

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA  
TERHADAP PENJUALAN BARANG MURAH DENGAN  
MENGATASNAMAKAN RETUR TANPA LABEL PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label Di Facebook)**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Nurul Widyaningrum**

**18220055**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA  
TERHADAP PENJUALAN BARANG MURAH DENGAN  
MENGATASNAMAKAN RETUR TANPA LABEL PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label Di Facebook)**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Nurul Widyaningrum**

**18220055**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang Murah Dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan (Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label di Facebook)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain. Jika ditemukan dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini ada kesamaan baik isi, logika maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang di peroleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Malang, 24 November 2023

Penulis



Nurul Widyaningrum

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Nurul Widyaningrum NIM. 1822005, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA  
TERHADAP PENJUALAN BARANG MURAH DENGAN  
MENGATASNAMAKAN RETUR TANPA LABEL PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label Di Facebook)**

Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji.

Malang, 24 November 2023

Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing



Dr. Fakhruddin, M.H.I  
NIP. 197408192000031002



Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H  
NIP. 197805242009122003

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji Skripsi saudara Nurul Widyaningrum NIM 18220055 Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

### **PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP PENJUALAN BARANG MURAH DENGAN MENGATASNAMAKAN RETUR TANPA LABEL PERUSAHAAN**

**(Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label Di Facebook)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

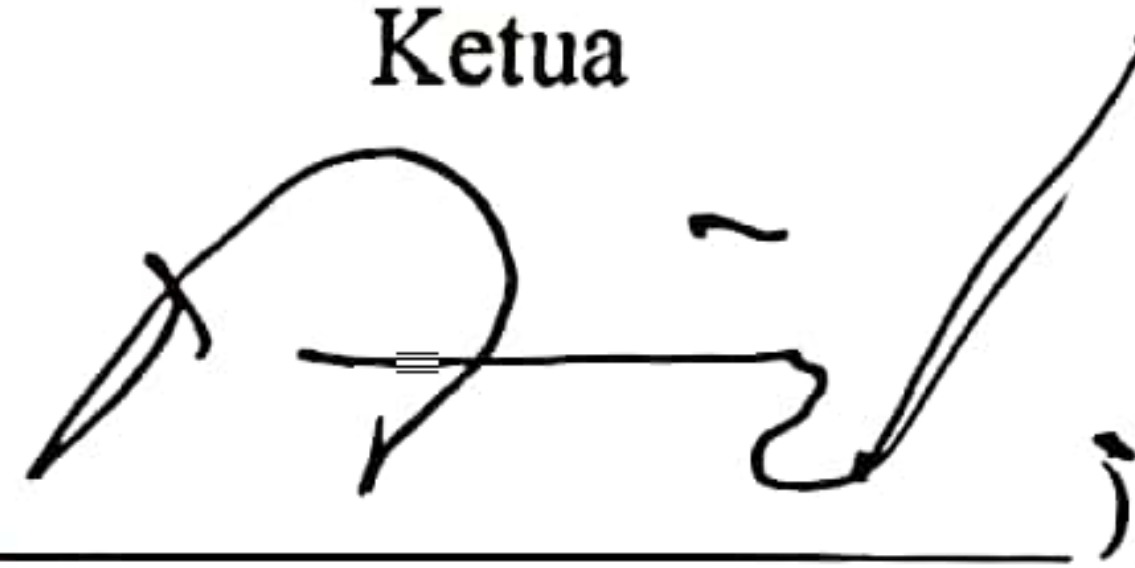
Dengan Penguji:

1. Prof. Dr. H. Abbas Arfan, Lc., M.H.  
NIP. 197212122006041004

(  )


Ketua

2. Dr. H. Noer Yasin., M.H.I  
NIP.196111182000031001

(  )

Penguji Utama

3. Dr. Khoirul Hidayah., S.H., M.H  
NIP. 197805242009122003

(  )

Sekretaris



Malang, 18 Desember 2023

Dekan,

Prof. Dr. Sudirman, M.A.

NIP. 197708222005011003

## **MOTTO**

Naiklah tanpa merugikan orang lain.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, sholawat serta salam saya haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Atas ridha Allah melalui kekasihnya Muhammad SAW penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang Murah Dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan (Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label di Facebook)**

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor UIN Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Sudirman, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Malang.
3. Bapak Dr. Fakhruddin, M.HI. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan saran-saran kepada peneliti sejak awal pembuatan skripsi sampai kepada terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Noer Yasin, M.HI selaku wali dosen saya yang telah mengarahkan saya dari semester satu sampai saya menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang dan pendidikan dari kecil.
7. Suami dan anak penulis yang telah memberikan support selama penyelesaian skripsi ini.
8. Inyong, bocil, om, dan uncle atas support yang diberikan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan para pembaca sekalian. Semoga Allah Swt. selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Malang, 24 November 2023

Penulis



Nurul Widyaningrum

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ها	h
ش	sh	ء	‘
ص	s	ي	y

ض	d		
---	---	--	--

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

## ABSTRAK

Nurul Widyaningrum, 18220055, “**Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang Murah Dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan (Studi Kasus Penjualan Eat Sambel Tanpa Label di Facebook)**”, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H.

---

**Kata Kunci:** *konsumen, pelaku usaha, pertanggungjawaban.*

Transaksi jual beli tidak diperbolehkan merugikan pihak lain baik pelaku usaha, konsumen, ataupun pihak-pihak lainnya. Pada faktanya masih ditemukan jual beli yang berpotensi merugikan konsumen sebagaimana terdapat pada kasus Eat Sambel terkait penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan dan bentuk perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini termasuk penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data penelitian ini dilakukan dengan pemeriksaan data, klasifikasi data, analisis data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan dapat berupa kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun pada faktanya pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan produk Eat Sambel retur tanpa label perusahaan tidak memberikan bentuk pertanggungjawaban apapun atas kerugian yang dialami konsumen. Perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan terdapat pada Pasal 4 dan Pasal 19 tentang kompensasi dan ganti rugi konsumen atas hal merugikan yang dialaminya serta Pasal 23 dan Pasal 45 terkait dapat digugatnya pelaku usaha atas perbuatan yang merugikan konsumen. Dalam kasus barang murah dengan mengatasnamakan produk Eat Sambel retur tanpa label perusahaan, bentuk-bentuk perlindungan hukum konsumen ini tidak diterima oleh konsumen sebab pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Selain itu hingga saat ini juga belum terdapat konsumen barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label pada kasus Eat Sambel yang melakukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen.

## ABSTRACT

Nurul Widyaningrum, 18220055, "Responsibility of Business Actors for Selling Cheap Goods in the Name of Returns Without Company Labels (Case Study of Selling Eat Sambel Without Labels on Facebook)", Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, State Islamic University (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H.

---

**Keywords: consumers, business actors, responsibility.**

Buying and selling transactions are not permitted to harm other parties, whether business actors, consumers or other parties. In fact, buying and selling is still found that has the potential to harm consumers, as in the Eat Sambel case regarding the sale of cheap goods in the name of returns without company labels. This research aims to determine the form of responsibility of business actors who sell cheap goods in the name of returns without company labels and the form of consumer legal protection for selling cheap goods in the name of returns without company labels according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

This research includes empirical juridical research with a qualitative approach. This research data consists of primary data and secondary data obtained through interviews and documentation. This research data processing was carried out by examining the data, classifying the data, analyzing the data, and concluding.

The results of this research state that the form of responsibility of business actors who sell cheap goods in the name of returns without company labels can be in the form of compensation or replacement of goods if the goods received do not comply with the agreement. However, in fact, business actors who sell cheap goods in the name of Eat Sambel products return without company labels do not provide any form of responsibility for the losses experienced by consumers. Legal protection for consumers regarding the sale of cheap goods in the name of returns without company labels is contained in Article 4 and Article 19 concerning compensation and compensation for consumers for harm they experience as well as Article 23 and Article 45 relating to whether business actors can be sued for actions that harm consumers. In the case of cheap goods in the name of Eat Sambel products that are returned without a company label, these forms of consumer legal protection are not accepted by consumers because the business actors do not carry out their responsibilities. Apart from that, until now there have been no consumers of cheap goods who have filed a lawsuit to resolve consumer disputes in the Eat Sambel case in the name of returning without labels in the case of Eat Sambel.

## خلاصة

نورول ويديانينغروم، 18220055، "مسؤولية الجهات التجارية عن بيع البضائع الرخيصة باسم المرتجعات بدون علامات الشركة منظور قانون حماية المستهلك (دراسة حالة لبيع أكل سامبل بدون علامات على الفيسبوك)"، قسم القانون الاقتصادي (مولانا مالك إبراهيم مالانج، UIN الشرعي، كلية الشريعة، الدولة الإسلامية جامعة ) S.H., M.H. المشرف د. خوير الهداية

### الكلمات المفتاحية: المستهلكون، الفاعلون التجاريون، المسؤولية.

لا يُسمح لمعاملات البيع والشراء بإيذاء الأطراف الأخرى، سواء كانوا فاعلين تجاريين أو مستهلكين أو أطراف أخرى. في الواقع، لا يزال هناك احتمال أن يؤدي البيع المتعلقة Eat Sambel والشراء إلى الإضرار بالمستهلكين، كما هو الحال في قضية بيع سلع رخيصة باسم المرتجعات بدون علامات الشركة. يهدف هذا البحث إلى تحديد شكل مسؤولية رجال الأعمال الذين يبيعون بضائع رخيصة باسم المرتجعات بدون علامات الشركة وشكل الحماية القانونية للمستهلك لبيع البضائع الرخيصة باسم المرتجعات بدون علامات الشركة وفقا للقانون رقم 8 لسنة 1999. بشأن حماية المستهلك.

يشتمل هذا البحث على بحث فقهي تجريبي ذو منهج نوعي. تتكون بيانات البحث هذه من بيانات أولية وبيانات ثانوية تم الحصول عليها من خلال المقابلات والوثائق. تمت معالجة بيانات البحث هذه من خلال فحص البيانات، وتصنيف البيانات، وتحليل البيانات، والاستنتاج.

