapa opsi sebagaimana diatur dalam Pasal 1507 KUH Perdata antara lain:

- 1. mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian; atau
- 2. akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian sebagaimana ditentukan oleh Hakim setelah mendengar ahli tentang itu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mengkajinya dalam penulisan skripsi yang berjudul”**TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK CACAT YANG MERUGIKAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**”

³Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,Pasal 4

⁴Pasal 1504-1507,Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,Cet.1 2015, Surabaya : Sinarsindo Utama

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Bentuk Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha atas Produk Cacat Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang (GROSIR TOKO ANDRE)?
2. Bagaimana Mekanisme Penyelesaian Sengketa Terhadap Produk Cacat Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana lazimnya setiap penulisan karya ilmiah tentunya mempunyai beberapa tujuan. Adapun tujuan-tujuan tersebut adalah:

1. Untuk Mengetahui Apa-apa saja bentuk Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha atas Produk Cacat Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang (GROSIR TOKO ANDRE)?
2. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap produk cacat menurut undang-undang perlindungan konsumen?

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penulisan ini antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para mahasiswa hukum tentang bagaimana Bentuk Pertanggung Jawaban Pelaku

Usaha atas Produk Cacat Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang (GROSIR TOKO ANDRE)?

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan untuk mencegah terulangnya peristiwa yang serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK CACAT

1. Dasar Hukum Pengaturan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Cacat

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:⁵

- Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.
- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821

⁵https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen diakses pada Hari Sabtu, 27 juni 2020

- Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen

2. Defenisi Pelaku Usaha, Produk dan Produk Cacat

a). Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa belanda yakni “Produsen” , dalam bahasa inggris, produsen yang artinya adalah penghasil.⁶ Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.⁷ Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, dan *leveransiryaitu* setiap badan hukum yang ikut sertadalam penyediaan barang dan jasa hingga dapat sampai ketangan

⁶N.H.T. Siahaan, *Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Jakarta : Panta Rei, 2005, hal. 26.

⁷Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Pasal 1, Huruf e

konsumen.⁸ Dengan demikian, produsen tidak hanya di artikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ketangan konsumen.

Sesuai Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan: “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”.⁹

Dalam pengertian ini termasuklah perusahaan,(korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN,koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa, pabrikan, importer, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain. Dengan demikian, jika dikaitkan dengan kewajiban dan tanggungjawab pelaku usaha sebagaimana diatur dala UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya, mereka tersebut tetap memiliki kewajiban dan tanggungjawab kepada konsumennya.

b). Produk

Dalam pengertian luas, Produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa. Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen : “ Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”¹⁰

c). Produk Cacat

⁸Janus Sidabalok,*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya, 2010, hal. 16.

⁹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta :PT RajaGrafindo Persada, 2005. hal 8

¹⁰*Ibid*, hal 11-12

Produk cacat adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, tetapi secara ekonomis produk tersebut dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu, dan biaya yang dikeluarkan harus lebih rendah dari nilai jual setelah produk tersebut diperbaiki.

3. Barang Cacat dan Cacat Tersembunyi

Dalam suatu perjanjian jual beli, pihak penjual mempunyai kewajiban untuk menanggung barang yang dijualnya, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1491 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa :“Penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tentram, kedua terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi, atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.”¹¹

Dari ketentuan Pasal 1491 KUH Perdata tersebut dapat disimpulkan bahwa kewajiban pihak penjual atas barang yang dijualnya adalah :

1. Menjamin keamanan dan ketentraman dari barang yang dijualnya, dalam arti bahwa barang yang dijualnya tersebut benar-benar haknya dan dalam penguasaan penjual.
2. Menjamin pembeli bahwa barang yang dijualnya tersebut tidak terdapat kecacatannya, baik yang terlihat ataupun yang tersembunyi.

Pengertian Cacat Tersembunyi yang dimaksud dengan cacat tersembunyi adalah apabila terhadap barang tersebut menurut penilaian pihak pembeli tidak seperti yang dimaksudkan atau lebih rendah dari hal yang dimaksudkan sehingga mengurangi nilai baginya dan apabila pembeli mengetahui mungkin tidak akan membeli barang tersebut atau membeli dengan harga di bawah harga yang sebenarnya.

