

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945. Tujuan pembangunan ini direalisasikan melalui kebijakan ekonomi nasional yang mengutamakan keadilan dalam mekanisme pasar dan persaingan sehat. Fokusnya adalah pada pertumbuhan ekonomi, keadilan sosial, kualitas hidup, serta pembangunan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kesempatan yang sama bagi semua dalam berusaha dan bekerja, serta melindungi hak-hak konsumen dan memberikan perlakuan yang adil kepada semua.¹

Pertumbuhan perekonomian Indonesia yang sangat pesat tersebut umumnya dalam bidang industri dan perdagangan nasional sudah dapat menciptakan beberapa jenis kebutuhan ekonomi yaitu berupa barang dan jasa. Dalam situasi seperti itu, satu pihak memiliki keuntungan dikarenakan kebutuhan konsumen mengenai barang dan jasa bisa terpenuhi. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi memudahkan para pelaku usaha menemukan temuan-temuan baru akan barang dan jasa.

Temuan tersebut salah satunya adalah produk. Produk dapat diartikan sebagai suatu substansi atau benda yang diproduksi melalui tahapan – tahapan

¹M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Genta Press, 2007), hlm. 1

produksi yang memiliki nilai jual, dengan proses produksi yang dilakukan oleh seorang produsen dan ditawarkan ke pasaran untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keperluan para konsumen.²

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen bersifat tetap dan tidak mudah terputus. Dalam praktiknya, terkadang pelaku usaha menghadapi situasi di mana produk yang mereka jual dan digunakan oleh konsumen ternyata mengalami cacat. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian besar bagi konsumen. Masalah ini sering terjadi karena kurangnya pengawasan dan pengujian produk yang dilakukan oleh pelaku usaha serta juga kurangnya pengawasan dari badan yang bertanggung jawab saat produk tersebut dipasarkan di Indonesia. Produk cacat didefinisikan sebagai produk yang karena alasan lain, sengaja atau lalai, tidak dapat mencapai tujuan pembuatannya selama pembuatan dan selama pendistribusiannya sehingga dapat muncul produk cacat.³

Salah satu produk cacat tersebut adalah produk kosmetik seperti parfum dan beberapa produk *skincare* yang telah menjadi kebutuhan utama masyarakat pada saat ini baik terhadap perempuan maupun laki-laki dari semua kelas ekonomi.⁴ Di era yang globalisasi saat ini, kosmetik merupakan suatu hal yang penting untuk menunjang penampilan agar terlihat menarik.

²I Nyoman Kerthia Wahyudi, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Made Puspasutari Ujianti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999”, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3 No. 1, 2022, hlm. 89-94.

³Muthiah Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hlm. 47.

⁴Edi Wahjuni, Nuzulia Kumala Sari, Sheila Octaviani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kosmetik *Bersteroid*” *Jurnal Rechsten*, Vol. 11 No. 1, 2022, hlm. 67.

Terlebih di beberapa pekerjaan memang berpenampilan menarik merupakan salah satu syarat penunjang yang mempengaruhi diterima atau tidaknya, serta berjalan atau tidaknya suatu pekerjaan dengan baik.

Adanya informasi yang benar dan jelas pada suatu produk merupakan salah satu hak dari konsumen, agar konsumen dapat mengetahui kebenaran atas informasi produk tersebut dan tidak ragu dalam membeli dan menggunakan ataupun mengkonsumsinya.⁵ Dengan hal ini maka pelaku usaha yang menyediakan barang atau layanan dalam bentuk jasa wajib memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada konsumen.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), maka hak-hak konsumen lebih diperhatikan salah satunya adalah hak atas informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut UUPK, terdapat beberapa hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebagai suatu kewajiban yaitu Pasal 4, yang menyatakan:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

⁵Sari Dwi Pangestu, "Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Beredarnya Produk Obat Yang Tidak Mencantumkan Keterangan Halal/Tidak Halal", *Jurnal Hukum Udayana*, Vol. 7 No. 12, 2019, hlm. 8.

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Dalam Pasal 4 huruf h UUPK telah disebutkan secara jelas bahwa apabila terdapat kerugian terhadap konsumen dalam penggunaan barang ataupun jasa yang disediakan, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi ataupun kompensasi, dikarenakan pada saat konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian terhadap produk barang ataupun jasa yang telah disediakan pelaku usaha, pelaku usaha jelas memberikan janji ataupun iming-iming terhadap produknya yang justru pada saat penggunaannya menimbulkan suatu kerugian terhadap konsumen.