تشير نتائج هذا البحث إلى أن شكل مسؤولية الجهات التجارية التي تبيع سلعا رخيصة باسم المرتجعات دون علامات الشركة يمكن أن تكون في شكل تعويض أو استبدال البضائع إذا كانت البضائع المستلمة لا تتوافق مع الاتفاقية. ومع ذلك، في الواقع، فإن تعود Eat Sambel الجهات الفاعلة التجارية التي تبيع سلعا رخيصة باسم منتجات بدون علامات الشركة لا تقدم أي شكل من أشكال المسؤولية عن الخسائر التي يتعرض لها المستهلكون. الحماية القانونية للمستهلكين فيما يتعلق ببيع السلع الرخيصة باسم المرتجعات دون علامات الشركة واردة في المادة 4 والمادة 19 بشأن التعويض والتعويض للمستهلكين عن الضرر الذي تعرضوا له وكذلك المادة 23 والمادة 45 المتعلقة بما إذا كان بإمكان الجهات الفاعلة التجارية مقاضاة بسبب الأفعال التي تضر والتي يتم Eat Sambel المستهلكين. في حالة السلع الرخيصة التي تحمل اسم منتجات إرجاعها بدون علامة الشركة، فإن هذه الأشكال من الحماية القانونية للمستهلك لا يقبلها المستهلكون لأن الجهات الفاعلة التجارية لا تقوم بمسؤولياتها. عدا عن ذلك، فحتى الآن لم يكن هناك أي مستهلكين للسلع الرخيصة قاموا برفع دعوى قضائية لحل نزاعات Eat Sambel باسم الإرجاع بدون علامات في قضية Eat Sambel المستهلكين في قضية Sambel.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional .....	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kerangka Teori .....	20
1. Pelaku Usaha .....	20
2. Konsumen.....	28
3. Tanggung Jawab Hukum.....	33
4. Perlindungan Hukum Konsumen .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	50

A. Jenis Penelitian .....	50
B. Pendekatan Penelitian.....	50
C. Lokasi Penelitian .....	51
D. Jenis dan Sumber Data .....	51
E. Metode Pengumpulan Data .....	52
F. Metode Pengolahan Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	55
1. Penjualan Eat Sambel Tanpa Label di Facebook .....	55
2. Gambaran Subjek Penelitian .....	57
B. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha yang Menjual Barang Murah dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan.....	58
C. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penjualan Barang Murah dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi membawa banyak perubahan dalam beragam hal salah satunya transaksi jual beli. Dahulu jual beli hanya dapat dilakukan secara bertemu langsung dengan pembeli (*offline*). Saat ini jual beli tidak hanya secara *offline* namun sudah dapat dilakukan secara *online* melalui media sosial (Facebook dan Instagram) maupun *marketplace*. Salah satu obyek transaksi jual beli secara *online* tersebut yaitu makanan. Makanan menjadi obyek jual beli paling laris di media sosial maupun *marketplace*.

Pelaku usaha dengan obyek makanan ataupun barang lainnya yang dilakukan baik secara *online* maupun *offline* pada dasarnya memiliki hak dan kewajiban. Merujuk pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), beberapa hak pelaku usaha diantaranya:<sup>1</sup>

- a. hak untuk menerima pembayaran;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha sebagaimana Pasal 7 UUPK diantaranya yaitu:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Reynald Timbuleng,. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pelaku Usaha Di Bidang Rahasia Dagang Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2000." *Lex Privatum* 7.6 (2019).

<sup>2</sup> Anggi Tambunan,. *Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Pencantuman Label Pangan Pada Produk Makanan Kemasan Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen Di Kota Jambi*. Diss. Ilmu hukum, 2021.

- a. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- b. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- c. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pelaku usaha juga memiliki perbuatan yang dilarang. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha merujuk Pasal 8 UUPK diantaranya yaitu tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat; dan tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.

Pada dasarnya transaksi jual beli tidak diperbolehkan merugikan pihak lain baik pelaku usaha, konsumen, ataupun pihak-pihak lainnya. Terlebih lagi UUPK telah mengatur secara jelas hak, kewajiban, larangan yang diperuntukkan bagi konsumen dan pelaku usaha. Berkaitan dengan hal ini transaksi jual beli yang dilakukan baik secara *online* maupun *offline* harus

dilakukan dengan merujuk ketentuan UUPK. Pada faktanya transaksi jual beli yang ada di masyarakat tidak selalu mematuhi UUPK tersebut.<sup>3</sup>

Dilansir dari akun Instagram Eat Sambel pada 14 Maret 2023, terdapat oknum-oknum yang memperjualbelikan "Eat Sambel" dengan mengatasnamakan barang retur dari pihak Eat Sambel. Dari segi kemasan, barang tersebut sama persis dengan "Eat Sambel" namun tidak disertai label "Eat Sambel". Barang tersebut dijual di pasaran dengan harga yang sangat murah jika dibandingkan harga "Eat Sambel". Pihak "Eat Sambel" kemudian melakukan klarifikasi via media sosial Instagram bahwa barang tersebut merupakan barang tidak layak edar dan seharusnya didaur ulang oleh perusahaan "X" namun malah beredar di pasaran. Pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label sebagaimana pada kasus "Eat Sambel" tersebut jelas merugikan pihak konsumen maupun perusahaan "Eat Sambel". Dalam hal ini pihak "Eat Sambel" jelas mengalami kerugian baik dari segi omset, citra produk, dan lain sebagainya. Sedangkan bagi konsumen, konsumen dapat dirugikan dengan tidak adanya label yang memberikan informasi penting seperti tanggal kadaluwarsa.

Perlu diketahui bahwa konsumen memiliki hak sebagaimana yang diatur oleh Pasal 4 UUPK. Hak konsumen diantaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi

---

<sup>3</sup> Syahrudin Nawi,. "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Pleno Jure* 7.1 (2018): 1-8.

dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Tidak adanya informasi yang valid terkait barang yang dijual serta tidak adanya label pada kemasan jelas merugikan hak-hak konsumen tersebut.<sup>4</sup> Dalam hal ini konsumen yang tidak mendapatkan haknya seperti tidak terdapat label yang menerangkan informasi produk secara jelas tentu wajib mendapatkan perlindungan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelaku usaha yang melakukan penjualan barang dengan mengatasnamakan barang retur jelas mendapat barang tersebut dari pihak ketiga seperti perusahaan "X". Dalam hal ini pelaku usaha tersebut hanya sebagai distributor dari perusahaan "X" yang tidak seluruhnya mengerti terkait kondisi dan kejelasan barang yang akan dijualnya. Padahal secara kewajiban, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang tidak terbatas pada barang yang diproduksi melainkan juga pada barang yang diperdagangkan. Artinya, sekalipun pelaku usaha tersebut sebagai distributor wajib hukumnya untuk mengetahui dan menjamin kondisi barang yang ia jual.

Berdasarkan pemaparan tersebut, perlu diteliti lebih lanjut terkait tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan mengingat perbuatan yang dilakukan dapat merugikan konsumen dan perusahaan asal namun tidak dapat dipungkiri terdapat pelaku usaha sebagai distributor yang pihaknya tidak diberikan informasi produk secara detail dan jelas dari pihak pertama. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul

---

<sup>4</sup> Stefanus Klinsi Hermanto, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Makanan Tanpa Tanggal Kadaluarsa." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 10 (2019).

## **“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Penjualan Barang Murah dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis, dapat menjelaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan sehingga dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan di bidang Hukum Ekonomi Syariah.
2. Secara praktis, memberikan wawasan bagi masyarakat luas yang menjadi pelaku usaha maupun konsumen barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.

#### **E. Definisi Operasional**

Beberapa variabel pada penelitian ini dijabarkan lebih lanjut melalui definisi operasional sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban pelaku usaha adalah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi ataupun hal-hal lain atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan.
2. Barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan adalah barang yang dijual murah di pasaran tanpa label atau identitas dari perusahaan dengan alasan barang tersebut sebelumnya telah dikembalikan oleh pembeli karena barang tidak sesuai dengan pesanan atau alasan tertentu.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan digunakan dalam penelitian untuk memperoleh pembahasan yang sistematis. Suatu penelitian yang baik adalah penelitian yang baik dan mudah difahami oleh pembaca. Oleh sebab itu, penulis akan mendeskripsikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bab ini mencakup latar belakang yang menjelaskan suatu alasan yang menjadi dasar-dasar dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, bab ini mencakup penelitian terdahulu sebagai pembandingan dari penelitian yang diteliti dengan penelitian sebelumnya. Terdapat juga kajian pustaka yang didalamnya membahas teori-teori yang sesuai dengan topik penelitian. Bab dua ini sebagai bahan untuk menganalisis dan menghubungkan dengan data yang telah didapatkan di lapangan.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini terdiri dari metode penelitian yang akan dipakai untuk menyempurnakan penelitian sebagai pedoman supaya penelitian lebih sistematis dan terarah diawali pada jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber perolehan data atau jenis data penelitian, metode pengolahan data, serta metode pengumpulan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini mencakup hasil penelitian dan pembahasan yang didalamnya akan disajikan data-data yang telah diperoleh dari sumber data yang kemudian dilanjutkan dengan proses analisis hingga menemukan jawaban atas permasalahan yang diangkat oleh peneliti tentang bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan dan perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V Penutup, bab ini mencakup sebuah kesimpulan dari penelitian yang dirumuskan dengan hasil kajian dan merupakan jawaban dari problematika serta terdapat saran-saran dari peneliti yang merupakan sebuah usulan yang telah disesuaikan dengan hasil temuan dan kesimpulan dari peneliti.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis berperan penting untuk mengantisipasi terjadinya kesamaan pembahasan. Berdasarkan studi literatur yang dilakukan penulis, belum terdapat penelitian yang sama persis dengan judul yang diangkat oleh penulis. Namun terdapat beberapa penelitian sejenis diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi oleh Lathifa Sekarsasi (2023) Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul ‘’Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang yang Tidak Sesuai dengan Pesanan Melalui *Shopee* Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen’’. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan tujuan mengkaji permasalahan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang yang tidak sesuai pesanan melalui *Shopee* berdasarkan UUPK. Hasil penelitian ini menyatakan pelaku usaha telah melanggar Pasal 19 ayat (1) UUPK dengan tidak bertanggungjawab atas kesalahan yang dibuat namun *Shopee* telah memberikan ganti rugi.<sup>5</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas pertanggungjawaban pelaku usaha dengan menggunakan dasar hukum UUPK. Perbedaannya penelitian ini hanya membahas pertanggungjawaban pelaku usaha sedangkan penelitian penulis juga

---

<sup>5</sup> Lathifa Sekarsari,. *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan Melalui Shopee Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Diss. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2023.

membahas perlindungan dari segi konsumen menurut UUPK. Selain itu permasalahan yang ada juga berbeda.