¹¹Pasal 1491, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Cet.1 2015, Surabaya : Sinarindo Utama

Jenis Cacat Tersembunyi Pengertian cacat tersembunyi dibedakan dalam dua hal yaitu :¹²

1. Cacat tersembunyi yang positif.

Cacat tersembunyi yang positif, sebagaimana yang terlihat pada Pasal 1504, 1506 sampai dengan Pasal 1510 KUH Perdata. Maksud dari cacat tersembunyi yang positif adalah apabila cacat barang tersebut tidak diberitahukan oleh penjual kepada pembeli atau pembeli tidak mengetahui kalau barang tersebut cacat. Terhadap cacat tersembunyi yang positif ini adalah kewajiban pihak penjual untuk menanggungnya.

Pada garis besarnya, pengaturan tentang cacat tersembunyi yang positif adalah sebagai berikut :

1. Pasal 1504 KUH Perdata, disebutkan bahwa si penjual berkewajiban menanggung terhadap cacat tersembunyi terhadap barang yang diperjual belikan.
2. Pasal 1506 KUH Perdata, disebutkan bahwa penjual wajib menanggung terhadap cacat tersembunyi walaupun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu.
3. Pasal 1507 KUH Perdata, menyebutkan bahwa pembeli dapat memilih dalam 2 alternatif terhadap cacat tersembunyi, yaitu mengembalikan barang dan menuntut pengembalian uang pembayaran atau tetap memiliki barang sambil menuntut pengembalian sebagian harga barang.
4. Pasal 1508 KUH Perdata, menyebutkan bahwa apabila penjual mengetahui bahwa barang cacat, selain penjual mengembalikan uang harga penjualan yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian, dan bunga kepada pembeli.
5. Pasal 1509 KUH Perdata, menyebutkan bahwa apabila penjual tidak mengetahui kalau barang itu cacat maka ia hanya wajib mengembalikan uang harga penjualan dan mengganti biaya yang telah dikeluarkan.
6. Pasal 1510 KUH Perdata, menyebutkan bahwa apabila barang itu musnah disebabkan karena cacat tersembunyi, maka penjual mengembalikan uang penjualan dan mengganti segala kerugian. Tetapi apabila musnahnya barang itu karena kejadian tidak disengaja, maka pembeli yang menanggung resikonya.

2. Cacat tersembunyi yang negatif.

Cacat tersembunyi yang negatif, sebagaimana terlihat pada Pasal 1505 KUH Perdata. Maksud cacat tersembunyi yang negatif adalah apabila cacat barang tersebut diberitahukan oleh penjual kepada pembeli atau pembeli mengetahui kalau barang tersebut cacat. Terhadap cacat tersembunyi yang negatif ini adalah kewajiban pihak pembeli untuk menerima resikonya.

Sedangkan pengaturan cacat tersembunyi yang negatif diatur dalam ketentuan Pasal 1505 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa :

¹²<http://legalstudies71.blogspot.com/2015/10/pengaturan-tentang-cacat-tersembunyi.html> diakses pada Hari Sabtu, 27 juni 2020

“Si penjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan, yang dapat diketahui sendiri oleh si pembeli.”

Dari ketentuan Pasal 1505 KUH Perdata tersebut, jelaslah bahwa terhadap cacat tersembunyi yang negatif tidak ada kewajiban bagi penjual untuk menanggungnya. Hal ini dikarenakan dalam cacat tersembunyi yang negatif, pembeli dianggap tahu kalau barang yang dibelinya terdapat kecacatan, dan pembeli tetap dengan sadar berkehendak untuk membelinya.

4. Hak, Kewajiban, dan Tanggungjawab Pelaku usaha

Dalam kegiatan menjalankan usaha, Undang-Undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban kepada produsen (pelaku usaha). Pengaturan tentang hak dan kewajiban dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan prekonomian pada umumnya.¹³

a). Hak

Hak pelaku usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur dalam Pasal 6 yang menyebutkan hak pelaku usaha adalah (huruf):

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

b). Kewajiban

¹³Janus Sidabalok, Op. cit, hal. 83.

Kewajiban pelaku usaha, diatur dalam Pasal 7 menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c). Tanggungjawab

Tanggung Jawab Pelaku Usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 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.

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

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hak dan kewajiban pelaku usaha timbal balik, bila diperhatikan dengan seksama bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik, dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima oleh pelaku usaha.¹⁴ Dalam UUPK pelaku usaha harus melakukan kegiatan usaha dengan etiked baik dan harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban kewajiban pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat dengan kaitannya dengan larangan dan tanggungjawab pelaku usaha.