2. Skripsi oleh Fitriana Deva Yanti (2021) Fakultas Syariah UIN Malang dengan judul “Tanggung jawab hukum pelaku usaha produk hijab perspektif hukum islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi di Marketplace Shopee”. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis untuk mengetahui tanggung jawab hukum bagi konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh toko online shop menurut UUPK dan hukum Islam. Hasil penelitian ini menyatakan pelaku usaha telah melakukan tanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen berdasarkan Pasal 19 UUPK. Adapun secara hukum islam, prinsip tanggung jawab wajib dimiliki bagi setiap pelaku usaha, agar tidak ada kerugian yang diterima oleh pihak lain.<sup>6</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas pertanggungjawaban pelaku usaha. Perbedaannya penelitian ini memfokuskan pada tanggung jawab pelaku usaha saja sedangkan penulis tutur memfokuskan pada perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen menurut UUPK. Selain itu permasalahan yang ada pada penelitian ini berbeda dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis.
3. Skripsi oleh Amalia Walimatun Nisha (2019) Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Tulungagung dengan judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen pada Kemasan Industri Rumah Tangga

---

<sup>6</sup> Fitriana Deva Yanti, *Tanggung jawab hukum pelaku usaha produk hijab perspektif hukum islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi di Marketplace Shopee*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021.

Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”’. Penelitian ini merupakan penelitian empiris untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pada makanan kemasan industri rumah tangga. Hasil penelitian ini menyatakan pertanggungjawaban pelaku usaha dengan memberikan uang ganti rugi, membiayai pengobatan konsumen apabila konsumen mengalami gangguan kesehatan, serta menarik produk dari pasaran.<sup>7</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama terkait pertanggungjawaban pelaku usaha atas produknya yang tidak layak edar. Perbedaannya penelitian ini ditinjau dengan Etika Bisnis Islam sedangkan penulis menggunakan UUPK. Selain itu fokus pembahasan penulis tidak terbatas pada pertanggungjawaban pelaku usaha melainkan juga membahas dari segi perlindungan konsumen.

4. Skripsi oleh Gagat Galib Seno Aji (2019) Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia (Studi Kasus Jual Beli Hardisk)”’. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh perlindungan hukum terhadap konsumen dalam Transaksi Elektronik. Hasil penelitian menyatakan pengetahuan konsumen mengenai perlindungan konsumen di dalam transaksi secara elektronik sangatlah kurang. Dalam kasus yang termuat di dalam skripsi ini adalah

---

<sup>7</sup> Amalia Walimatun Nisha, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pada Makanan Kemasan Industri Rumah Tangga Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)." (2020), 103..

konsumen sebagai pembeli tidak dapat berbuat banyak, hanya dapat protes melalui situs penyedia layanan jual beli secara elektronik yaitu Tokopedia tersebut dan sama sekali tidak menerima ganti rugi dari pihak produsen atau pelaku usaha sebagai penjual dalam situs tersebut.<sup>8</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis sama-sama membahas konsumen. Perbedaannya fokus pembahasan penulis juga mencakup pertanggungjawaban pelaku usaha yang tidak diulas dalam penelitian ini.

5. Jurnal oleh Ilmi Rosidah dan Busro Karim (2019) dengan judul “Tinjauan Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris. Hasil penelitian ini menyatakan pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry di Kelurahan Jogoroto belum sesuai dengan ketentuan UUPK Hal ini dikarenakan adanya klausula baku yang berada pada nota *laundry* yang dapat diketahui oleh konsumen ketika konsumen melakukan pembayaran dan nota yang seharusnya sesuai dengan hak konsumen yang di atur dalam Pasal 4 UUPK.<sup>9</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas pertanggungjawaban pelaku usaha. Perbedaannya penelitian ini lebih menitikberatkan pada klausula baku sedangkan penelitian penulis pada permasalahan barang retur tanpa label

---

<sup>8</sup> Gagat Galib Seno Aji,. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia (Studi Kasus Jual Beli Hardisk)." (2019), 91.

<sup>9</sup> Ilmi Rosidah, Busro Karim. "Tinjauan Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry." *Et-Tijarie: Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah* 6.1 (2019): 25-31.

perusahaan. Selain itu juga terdapat perbedaan fokus pembahasan dan perspektif yang digunakan.

6. Jurnal oleh Stefanus Klinsi Hermanto (2019) dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Makanan Tanpa Tanggal Kadaluarsa”. Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan tujuan mengetahui efektifitas peraturan pemerintah tentang tanggal kadaluarsa dan jaminan pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengaturan tanggal kadaluarsa belum efektif dan adanya itikad baik dari pelaku usaha toko oleh-oleh di kawasan Surabaya Timur untuk bertanggung jawab mengenai makanan yang tidak memiliki tanggal kadaluarsa walaupun masih terdapat beberapa pelaku usaha yang tidak bersedia memberikan ganti rugi kepada konsumennya.<sup>10</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap makanan. Perbedaannya fokus pembahasan penulis menggunakan UUPK sebagai dasarnya dan turut membahas perlindungan konsumen yang tidak dibahas di penelitian ini.
7. Jurnal oleh Gita Saraswati dan Anak Agung Istri Ari Atu Dewi (2019) dengan judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Bagi Konsumen Yang Menggunakan Produk Kosmetik Ilegal dan Berbahaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha bagi konsumen yang menggunakan produk kosmetik ilegal dan berbahaya. Hasil penelitian ini menyatakan pelaku usaha dapat

---

<sup>10</sup> Stefanus Klinsi Hermanto, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Makanan Tanpa Tanggal Kadaluarsa." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 10 (2019), 165.

bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen berupapengembalian uang atau penggantian barang terkait kerugian konsumen yang di derita.<sup>11</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas pertanggungjawaban pelaku usaha. Perbedaannya fokus pembahas jurnal ini pada kosmetik ilegal sedangkan fokus penulis pada makanan tanpa label perusahaan. Selain itu penelitian penulis membahas pertanggungjawaban pelaku usaha sekaligus perlindungan yang diterima konsumen.

Berdasarkan penelitian sejenis yang telah dipaparkan, hal mendasar yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian lainnya yaitu fokus pembahasan pada pertanggungjawaban pelaku usaha dan perlindungan konsumen dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Unsur kebaruan penelitian ini yaitu kasus yang diangkat penulis yaitu barang yang dijual murah di pasaran dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan yang belum pernah diteliti oleh peneliti sejenis lainnya. Guna mempermudah pembaca, penelitian sejenis tersebut dituangkan melalui tabel berikut:

No	Identitas	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Skripsi, Lathifa Sekarsasi (2023), Universitas Muhamma	Pertanggungjawa ban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang yang Tidak Sesuai dengan	sama-sama membahas pertanggungjawa ban pelaku usaha dengan menggunakan	-fokus penelitian, penelitian ini hanya membahas pertanggungja

<sup>11</sup> Gita Saraswati, Anak Agung Istri Ari Atu Dewi. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Bagi Konsumen Yang Menggunakan Produk Kosmetik Ilegal dan Berbahaya." *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum* 7.5 (2019): 13..

	<p>diyah Purwokerto</p>	<p>Pesanan Melalui <i>Shopee</i> Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen</p>	<p>dasar hukum UUPK.</p>	<p>waban pelaku usaha sedangkan penelitian penulis juga membahas perlindungan dari segi konsumen menurut UUPK. - permasalahan yang diangkat berbeda, skripsi Lathifa membahas pertanggungja waban pelaku usaha terhadap penjualan barang yang tidak sesuai pesanan melalui Shopee berdasarkan UUPK sedangkan penelitian ini pertanggungja waban pelaku usaha yang</p>
--	-----------------------------	--	------------------------------	---

				menjual barang murah dengan mengatasnama kan retur tanpa label perusahaan dan bentuk perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnama kan retur tanpa label perusahaan.
2.	Skripsi, Fitriana Deva Yanti (2021), UIN Malang.	Tanggung jawab hukum pelaku usaha produk hijab perspektif hukum islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi di Marketplace Shopee	sama-sama membahas pertanggungjawa ban pelaku usaha	- fokus penelitian, penelitian ini memfokuskan pada tanggung jawab pelaku usaha saja sedangkan penulis tutur memfokuskan pada perlindungan hukum yang diterima oleh

				<p>konsumen menurut UUPK.</p> <p>-permasalahan penelitian, permasalahan penelitian ini barang yang dipesan tidak sesuai sedangkan permasalahan penelitian penulis barang retur yang dijual mengatasnamakan perusahaan.</p>
3.	<p>Skripsi, Amalia Walimatun Nisha (2019), IAIN Tulungagung.</p>	<p>Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen pada Kemasan Industri Rumah Tangga Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam</p>	<p>sama-sama terkait pertanggungjawaban pelaku usaha atas produknya yang tidak layak edar</p>	<p>-tinjauan yang digunakan, penelitian ini ditinjau dengan Etika Bisnis Islam sedangkan penulis menggunakan UUPK.</p> <p>-fokus pembahasan, pembahasan</p>

				penulis tidak terbatas pada pertanggungja waban pelaku usaha melainkan juga membahas dari segi perlindungan konsumen.
4.	Skripsi, Gagat Galib Seno Aji (2019), Universitas Islam Indonesia.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia (Studi Kasus Jual Beli Hardisk)	sama-sama sama membahas perlindungan hukum konsumen.	fokus pembahasan penulis selain perlindungan konsumen juga mencakup pertanggungja waban pelaku usaha yang tidak diulas dalam penelitian ini
5.	Jurnal, Ilmi Rosidah dan Busro Karim (2019).	Tinjauan Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggungjawa ban Pelaku Usaha Jasa	sama-sama membahas pertanggungjawa ban pelaku usaha.	fokus pembahasan, penelitian ini lebih menitikberatkan pada klausula baku sedangkan penelitian penulis pada

		Laundry		permasalahan barang retur tanpa label perusahaan.
6.	Jurnal, Stefanus Klinsi Hermanto (2019).	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Makanan Tanpa Tanggal Kadaluarsa	sama-sama membahas pertanggungjawa ban pelaku usaha pada makanan	fokus pembahasan penulis menggunakan UUPK sebagai dasarnya dan turut membahas perlindungan konsumen.
7.	Jurnal, Gita Saraswati dan Anak Agung Istri Ari Atu Dewi (2019).	Pertanggungjawa ban Pelaku Usaha Bagi Konsumen Yang Menggunakan Produk Kosmetik Ilegal dan Berbahaya	sama-sama membahas pertanggungjawa ban pelaku usaha	-fokus pembahasan, jurnal ini pada kosmetik ilegal sedangkan fokus penulis pada makanan tanpa label perusahaan. -permasalahan, penelitian penulis pertanggungja waban pelaku usaha sekaligus perlindungan yang diterima

				<p>konsumen sedangkan pembahasan jurnal hanya pertanggungja waban pelaku usaha.</p>
--	--	--	--	---

## B. Kerangka Teori

### 1. Pelaku Usaha

#### a. Definisi Pelaku Usaha

Istilah “Pelaku Usaha” terdapat dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

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.

Pengertian Pelaku Usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang – undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, pengecer dan lain sebagainya.<sup>12</sup>

#### b. Wujud atau Bentuk Pelaku Usaha

Terdapat sejumlah bentuk dari pelaku wirausaha atau para pengusaha diantaranya yaitu:<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Dr. Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016), 21

<sup>13</sup> Rachmadi Usman, *Hukum persaingan usaha di Indonesia*. Sinar Grafika, 2022.

- 1) Individu, ialah seorang atau perorangan yang melakukan suatu usahanya dengan tidak melibatkan orang lain atau seorang diri.
- 2) Badan usaha, ialah kumpulan dari sejumlah orang yang melakukan suatu usaha. Dalam hal ini badan usaha dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok atau dua kategori diantaranya badan hukum (Perseroan Terbatas dll) dan tidak termasuk badan hukum (firma dll).

**c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen maka kepada pelaku usaha juga diberikan hak sebagai berikut:<sup>14</sup>

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>14</sup> Dimas Ikhsan Erlangga, *Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Perlindungan Konsumen Restoran Menurut Hukum Ditinjau dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Restoran Garuda Medan)*. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2020.

5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Secara singkat pokok-pokok dari hak pelaku usaha atau produsen terdapat 4 pokok yaitu:<sup>15</sup>

- 1) Menerima pembayaran;
- 2) Mendapat perlindungan hukum;
- 3) Membela diri; dan
- 4) Rehabilitasi.

Hukum Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai kewajiban terhadap pelaku usaha, hal ini dilakukan untuk meminimalisir hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha dan memberikan perlindungan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Kewajiban tersebut telah diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:<sup>16</sup>

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>15</sup> Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1.3 (2017): 46-64

<sup>16</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2011), 63

- 4) menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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;
- 6) memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menyangkut kewajiban pelaku usaha yang kedua, informasi yang benar sangat penting terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.<sup>17</sup>

#### **d. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha**

UUPK tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha tersebut, demikian pula dengan berbagai larangannya.

---

<sup>17</sup> Dewi, Sandra, Ade Pratiwi Susanty, and Andrew Shandy Utama. "Penyuluhan Hukum Kewajiban Pelaku Usaha Makanan dan Minuman di Kelurahan Meranti Pandak Kota Pekanbaru." *SNPKM: Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 2. 2020.

Tetapi yang cukup signifikan adalah sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diberikan.<sup>18</sup>

Pertanggungjawaban berkaitan erat dengan macam dan jenis ganti rugi yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar satu atau lebih ketentuan dalam Undang-undang ini. Dalam hukum pembuktian, saat lahirnya atau hapusnya pertanggungjawaban dari satu pelaku usaha dan beralihnya pertanggungjawaban tersebut kepada pelaku usaha lainnya harus dibuktikan, agar tidak merugikan konsumen maupun pelaku usaha lainnya, sehingga dapat tercipta asas kepatutan dan keadilan, serta kepastian hukum bagi semua pihak.<sup>19</sup>

Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dengan Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Satu hal yang juga perlu diperhatikan disini bahwa Undang-undang secara tidak langsung juga mengakui adanya kegiatan usaha perdagangan yang dilakukan secara individual, dalam bentuk pelelangan dengan tidak membedakan jenis barang dan/atau

---

<sup>18</sup> Lastini, "Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen." *Lex Privatum* 4.6 (2016).

<sup>19</sup> Syafrida, and M. T. Marbun. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Pasal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *National Journal Of Law* 3.2 (2020).

jasa yang diperdagangkan, dengan pesanan, dan dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.<sup>20</sup>

Undang-undang tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dapat dipertanggung-jawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diberikan tersebut.

Pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha di negara Republik Indonesia. Larangan tersebut meliputi kegiatan pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa yang:<sup>21</sup>

- 1) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
- 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;

---

<sup>20</sup> Paendong, Johan E. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Kecil Dalam Persaingan Usaha Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat." *Lex Privatum* 5.4 (2017).

<sup>21</sup> Tuela, Marcelo Leonardo. "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan." *Lex Privatum* 2.3 (2014).

- 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 perundangundangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK tersebut dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu:<sup>22</sup>

- 1) larangan mengenai produk itu sendiri yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan “standar minimum” yang harus dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut kadang-kadang sudah ada yang menjadi “pengetahuan umum”, namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu, informasi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggungjawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.

- 2) larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen

---

<sup>22</sup> Agung Mandalla Putra, *Larangan Bagi Pelaku Usaha Yang Memperdagangkan Atau Memproduksi Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Janji Yang Dinyatakan Dalam Iklan Atau Promosi Menurut Pasal 8 Dan Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Diss. Fakultas Hukum Unpas, 2016.

Informasi merupakan hal penting bagi konsumen, karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Hak untuk memilih tersebut merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapapun juga. Dengan mempergunakan hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan “cocok tidaknya” barang dan/atau jasa yang ditawarkan/ diperdagangkan tersebut dengan “kebutuhan” dari diri masing-masing konsumen.

## **2. Konsumen**

### **a. Definisi Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan untuk menggunakan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>23</sup>

Muhammad dan Alimin, mendefenisikan kosumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Defenisi konsumen tersebut adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai

---

<sup>23</sup> Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61.

suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia pakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya”.<sup>24</sup>

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pada Pasal 1 angka 2 adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Konsumen menurut Undang-undang ini terbatas pada pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>25</sup> Berdasarkan pengertian konsumen di atas, selanjutnya dapat dijabarkan atas bagian-bagian sebagai berikut:<sup>26</sup>

1) Setiap orang

Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Orang yang dimaksud dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya sebatas pada orang alami (*natuurlijk person*) namun juga mencakup badan usaha yang berbadan hukum (*rechts person*).

2) Pemakai

---

<sup>24</sup> Muhammad Yusri,. "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam." *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies* 7.1 (2011).

<sup>25</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Edisi ke-3 (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti), 8.

<sup>26</sup> unawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 59.

Kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah “pemakai” digunakan dalam rumusan ketentuan di atas sekaligus untuk menunjukkan barang dan/atau jasa yang di pakai tidak serta merta hasil transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak harus selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu tertulis.

### 3) Barang dan/atau jasa

Pasal 1 angka (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengartikan barang sebagai “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-undang perlindungan konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan”.

## **b. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak konsumen yang disebutkan dalam pasal 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 adalah:<sup>27</sup>

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; 7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

---

<sup>27</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 62..

Hak-hak tersebut merupakan hak-hak konsumen yang harus diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang disebutkan di dalam UUPK. Dari Sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Selain hak konsumen terdapat juga kewajiban konsumen yang dimana juga disebutkan di dalam UUPK. Kewajiban konsumen menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 adalah:<sup>28</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

---

<sup>28</sup> Mira Erlinawati, Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11.01 (2017): 29.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Seorang konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka dapat menggugat atau meminta ganti rugi kepada pihak yang menimbulkan kerugian. Pihak yang menimbulkan kerugian di sini yaitu bisa produsen, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk, tergantung dari pihak yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.<sup>29</sup>

### **3. Tanggung Jawab Hukum**

#### **a. Konsep Tanggung Jawab Hukum**

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu, sehingga bertanggung jawab merupakan berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, atau menanggung segala sesuatunya sebagai kesadaran dan kewajibannya akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja karena adanya kesadaran atas segala perbuatan dan akibatnya atas kepentingan pihak lain.<sup>30</sup> Tanggung jawab timbul karena manusia hidup bermasyarakat dan hidup dalam lingkungan alam yang mengharuskan untuk tidak berbuat semaunya agar terciptanya suatu

---

<sup>29</sup> Ahmadi Miru, *prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Surabaya: Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 2000), 141.

<sup>30</sup> Rusli, Tami. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Pranata Hukum* 7.1 (2012).

keselarasan, keseimbangan, keserasian antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia dan manusia dengan alam.<sup>31</sup>

Prinsip-prinsip tanggung jawab sebagai berikut:<sup>32</sup>

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan (pasal 1365 KUH Perdata).

2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.

3) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Biasanya prinsip ini diterapkan karena.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen." *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* 5.2 (2011): 179.

<sup>32</sup> Aulia Muthiah, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada Konsumen tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Dialogia Iuridica* 7.2 (2016): 21.

<sup>33</sup> Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen." *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* 5.2 (2011): 180.

- a) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
  - b) Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, missal dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya.
- 4) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini sangat disegani oleh para pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen jika diterapkan sepihak oleh pelaku usaha. Jika ada pembatasan mutlak, harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

#### **b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggung jawabannya, yaitu jika perbuatan telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*producer manufactur*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau dari orang atau

badan yang menjual atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.<sup>34</sup>

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari produk yang cacat bisa dikarenakan kecurangan cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>35</sup>

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab, yaitu:<sup>36</sup>

- 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;

---

<sup>34</sup> Abuyazid Bustomi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal SOLUSI* 16 (2018), 31.

<sup>35</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 70-71.