5. Bentuk- Bentuk Pertanggungjawab Pelaku Usaha

Adapun kewajiban produsen sesuai dengan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang 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/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan 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 diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen-pelaku usaha adalah: a. Beriktikad baik;

¹⁴M. Sadar, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hal 33.

- b. Memberi informasi;
- c. Melayani dengan cara yang sama;
- d. Memberi jaminan;
- e. Memberi kesempatan mencoba;
- f. Memberi kompensasi.

Kewajiban beritikad baik berarti produsen/pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab. Kewajiban memberi informasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk-produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Kewajiban melayani berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif. Kewajiban memberi kesempatan berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya. Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai produk yang diterima dengan yang di perjanjikan.¹⁵

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen telah terjadi sejak dalam proses pembuatan atau proses produksi oleh produsen-pelaku usaha.

¹⁵Janus Sibadolok, Op, cit, hal. 73-74.

Kerugian yang dialami oleh konsumen Indonesia salah satu contohnya yaitu karena telah tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena setiap produsen-pelaku usaha hanya akan lebih menunjukkan setiap kelebihan daripada produk barang dan/atau jasa yang mereka promosikan, dibandingkandengan kelemahan daripada produk barang dan/atau jasa mereka tersebut. Dan tidak dapat kita sangkal lagi bahwa produk barang dan/atau jasa, pemasarannya dan penggunaannya oleh konsumen senantiasa mengandung dampak negatif baik dari perilaku produsen maupun sebagai akibat dari perilaku konsumen sendiri. Mungkin saja karna perilaku curang dari produsen ataupun ketidak tahuan dari konsumen.

Karena itulah persoalan perlindungan konsumen bukan hanya untuk mencari siapa yang bersalah dan apa yang hukuman yang pantas untuknya, melainkan juga mengenai pendidikan terhadap konsumen dan kesadaran kepada semua pihak tentang perlunya keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 4 dan pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti yang dipaparkan di atas, tampak bahwa hak dan kewajiban produsen bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini dapat dimaknai sebagai upaya menciptakan hubungan yang seimbang dan serasi antara produsen-pelaku usaha dan konsumen.

Hal ini juga menegaskan bahwa antara produsen-pelaku usaha saling membutuhkan. Dari kasus-kasus yang timbul di masyarakat melalui pemberitaan pers, tampak bahwa ada pengeluaran finansial untuk menanggulangi akibat negatif dari pemakaian produk , misalnya harus berobat karena keracunan makanan dan juga kerugian finansial karena memakai produk yang kurang/ tidak berkualitas. Disamping itu biaya-biaya tersebut, konsumen juga masih

mungkin menanggung moral/imateriil, misalnya, karena anggota keluarga meninggal setelah mengkonsumsi atau memakai barang dan/atau jasa, menjadi cacat, atau meninggal karena malpraktik medis: salah suntik, salah obat, dan sebagainya.

Maka dari itu, perlindungan hukum kepada konsumen sesungguhnya adalah salah satu keharusan jika dihubungkan dengan kehidupan berbangsa dan bernegara. Dari berbagai peristiwa yang terjadi dimasyarakat, harus adanya pertanggungjawaban dari pelaku usaha untuk konsumen yang dirugikan, dalam UUPK diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, pada Bab VI dengan judul Tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 19-28.

Pasal 19 (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pengembalian uang atau pengantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁶

Yang dimaksud dalam pasal 19 ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi ganti rugi.¹⁷

Pasal 20Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21 (1) Importer barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar

¹⁶Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,Pasal 19

¹⁷Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,Pasal 19

negeri. (2) Importer jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22 Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23 Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24 (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;

b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli

barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.¹⁸

Pasal 25 (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan.

Pasal 27 Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;

¹⁸Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,Pasal 24

e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28 Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁹

B. TINJAUAN UMUM TENTANG MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

1. Dasar Hukum Pengaturan Sengketa Konsumen

Salah satu masalah yang mendasar dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) adalah ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Pasal 45 Ayat (1) UUPK memberikan dua pilihan yaitu menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi. Akan tetapi berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK terhadap putusan tersebut dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri.

¹⁹Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 28

Peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri adalah bentuk campur tangan demikian besar dari lembaga peradilan umum terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK. Artinya kekuatan putusan dari BPSK secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final. Sementara dalam praktek pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan Negeri berlaku hukum secara perdata umum, sehingga menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UU perlindungan konsumen tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.

Dalam Kepmen tersebut, mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi mirip dengan mediasi. Bedanya, dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa.

Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

2. Defenisi Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi "sengketa konsumen" dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah: "sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa."

Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.

3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

a). Pengadilan Sengketa di Pengadilan (Litigasi)

Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku saha melalui lembaga BPSK atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Ketentuan ayat berikutnya menyatakan,"penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Dalam hal tuntutan diajukan melalui pengadilan, dipersoalkan proses atau

tahapan- tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha.

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Hiziena Inlands Regeling (HIR)* yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten (Rbg)* yang berlaku bagi daerah luar Jawa, Madura, keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsip).²⁰

Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK
Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya (Pasal 55 UUPK). Mudah karena prosedur administratif dan prosedur pengambilan putusan yang sangat sederhana, murah karena biaya perkara yang terjangkau.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. 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.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan sematamata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang direrita oleh konsumen. (Pasal 47 UUPK).

²⁰Janus Sidabalok, Op.cit, hal. 149

b). Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen menurut konsumen UUPK telah diatur secara *limitative* dalam Pasal 23, dan ditindak lanjuti dalam Bab X (Pasal 45 sampai dengan Pasal 48) Bab XI (Pasal 49 sampai dengan Pasal 58) UUPK. Pasal 23 UUPK menyatakan. “ pelaku usaha yang menolak dan/ atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1) sampai dengan Ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke dana peradilan ditempat berkedudukan konsumen.²¹

Dalam penjelasan Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.²²

1. Konsiliasi

Konsiliasi ini memungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. Penyelesaian sengketa ini menyelesaikan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak.²³ Konsiliasi adalah cara penyelesaian sengketa oleh seseorang atau beberapa orang atas badan/dewan yang disebut konsiliator mempertemukan atau member fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya, konsiliator ikut serta aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.²⁴

2. Mediasi.

²¹Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23.

²²Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT RajaGrafindo.Persada, 2007. hal 235

²³Ahmad Miru dan Sutarman Yodo,Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta :PT RajaGrafindo Persada, 2005, hal. 163.

²⁴Lalu Husni, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*,Rajawali Pers, Jakarta, 2003, hlm. 127.

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.²⁵

Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

3. Arbitrase

Arbitrase merupakan sengketa cara penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan kepada pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.²⁶ Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang cenderung lebih informal dan lebih sederhana, dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan.

²⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Op. cit., hal 164

²⁶ *Ibid*, hlm 169

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Metode ilmiah dari suatu ilmu pengetahuan adalah segala cara dalam rangka ilmu tersebut, untuk sampai kepada kesatuan pengetahuan. Tanpa metode ilmiah, suatu ilmiah pengetahuan itu sebenarnya bukan suatu ilmu, tetapi suatu himpunan pengetahuan saja tentang berbagai gejala, tanpa dapat disadari hubungan antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya.²⁷Ruang lingkup penelitian terbatas pada masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Produk Cacat Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Terhadap Produk Cacat menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

B. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis data primer yang di gunakan dengan melakukan wawancara dengan Bapak Samion Ginting, SH secara langsung kepada pihak pelaku usaha dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan pembahasan masalah dalam skripsi ini.
2. Data sekunder, yaitu data dan informasi yang diperoleh dengan cara meneliti kepustakaan. Lain yang berhubungan dengan penelitian melalui studi pustaka dengan mengambil data yang

²⁷Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta Rajawali Pers, 2015, hal 45

diperoleh secara teknis, dan penelusuran situs internet pustaka terhadap literature, kamus hukum maupun tulisan-tulisan dalam bentuk lain yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

C. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan metode:

1. Wawancara

Penulis mengadakan penelitian secara langsung dengan wawancara kepada pelaku usaha dan tanya jawab secara langsung yang dianggap dapat memberikan keterangan yang diperlukan dalam pembahasan objek penelitian

2. Studi pustaka

Selain studi lapangan penulis juga mencari sumber-sumber data melalui studi pustaka yang bersumber dari buku-buku, terhadap dokumen perkara serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penelitian ini. Juga seperti dokumen yang berhubungan dengan masalah yang dibahas serta dari internet.

D. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh baik data primer ataupun sekunder diolah dan dianalisis berdasarkan rumusan masalah yang telah diterapkan, sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang kesimpulan atau hasil penelitian yang dicapai. Kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dengan permasalahan yang jelas erat kaitannya dengan

penelitian ini guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah yang diperoleh dari hasil penelitian nantinya.