<sup>36</sup> Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4.3 (2022): 1493-1500.

- 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.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:<sup>37</sup>

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- 2) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran
- 3) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen

Terdapat beberapa prinsip tanggung jawab yang dapat dibebankan dalam perlindungan konsumen yakni sebagai berikut:<sup>38</sup>

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Dalam prinsip ini menyatakan bahwasannya seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawaban jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukan. Seperti yang tertera dalam Pasal 1365 KUHPerdara, “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan

---

<sup>37</sup> Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal SOLUSI* 16 (2018).

<sup>38</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 70-71.

kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”. Prinsip tanggung jawab ini sering dibebankan dalam tanggung jawab produk dengan harapan agar pelaku usaha yang melakukan kesalahan dan mengakibatkan kerugian kepada konsumen dapat memberikan ganti rugi dengan besaran ganti rugi sesuai dengan kerugian yang didapat oleh konsumen.

2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Dalam prinsip ini menyatakan bahwa tergugat dapat dianggap selalu bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwasannya dia tidak bersalah. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga terdapat sistem pembuktian terbalik yang ditegaskan dalam Pasal 28 Undang-Undang. Teori ini dapat digunakan dalam perlindungan konsumen karena jika menggunakan teori ini maka pelaku usahalah yang berkewajiban untuk membuktikan apakah ia bersalah atau tidak, dengan menghadirkan bukti-bukti yang dapat menegaskan dirinya tidak bersalah. Tetapi bukan berarti konsumen bisa dengan sesuka hati menggugat pelaku usaha, konsumen juga harus menerima digugat kembali jika tidak dapat menunjukkan kesalahan.

3) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini hampir mirip dengan prinsip tanggung jawab absolut yakni dimana prinsip tanggung jawab tidak didasarkan atas faktor kesalahan yang menentukan tanggung jawab, tetapi ada beberapa

pengecualian yang bisa membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya, misalnya faktor dalam keadaan *force majeure*.

4) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Pada prinsip ini pelaku usaha dapat mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Klausula eksonerasi sendiri dapat membatasi tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen. Prinsip ini disenangi para pelaku usaha karena dapat dengan sepihak mencantumkan klausula eksonerasi dan membatasi tanggung jawabnya. Akan tetapi prinsip ini juga dapat merugikan konsumen jika ditetapkan secara sepihak. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri menghendaki bahwa pelaku usaha tidak boleh membuat atau mencantumkan klausula secara sepihak yang dapat merugikan konsumen termasuk dalam membatasi tanggung jawab kepada konsumen. Jika pelaku usaha membuat pembatasan tanggung jawab maka harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:<sup>39</sup>

- 1) *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.

---

<sup>39</sup> Utomo, Ayub A. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Produk cacat Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 7.6 (2020).

- 2) *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*).
- 3) *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan
- 4) *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Merujuk UUPK Pasal 19 ayat (1), jika suatu produk merugikan konsumen, maka produsen bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.<sup>40</sup>

Dalam UUPK, setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang

---

<sup>40</sup> Safitri, Putri Utami Dian. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan." *Jurnal Legislasi Indonesia* 18.4 (2021): 541-555.

melakukan perbuatan itu. Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat

(2) meliputi:

- 1) Pengembalian sejumlah uang
- 2) Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara
- 3) Perawatan kesehatan
- 4) Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan

#### **4. Perlindungan Hukum Konsumen**

##### **a. Definisi Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan utama, hal tersebut berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan-kepentingan dan hak subjek hukum secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam Negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.<sup>41</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.<sup>42</sup> Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan menciptakan adanya ketertiban

---

<sup>41</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" Jurnal Ilmiah Advokasi, Vol 4 no.1(2016): 56.

<sup>42</sup> Philipus M Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia (Surabaya : PT Bina Ilmu,1987), 25.

dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>43</sup> Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwasannya perlindungan merupakan suatu upaya yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat, baik perlindungan itu yang bersifat prefentiv maupun yang bersifat represif, baik yang berbentuk lisan maupun tertulis.

#### **b. Macam-Macam Sarana Perlindungan Hukum**

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam yaitu:<sup>44</sup>

##### 1) Sarana perlindungan hukum preventif

Pada perlindungan hukum prefentiv, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatannya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

##### 2) Sarana perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.

#### **c. Perlindungan Hukum Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah sebuah istilah yang dipakai untuk memberikan gambaran atas perlindungan hukum dimana

---

<sup>43</sup> Setiono, Rule of law (Supremasi Hukum) (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004),3.

<sup>44</sup> Philipus M Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia (Surabaya: PT Bina Ilmu,1987), 30.

perlindungan hukum ini diberikan kepada mereka selaku konsumen agar dapat memenuhi kebutuhannya dari hal yang bisa merugikan konsumen itu. Perlindungan konsumen sendiri mempunyai cakupan yang luas yakni perlindungan terhadap barang dan jasa, yang diawali dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai pada akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>45</sup>

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang perlindungan konsumen, ditegaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Rumusan pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen UUPK dikeluarkan sebagai upaya untuk menempatkan posisi yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini terlihat dengan diaturnya hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha dalam UUPK tersebut.<sup>46</sup>

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan tujuan dari perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut:

---

<sup>45</sup> Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61

<sup>46</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 70-71

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen dalam melakukan berbagai kegiatan pembelian barang/jasa. Perlindungan hukum ini diperlukan dalam rangka menghindari praktek-praktek kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang ingin meraup keuntungan sebanyak-banyaknya dengan cara memberikan fasilitas yang sekecil-kecilnya. Pemberian perlindungan kepada konsumen ini terjadi apabila adanya ketidakseimbangan antara pelaku usaha

dengan konsumen. Ketidakseimbangan tersebut terjadi apabila masyarakat berada pada posisi lemah daripada posisi pelaku usaha.<sup>47</sup>

Salah satu bentuk perlindungan konsumen di Indonesia adalah dengan diundangkannya UUPK. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen yang ada di UUPK, salah satunya adalah pengaturan mengenai perjanjian baku. Adapun pengaturan mengenai perjanjian baku ini diatur dalam Pasal 18 UUPK. Pasal 18 UUPK lahir dari adanya keinginan untuk melindungi masyarakat dari kecurangan pelaku usaha dalam membuat perjanjian. Hal ini dikarenakan masyarakat di Indonesia seringkali berada pada posisi yang lemah, dimana pasti berada di bawah kepentingan pengusaha.<sup>48</sup>

Perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua cakupan aspek, yakni:<sup>49</sup>

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak selaras dengan apa yang telah disepakati
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

A Zen Umar Purba mengemukakan mengenai kerangka umum terhadap sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen sebagai berikut:<sup>50</sup>

- 1) Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>47</sup> Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5.2 (2014): 197-208.

<sup>48</sup> Abdul Halim Barkatullah, \ *Hak-hak konsumen*. Nusamedia, 2019.

<sup>49</sup> Ahmadi Miru, "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013).

<sup>50</sup> Zen Umar Purba, A. "Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan." *Hukum dan Pembangunan* (1992).

- 2) Konsumen mempunyai hak.
- 3) Pelaku usaha mempunyai kewajiban.
- 4) Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional.
- 5) Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat.
- 6) Adanya Keterbukaan dalam promosi barang maupun jasa.
- 7) Pemerintah perlu berperan aktif.
- 8) Masyarakat juga perlu berperan aktif.
- 9) Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.
- 10) Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

Sebagaimana yang tercantum dalam UUPK Pasal 2, perlindungan konsumen yang berdasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, kepastian hukum, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>51</sup> Penyelenggaraan perlindungan konsumen juga berdasarkan terhadap lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yakni:

- 1) Azas Manfaat

Asas ini bermakna mewajibkan semua usaha yang dilakukan dalam menjalankan penyelesaian masalah perlindungan konsumen untuk memberikan manfaat maksimal kepada konsumen dan pelaku usaha, tanpa ada pihak yang mengalami diskriminasi. Prinsip ini juga menekankan pentingnya

---

<sup>51</sup> Jeanus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), 11-12.

pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen yang tidak memihak kepada satu pihak atau yang lainnya, melainkan untuk memastikan bahwa perlindungan konsumen diberikan secara adil kepada setiap pihak, baik konsumen maupun produsen.<sup>52</sup>

## 2) Azas Keadilan

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, asas keadilan bermakna mengupayakan realisasi partisipasi masyarakat secara optimal dan memberikan peluang yang setara bagi konsumen dan produsen untuk mendapatkan hak-hak mereka. Tujuannya adalah memastikan kewajiban-kewajiban dipenuhi secara adil tanpa menimbulkan kerugian pada salah satu pihak. Asas ini juga menekankan perlunya pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen sehingga hubungan antara konsumen dan produsen dapat berjalan dengan adil, memastikan bahwa hak dan kewajiban keduanya dijalankan secara seimbang. Prinsip ini sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara konsumen dan produsen.<sup>53</sup>

## 3) Azas keseimbangan

Dalam prinsip ini dinyatakan bahwa hubungan antara kepentingan produsen, konsumen, dan pemerintah harus mencapai keseimbangan, baik dalam aspek materiil maupun spiritual. Hal ini bertujuan agar setiap pihak, yaitu konsumen,

---

<sup>52</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 19.

<sup>53</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika, 2022.

produsen, dan pemerintah, dapat merasakan manfaat yang seimbang dari regulasi dan pelaksanaan perlindungan konsumen. Pentingnya mengatur dan mewujudkan keseimbangan antara hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kehidupan bersama, sebagai bagian dari masyarakat, bangsa, dan negara, agar tidak ada pihak yang diberikan perlindungan hukum yang lebih besar dibandingkan dengan yang lain.<sup>54</sup>

#### 4) Azas Keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan memberikan jaminan terhadap keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi konsumen dalam proses pemanfaatan, penggunaan, pemakaian, serta konsumsi barang dan jasa. Dengan adanya kedua prinsip ini, diharapkan konsumen dapat merasakan manfaat positif dari produk atau jasa yang mereka gunakan, dan sebaliknya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat sejumlah kewajiban dan larangan yang harus diikuti baik oleh konsumen maupun produsen ketika memproduksi dan menyebarkan barang atau jasa yang dihasilkannya.<sup>55</sup>

#### 5) Azas kepastian hukum

Asas kepastian hukum menyiratkan bahwa baik konsumen maupun produsen harus mematuhi hukum dan memperoleh

---

<sup>54</sup> Suwandono, Agus, and Susilawati S. Dajaan. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2015): 1-37.

<sup>55</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti,. *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika, 2022.

keadilan dalam implementasinya, sementara negara bertanggung jawab memberikan jaminan terhadap kepastian hukum. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diharapkan dapat mewujudkan implementasi aturan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban dalam undang-undang tersebut, sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal ini bertujuan agar setiap pihak dapat memperoleh keadilan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. SAH MEDIA, 2017.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis termasuk dalam jenis penelitian yuridis empiris (*empirical legal research*). Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum dan sumber data yang digunakan berasal dari data primer.<sup>57</sup> Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti terkait dengan segala sesuatu tentang pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.

#### B. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu jenis penelitian dengan cara mengamati manusia dalam lingkungannya dan berinteraksi dengan mereka.<sup>58</sup> Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengertian serta pemahaman terkait pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan. Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik khusus yaitu data yang dikumpulkan hingga disajikan dengan deskriptif, yaitu lebih menggunakan penjabaran kata-kata dari pada angka.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013), 21.

<sup>58</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2012), 11.

<sup>59</sup> Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: Rajagrafindo, 2014), 3.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Marketplace Facebook dengan subjek penelitian pelaku usaha yang menjual Eat Sambel dengan mengatasnamakan barang retur tanpa label perusahaan. Alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut dikarenakan banyaknya masyarakat yang melakukan pembelian Eat Sambel di Facebook yang telah dijual murah dan lepas label perusahaan.

### D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian yang akan dilakukan, penulis hanya akan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan sekunder yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang langsung didapatkan dari lapangan.<sup>60</sup>

Data primer didapatkan dari wawancara di Kota Surabaya dengan beberapa informan diantaranya satu pelaku usaha yang menjual Eat Sambel di Facebook dengan mengatasnamakan barang retur tanpa label perusahaan serta lima konsumen barang tersebut.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan langsung dari sumber kepustakaan.<sup>61</sup> Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, dan artikel yang mempunyai relevansi dengan

---

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 225.

<sup>61</sup> Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: Rajagrafindo, 2014), 93.

pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan upaya yang harus dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat.<sup>62</sup> Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara atau *interview* ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah penelitian.<sup>63</sup> Dengan metode ini penulis menyiapkan beberapa pertanyaan untuk diajukan secara langsung kepada beberapa informan terkait pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa foto, video, catatan, transkrip, agenda, dan sebagainya.<sup>64</sup> Dalam hal ini data yang diambil berupa gambar hasil dari wawancara seperti bukti foto wawancara dengan beberapa informan terkait.

### **F. Metode Pengolahan Data**

---

<sup>62</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), 85.

<sup>63</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 72.

<sup>64</sup> Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).78.

Data-data yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh peneliti hasilnya akan dianalisis dan dikaji sehingga memperoleh data yang akurat. Dalam hal ini analisis data akan dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pemeriksaan data atau *editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, apakah sudah lengkap, sudah relevan, dan sudah sesuai dengan masalah.<sup>65</sup> Tahap pemeriksaan data dimanfaatkan oleh peneliti untuk memvalidasi ulang terkait dengan data yang diperoleh dari keseluruhan data, baik data yang diperoleh dari wawancara ataupun data-data lain yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.

2. Klasifikasi Data

Menyusun atau mengklasifikasikan data ke dalam bentuk tertentu sehingga dapat dilanjutkan ke dalam proses yang selanjutnya. Tujuannya adalah untuk mempermudah pembacaan dan pengecekan data apabila terjadi kesalahan dalam penulisan dan sebagainya.

3. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat

---

<sup>65</sup> Amiruddin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2006), 45.

diinformasikan kepada orang lain.<sup>66</sup> Berawal dari proses ini nantinya akan menghasilkan suatu gagasan baru terkait dengan problem yang sedang dihadapi. Data hasil wawancara dan dokumentasi yang telah didapatkan, maka selanjutnya data-data tersebut diproses dan disesuaikan untuk merumuskan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

#### 4. *Konklusi* (Kesimpulan)

Kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam proses penelitian ini. Kesimpulan berisi terkait jawaban hukum atas problem yang diangkat oleh penulis.<sup>67</sup> Kesimpulan juga memuat rangkuman beberapa point penting yang diperoleh pada proses pencarian data melalui wawancara dan dokumentasi.<sup>68</sup> Jawaban atas masalah yang dihadapi nantinya akan diperoleh pada tahap ini setelah menjalankan beberapa prosedur, baik itu wawancara maupun dokumentasi. Tahapan ini memberikan penjelasan tentang kesimpulan problem yang diangkat mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.

---

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 137.

<sup>67</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajagrafindo, 2006), 107.

<sup>68</sup> Muhammad Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 55.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Penelitian

##### 1. Penjualan Eat Sambel Tanpa Label di Facebook

Eat Sambel merupakan sebuah merek makanan yang mengkhususkan diri dalam penjualan berbagai jenis sambal dan diperkenalkan ke pasar pada tahun 2018. Setiap varian rasa yang mereka tawarkan melalui penelitian yang teliti untuk memastikan kualitas produk mereka yang lezat. Mereka menjamin bahwa jika konsumen tidak puas dengan produk mereka, uang akan dikembalikan. Produk yang dijual melibatkan sambal cumi, sambal geprek, dan sambal ikan dengan harga berkisar antara Rp 46.000 hingga Rp 49.000. Penjualan produk dilakukan melalui situs web, Tokopedia, Shopee, dan Whatsapp.

Eat Sambel dibuat karena melihat peluang usaha oleh Mas Yansen berdasarkan hasil observasi bahwa masyarakat Indonesia umumnya mengonsumsi makanan dengan menambahkan sambal. Sambal ini dirancang sesuai dengan selera masyarakat Indonesia, memberikan kesempatan kepada para penggemar sambal untuk menikmati kreasi dari Eat Sambel. Eat Sambel juga menitikberatkan pada kemasan produk yang berkualitas, menggunakan *jar packaging* dengan kemasan *food grade* untuk memastikan keamanan dan kebersihan Eat Sambel terjaga.



Gambar 1. Produk Eat Sambel

Permasalahan terjadi ketika ditemukan penjualan produk Eat Sambel tanpa logo di marketplace Facebook. Penjualan produk Eat Sambel tanpa logo ini mengatasnamakan produk Eat Sambel retur tanpa label dari pihak perusahaan. Adapun harga yang ditawarkan kepada pembeli sangat timpang jika dibandingkan harga Eat Sambel yang asli. Kasus ini juga turut diupload oleh Akun Tiktok resmi Eat Sambel. Pihak Eat Sambel menyatakan bahwa produk Eat Sambel tanpa label di Facebook merupakan produk yang sudah tidak layak dan diberikan oleh pihak Eat Sambel kepada perusahaan ketiga untuk dimusnahkan. Namun produk ini malah dijual di marketplace Facebook dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan.



Gambar 2. Penjualan Eat Sambel Tanpa Label di Marketplace Facebook

## 2. Gambaran Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada dua penjual produk di Marketplace Facebook yang mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan. Identitas (disamarkan) dan keterangan dari penjual tersebut sebagai berikut:

### a. APS (penjual)

APS menjual produk sambal yang mengatasnamakan Eat Sambel retur tanpa label perusahaan pada Januari 2023. Ia menyatakan bahwa produk didapat dari salah satu temannya yang juga berjualan di marketplace Facebook. Harga awal produk yang dijual Rp. 15.000 dan APS kemudian menjual dengan harga Rp. 20.000. Pihaknya tidak mengetahui lebih lanjut terkait produk yang dijual baik dari segi informasi hingga expired, kebenaran retur tidaknya dari perusahaan, dan layak tidaknya barang yang dijual. Selama

penjualan dari Januari sampai Maret 2023, APS telah menjual 109 produk. Dari 109 produk yang terjual tersebut, terdapat 8 produk milik tiga konsumen yang bermasalah sebagaimana laporan dari konsumen dan untuk selebihnya tidak ada masalah.

b. RA (penjual)

RA menjual produk sambal yang mengatasnamakan Eat Sambel retur tanpa label perusahaan pada Februari 2023. Ia menyatakan bahwa produk didapat dari APS yang juga berjualan di marketplace Facebook. Harga awal produk yang dijual didapatkan dari APS seharga Rp. 20.000 dan RA kemudian menjual dengan harga Rp. 23.000. Pihaknya tidak mengetahui lebih lanjut terkait produk yang dijual baik dari segi informasi hingga expired, kebenaran retur tidaknya dari perusahaan, dan layak tidaknya barang yang dijual. Selama penjualan dari Februari sampai Maret 2023, APS telah menjual 12 produk. Dari 12 produk yang terjual tersebut, seluruhnya tidak ada masalah.

**B. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha yang Menjual Barang Murah dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan**

Transaksi jual beli yang terjadi di masyarakat tentu melibatkan pihak pelaku usaha dan konsumen. Pada dasarnya pelaku usaha sebagaimana Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaknai sebagai 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. Pelaku usaha tidak hanya produsen melainkan juga meliputi distributor, pengecer, dan sebagainya.<sup>69</sup> Pada intinya pelaku usaha merupakan pihak yang memperdagangkan barang dan atau jasa kepada konsumen.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa produk yang dijual oleh pelaku usaha tidak seluruhnya sesuai dengan standar. Padahal pelaku usaha memiliki beberapa kewajiban sebagaimana diatur oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya:

“-memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan ;  
-menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.”

Wawancara yang dilakukan penulis dengan APS dan RA selaku penjual barang murah dengan mengatasnamakan produk Eat Sambel retur tanpa label perusahaan mendapatkan hasil bahwa kedua pihak tidak mengetahui lebih lanjut informasi produk yang dijual. Pihaknya juga menyatakan bahwa ia hanya memberikan informasi kepada konsumen sebagaimana informasi yang diberikan penjual sebelumnya. Lebih lanjut APS menyatakan sebagai berikut:<sup>70</sup>

“Kalau untuk informasi barangnya saya nggak ngerti. Saya beli di penjual sebelumnya yang juga grup di Facebook terus saya jual ulang. Katanya produk retur gitu. Harganya kan juga murah jadi banyak yang minat. Tapi kalau expired kapan terus komposisi apa saja itu saya juga kurang paham. Hanya diinfokan kalau masih lama expirednya.”

---

<sup>69</sup> Dr. Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016), 21

<sup>70</sup> Wawancara, APS.

Kasus penjualan barang murah produk Eat Sambel dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan menjadi bukti bahwa pelaku usaha tidak memperhatikan kewajibannya sebagaimana diatur UU Perlindungan Konsumen. Hal ini tentu berpotensi merugikan konsumen. Dalam kasus penjualan barang murah produk Eat Sambel dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan ini tiga konsumen melaporkan kepada APS bahwa produk yang dibeli telah tidak layak sebagaimana pernyataan APS sebagai berikut:<sup>71</sup>

“Penjualannya itu sudah banyak. Kalau yang bilang ada keluhan tiga konsumen. Katanya habis mengonsumsi diare. Kalau satu konsumen lagi bilang sambalnya sudah basi. Saya sebagai penjual ya bilang mungkin tidak cocok karena konsumen lain tidak ada keluhan.”

Berdasarkan wawancara yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa terdapat tiga konsumen yang mengalami kerugian akibat produk yang dijual pelaku usaha. Adapun penyebabnya tidak diketahui secara pasti. Menurut analisa penulis penyebab kerugian konsumen ini tentu tidak terlepas dari produk yang tidak jelas kelayakannya. Terlebih lagi pengecer selaku pelaku usaha tidak mengetahui lebih lanjut informasi dan kelayakan dari produk yang dijual. Dapat disimpulkan bahwa tiga konsumen dengan delapan produk tersebut mengalami kerugian karena kondisi barang yang tidak diketahui kelayakan konsumsinya.

Penjualan produk yang merugikan konsumen tentu membutuhkan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha.<sup>72</sup> Hal ini sebagaimana kewajiban pelaku usaha yang dinyatakan pada Pasal Pasal 7 Undang-Undang

---

<sup>71</sup> Wawancara, APS.

<sup>72</sup> Awon, Martike Melisa. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan." *Lex Privatum* 6.5 (2018).

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen salah satunya yaitu memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.<sup>73</sup> Sebagaimana yang terjadi pada kasus penjualan barang murah produk Eat Sambel dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan, maka pihak pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen adalah aspek yang sangat krusial. Tanggung jawab ini memerlukan kehati-hatian dalam menilai siapa yang memiliki tanggung jawab dan sejauh mana kewajiban tersebut dapat dijalankan terhadap pihak yang terkena dampak. Dalam banyak situasi, konsumen sering mengalami kerugian akibat produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari produk yang cacat bisa dikarenakan kekurangan cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>74</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha ini juga berkaitan dengan hak yang dimiliki konsumen sebagaimana Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian

---

<sup>73</sup> Rivaldo Fransiskus Kuntag, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 9.2 (2021).

<sup>74</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 70-71.

atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>75</sup> Artinya, ketika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen atas produk pelaku usaha maka pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan kompensasi dan atau ganti rugi kepada konsumen.

Berdasarkan pemaparan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa produk penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan yang dijual oleh pelaku usaha merugikan konsumen. Apabila merujuk Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawabnya sebagai berikut:<sup>76</sup>

- 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 yang dimaksud pada ayat (1) yakni pengembalian uang atau penggantian dana dan/atau jasa yang sejenis yang setara dengan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah transaksi dilaksanakan.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

---

<sup>75</sup> Sitepu, Yemima Br, Maryati Bachtar, and Riska Fitriani. *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)*. Diss. Riau University, 2016.

<sup>76</sup> Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4.3 (2022): 1493-1500.

5) Ketentuan sebagaimana pada pasal 1 dan 2 tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan yang dilakukan oleh konsumen.

Berdasarkan Pasal tersebut dapat diketahui bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk ataupun perawatan kesehatan seperti asuransi. Adapun pelaksanaan ganti rugi dilakukan dalam jangka waktu 7 hari.

Kewajiban tanggung jawab konsumen dalam kasus penjualan barang murah produk Eat Sambel dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan yang merugikan konsumen merupakan tanggung jawab yang dibebankan atas prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Dalam prinsip ini menyatakan bahwasannya seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawaban jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukan sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdara. Prinsip tanggung jawab ini dibebankan dalam tanggung jawab produk dengan harapan agar pelaku usaha yang melakukan kesalahan dan mengakibatkan kerugian kepada konsumen dapat memberikan ganti rugi dengan besaran ganti rugi sesuai dengan kerugian yang didapat oleh konsumen.<sup>77</sup>

Berkaitan dengan hal ini kerugian konsumen pada kasus penjualan barang murah produk Eat Sambel dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan merupakan kesalahan penjual dikarenakan penjual tidak dapat

---

<sup>77</sup> Aulia Muthiah, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada Konsumen tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Dialogia Iuridica* 7.2 (2016): 21.

menjamin kelayakan produk yang dijual. Akibatnya produk yang dijual merugikan pihak konsumen. Atas hal inilah kemudian penjual barang murah produk Eat Sambel dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan wajib dibebani tanggung jawab terhadap konsumen. Hal ini juga berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi menurut Hukum Perlindungan Konsumen salah satunya yaitu tanggung jawab atas produk yang mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami konsumen atas barang yang diperdagangkannya.<sup>78</sup>

Wawancara yang dilakukan penulis dengan APS mendapatkan hasil bahwa APS selaku pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi lebih lanjut kepada konsumen. Menurutnya kerugian yang timbul merupakan resiko konsumen dan posisi APS hanya sebagai penjual, bukan sebagai pihak yang memproduksi barang. APS juga menyatakan bahwa apabila memberikan ganti rugi maka APS tentu akan mengalami kerugian dikarenakan untung yang diperoleh per produk hanya Rp. 5000.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelaku usaha tidak memberikan tanggungjawabnya atas kerugian yang ditimbulkan. Pada dasarnya konsumen sebagai pihak yang dirugikan oleh pelaku usaha berhak untuk meminta kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Hak konsumen ini tidak boleh dilanggar haknya oleh pelaku usaha sebagaimana dinyatakan pada Pasal 4 poin 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun pihak pelaku usaha

---

<sup>78</sup> Agnes Maria Janni Widyawati, "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Menimbulkan Kerugian", Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15 no. 2 (2018): 272.

wajib bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diperjual belikan kepada konsumen sebagai akibat hukum dari peraturan perundang-undangan.

Tidak adanya tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen tentu tidak selaras dengan kewajiban pelaku usaha dan hak-hak konsumen sebagaimana diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu tidak adanya tanggung jawab pelaku usaha dalam mengganti kerugian yang dialami konsumen ini jelas melanggar ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh sebab itu tidak adanya tanggung jawab pelaku usaha atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan yang merugikan konsumen jelas melanggar Pasal 5, Pasal 7, dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**C. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penjualan Barang Murah dengan Mengatasnamakan Retur Tanpa Label Perusahaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan hukum konsumen merupakan suatu hal yang tidak dapat dilepaskan dari transaksi jual beli. Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen dalam melakukan berbagai kegiatan pembelian barang/jasa dan menghindari praktek-praktek kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang ingin

meraup keuntungan sebanyak-banyaknya dengan cara memberikan fasilitas yang sekecil-kecilnya.<sup>79</sup>

Kasus yang terjadi pada penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan sebagaimana dipaparkan sebelumnya tentu erat dengan perlindungan konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi produk tersebut tentu berhak mendapatkan perlindungan. Hal ini berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam cakupan aspek perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak selaras dengan apa yang telah disepakati.

Pihak penjual menginformasikan kepada konsumen bahwa produk yang dijual merupakan produk retur tanpa label dari perusahaan. Namun pada faktanya pihak penjual tidak dapat memastikan lebih lanjut asal-usul produk apakah benar-benar retur dan tidak dapat menjamin kelayakan produk yang dijual. Narasi retur tanpa label yang diinformasikan penjual dan tidak dapat dijamin kebenarannya inilah yang menjadi aspek perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak selaras dengan apa yang telah disepakati.

Bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen pada dasarnya telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak

---

<sup>79</sup> Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5.2 (2014): 197-208.

sebagaimana mestinya.<sup>80</sup> Melalui Pasal ini dapat ketika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum berupa hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dan atau ganti rugi.

Perlindungan hukum berupa ganti rugi dan kompensasi bagi konsumen ini juga turut ditegaskan kembali oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana diatur Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila Pasal 19 ditelaah lebih lanjut, dapat diketahui bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>81</sup> Artinya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen turut memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan berupa ganti rugi oleh pelaku usaha.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sebagaimana yang terjadi pada konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan ini juga dapat melalui gugatan dalam sengketa perlindungan konsumen. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan jika masalah tidak

---

<sup>80</sup> Devi, Ria Sintha, and Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2.2 (2020): 119-128.

<sup>81</sup> Nangin, Chikie. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen* 6.4 (2017).

dapat ditempuh dengan cara damai.<sup>82</sup> Hal ini sebagaimana pada Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni:

“pelaku usaha menolak atau tidak memberi tanggapan terhadap tuntutan konsumen atas ganti rugi sesuai pada Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dapat mengajukan pada pengadilan di tempat kedudukan konsumen”.

Lebih lanjut Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyatakan bahwa setiap orang atau konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen atau melalui pengadilan di lingkungan pengadilan umum.<sup>83</sup> Adapun konsumen yang dapat mengajukan gugatan dalam sengketa perlindungan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha menurut Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diantaranya:

- 1) Konsumen yang merasa dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
- 2) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat baik berbentuk badan hukum atau yayasan
- 4) Pemerintah atau instansi terkait jika barang yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian yang besar.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa pada dasarnya telah terdapat bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label

---

<sup>82</sup> Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2.1 (2018): 21-42.

<sup>83</sup> Riza, Faisal, and Rachmad Abduh. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4.1 (2018).

perusahaan baik berupa ganti rugi ataupun kompensasi dari pelaku usaha maupun dapat digugatnya pelaku usaha pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun pengadilan. Namun dengan tidak diterapkannya tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label sebagaimana dipaparkan pada wawancara sebelumnya, maka bentuk perlindungan hukum yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini tidak diterima oleh konsumen barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa, hingga saat ini belum terdapat konsumen barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label pada kasus Eat Sambel yang melakukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan yang telah dilakukan, kesimpulan pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan dapat berupa kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun pada faktanya pelaku usaha yang menjual barang murah dengan mengatasnamakan produk Eat Sambel retur tanpa label perusahaan tidak memberikan bentuk pertanggungjawaban apapun atas kerugian yang dialami konsumen. Tidak adanya bentuk tanggung jawab pelaku usaha ini jelas melanggar kewajiban pelaku usaha, hak-hak konsumen, dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana ketentuan Pasal 5, Pasal 7, dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hukum konsumen atas penjualan barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label perusahaan terdapat pada Pasal 4 dan Pasal 19 tentang kompensasi dan ganti rugi konsumen atas hal merugikan yang dialaminya serta Pasal 23 dan Pasal 45 terkait dapat digugatnya pelaku usaha atas perbuatan yang merugikan konsumen. Dalam kasus barang murah dengan mengatasnamakan produk Eat Sambel retur tanpa label perusahaan, bentuk-bentuk perlindungan hukum konsumen ini tidak diterima oleh konsumen sebab pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung

jawabnya. Selain itu hingga saat ini juga belum terdapat konsumen barang murah dengan mengatasnamakan retur tanpa label pada kasus Eat Sambel yang melakukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen.

## **B. Saran**

Saran yang dihadirkan penulis pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha, diharapkan secara cermat dan teliti melakukan pengecekan terhadap produk yang dijual agar tidak merugikan konsumen. Pelaku usaha juga diharapkan untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pihak konsumen.
2. Bagi konsumen, diharapkan mencari informasi lebih lanjut atas kelayakan produk yang akan dibeli guna mengantisipasi produk tidak layak yang merugikan konsumen. Selain itu apabila terjadi hal-hal yang merugikan, konsumen diharapkan untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha karena konsumen memiliki hak berupa perlindungan hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak konsumen*. Nusamedia, 2019.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Abuyazid Bustomi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal SOLUSI* 16 (2018).
- Agnes Maria Janni Widyawati, "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Menimbulkan Kerugian", *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15 no. 2 (2018).
- Agung Mandalla Putra, *Larangan Bagi Pelaku Usaha Yang Memperdagangkan Atau Memproduksi Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Janji Yang Dinyatakan Dalam Iklan Atau Promosi Menurut Pasal 8 Dan Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Diss. Fakultas Hukum Unpas, 2016.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2011).
- Ahmadi Miru, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2012.
- Amalia Walimatun Nisha, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pada Makanan Kemasan Industri Rumah Tangga Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)." (2020).
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajagrafindo, 2006.
- Anggi Tambunan, *Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Pencantuman Label Pangan Pada Produk Makanan Kemasan Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen Di Kota Jambi*. Diss. Ilmu hukum, 2021.
- Aulia Muthiah, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada Konsumen tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Dialogia Iuridica* 7.2 (2016).
- Awon, Martike Melisa. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan." *Lex Privatum* 6.5 (2018).
- Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal SOLUSI* 16 (2018).

- Celina Tri Siwi Kristiyanti,. *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika, 2022.
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Devi, Ria Sintha, and Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-commerce Menurut Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana 2.2* (2020): 119-128.
- Dewi, Sandra, Ade Pratiwi Susanty, and Andrew Shandy Utama. "Penyuluhan Hukum Kewajiban Pelaku Usaha Makanan dan Minuman di Kelurahan Meranti Pandak Kota Pekanbaru." *SNPKM: Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 2. 2020.
- Dimas Ikhsan Erlangga, *Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Perlindungan Konsumen Restoran Menurut Hukum Ditinjau dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Restoran Garuda Medan)*. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2020.
- Dr. Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajagrafindo, 2014.
- Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4.3 (2022): 1493-1500.
- Fitriana Deva Yanti,. *Tanggung jawab hukum pelaku usaha produk hijab perspektif hukum islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi di Marketplace Shopee*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021.
- Gagat Galib Seno Aji,. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia (Studi Kasus Jual Beli Hardisk)." (2019),.
- Gita Saraswati, Anak Agung Istri Ari Atu Dewi. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Bagi Konsumen Yang Menggunakan Produk Kosmetik Ilegal dan Berbahaya." *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum* 7.5 (2019).
- Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. SAH MEDIA, 2017.
- Ilmi Rosidah, Busro Karim. "Tinjauan Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry." *Et-Tijarie: Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah* 6.1 (2019): 25-31.

- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Edisi ke-3. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Jeanus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Lastini, "Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen." *Lex Privatum* 4.6 (2016).
- Lathifa Sekarsari, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan Melalui Shopee Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Diss. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2023.
- Mira Erlinawati, Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11.01 (2017).
- Muhammad Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Muhammad Yusri, "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam." *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies* 7.1 (2011).
- Nangin, Chikie. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen* 6.4 (2017).
- Paendong, Johanes E. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Kecil Dalam Persaingan Usaha Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat." *Lex Privatum* 5.4 (2017).
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* . Surabaya : PT Bina Ilmu, 1987.
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5.2 (2014): 197-208.
- Rachmadi Usman, *Hukum persaingan usaha di Indonesia*. Sinar Grafika, 2022.
- Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2.1 (2018): 21-42.
- Reynald Timbuleng, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pelaku Usaha Di Bidang Rahasia Dagang Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2000." *Lex Privatum* 7.6 (2019).

- Rivaldo Fransiskus Kuntag, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 9.2 (2021).
- Riza, Faisal, and Rachmad Abduh. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4.1 (2018).
- Rusli, Tami. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Pranata Hukum* 7.1 (2012).
- Safitri, Putri Utami Dian. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan." *Jurnal Legislasi Indonesia* 18.4 (2021): 541-555.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013), 21.
- Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).78.
- Setiono, Rule of law (Supremasi Hukum) (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004),3.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1.3 (2017): 46-64
- Sitepu, Yemima Br, Maryati Bachtiar, and Riska Fitriani. *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)*. Diss. Riau University, 2016.
- Stefanus Klinsi Hermanto, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Makanan Tanpa Tanggal Kadaluarsa." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 10 (2019),.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Suwandono, Agus, and Susilawati S. Dajaan. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2015): 1-37.
- Syafrida, and M. T. Marbun. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Pasal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *National Journal Of Law* 3.2 (2020).

- Syahrudin Nawi,. "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Pleno Jure* 7.1 (2018): 1-8.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61.
- Tuela, Marcelo Leonardo. "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan." *Lex Privatum* 2.3 (2014).
- Utomo, Ayub A. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Produk cacat Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 7.6 (2020).
- Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol 4 no.1(2016): 56.
- Wahyu Simon Tampubolon,"Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 62..
- Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen." *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* 5.2 (2011).
- Zen Umar Purba, A. "Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan." *Hukum dan Pembangunan* (1992).

## LAMPIRAN

### Dokumentasi Wawancara



Gambar 1. Wawancara dengan APS



Gambar 2. Wawancara dengan RA

### **Daftar Pertanyaan Wawancara**

1. Sejak kapan anda menjual Eat Sambel tanpa logo di Facebook?
2. Apakah anda mengetahui produk yang anda jual berasal dari mana beserta informasinya?
3. Bagaimana cara anda menginformasikan kepada konsumen terkait produk yang anda jual?
4. Apakah ada keluhan dari konsumen atas produk yang anda jual?
5. Bagaimana tanggung jawab anda sebagai penjual apabila konsumen mengalami hal-hal yang tidak diinginkan akibat mengkonsumsi produk yang anda jual?

## Jawaban Narasumber I

1. Sejak kapan anda menjual Eat Sambel tanpa logo di Facebook?

Sejak januari 2023. Saya sudah menjual 109 produk.

2. Apakah anda mengetahui produk yang anda jual berasal dari mana beserta informasinya?

Tidak tahu. Saya cuma ambil dari teman. Katanya barang retur dari perusahaan.

3. Bagaimana cara anda menginformasikan kepada konsumen terkait produk yang anda jual?

Ya kalau ada yang tanya saya infokan ini barang retur. Makanya dijual dengan harga yang murah.

4. Apakah ada keluhan dari konsumen atas produk yang anda jual?

Penjualannya itu sudah banyak. Kalau yang bilang ada keluhan tiga konsumen. Katanya habis mengonsumsi diare. Kalau satu konsumen lagi bilang sambalnya sudah basi. Saya sebagai penjual ya bilang mungkin tidak cocok karena konsumen lain tidak ada keluhan.

5. Bagaimana tanggung jawab anda sebagai penjual apabila konsumen mengalami hal-hal yang tidak diinginkan akibat mengonsumsi produk yang anda jual?

Tanggung jawab ya gak ada mbak. Labanya cuma 5000 kalau disuruh tanggung jawab ya bukan untung malah rugi mbak. Jadi balik lagi ke pihak konsumennya sih.

## Jawaban Narasumber II

1. Sejak kapan anda menjual Eat Sambel tanpa logo di Facebook?

Sejak Februari 2023.

2. Apakah anda mengetahui produk yang anda jual berasal dari mana beserta informasinya?

Kalau untuk informasi barangnya saya nggak ngerti. Saya beli di penjual sebelumnya yang juga grup di Facebook terus saya jual ulang. Katanya produk retur gitu. Harganya kan juga murah jadi banyak yang minat. Tapi kalau expired kapan terus komposisi apa saja itu saya juga kurang paham. Hanya diinfokan kalau masih lama expirednya.

3. Bagaimana cara anda menginformasikan kepada konsumen terkait produk yang anda jual?

Saya infokan kalau ini produk retur mbak.

4. Apakah ada keluhan dari konsumen atas produk yang anda jual?

Ada beberapa. Katanya diare. Tapi ya saya jawab mungkin karena terlalu banyak konsumsi sambal, kan ini produknya sambal mbak.

5. Bagaimana tanggung jawab anda sebagai penjual apabila konsumen mengalami hal-hal yang tidak diinginkan akibat mengkonsumsi produk yang anda jual?

Tidak ada mbak. Saya kan hanya penjual. Jadi saya kembalikan ke konsumen sepenuhnya.