Adanya Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-Undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Akan tetapi dalam hal ini terdapat perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang mana tertuang didalam Pasal 8 UUPK yang meliputi:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. 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;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Terdapat beberapa larangan bagi pelaku usaha yang termuat didalam

Pasal 8 UUPK tersebut diatas dimaksudkan untuk memberikan perlindungan

terhadap kesehatan atau harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang dibawah standar atau kualitas yang lebih rendah dari pada nilai harga yang dibayar. Dengan adanya perlindungan yang demikian, maka konsumen tidak akan diberikan barang dengan kualitas yang lebih rendah dari pada harga yang dibayarnya atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.

Pelaku usaha yang hanya mementingkan kuantitas barang tanpa memperhatikan kualitas barang yang di produksinya menyebabkan barang yang dihasilkan kadang tidak sesuai dengan standar, bahkan banyak barang yang rusak pasca produksi. Yang mana dapat dikatakan sebagai produk yang cacat apabila produk tersebut tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang dapat di harapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek meliputi; penampilan produk, maksud penggunaan produk dan saat ketika produk ditempatkan dipasaran.⁶

Produk cacat yang beredar di pasar tentu akan merugikan konsumen, jika ternyata pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab atas semua kelalaian yang mereka lakukan. Sebagai payung hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen, tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha tertuang di dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian kepada konsumen yang diakibatkan mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada Pasal 19 ayat (2)

⁶Ayub A. Utomo, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 7 No. 6, 2020, hlm. 38.

UUPK menyatakan terkait bentuk-bentuk ganti rugi, seperti: pengembalian uang, penggantian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan UUPK.

Tanggung jawab produk cacat adalah tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha sebagai bentuk pertanggung jawaban yang diberikan kepada konsumen yang menerima kerugian atas produk cacat yang diterimanya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada hakikatnya diperuntukkan bagi konsumen dan pelaku usaha mengingat dalam hukum perlindungan konsumen dikenal adanya perjanjian kontrak atau kontrak baku. Adanya kontrak baku ini kedudukan pelaku usaha menjadi lebih dominan dibandingkan pihak konsumen, hal ini menyebabkan resiko tertinggi ada pada pihak konsumen.

Jual beli dapat berarti suatu perjanjian yang bertimbal balik dan suatu perjanjian yang konsensual. Maksudnya disini adalah perbuatan jual beli ini menimbulkan suatu kewajiban bagi kedua belah pihak yang saling berkaitan antara pihak penjual dan pembeli dan ditandai dengan adanya suatu penerimaan yang dilakukan oleh pembeli dan penyerahan yang dilakukan oleh penjual.

Peristiwa jual beli ada ketentuan yang mengatur mengenai hak dan kewajiban penjual maupun pembeli memiliki kewajiban untuk mematuhi perjanjian diantara mereka. Dimana perjanjian tersebut berlaku selayaknya

Undang-Undang bagi kedua belah pihak. pihak penjual berhak memperoleh pembayaran atas kebendaan yang telah diserahkan dan pembeli berhak untuk memperoleh jaminan atas kebendaan yang diterima dari penjual.⁷

Dalam perjanjian jual beli, hak dan kewajiban penjual dan pembeli merupakan aspek yang saling berkaitan untuk menciptakan hubungan hukum yang seimbang. Penjual memiliki kewajiban utama menyerahkan barang sesuai kesepakatan dan menjamin hak milik pembeli, sementara pembeli wajib membayar harga barang serta memenuhi biaya tambahan terkait. Perjanjian jual beli dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis.⁸

Adapun Hak dan Kewajiban penjual dan pembeli di KUHPerdara yaitu :

Hak Penjual menurut KUHPerdara :

1. Hak untuk Menerima Pembayaran (Pasal 1457 KUHPerdara) :
Penjual berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan harga yang telah disepakati.
2. Hak atas Barang yang Dijual (Pasal 1458 KUHPerdara) :
Penjual memiliki hak atas barang yang dijual sampai pembeli membayar secara penuh, yang dikenal sebagai hak retensi atau hak pemegangan.

Kewajiban Penjual menurut KUHPerdara :

⁷Triana Syahfitri & Wandi, *Tinjauan Yuridis Jual Beli Menurut Hukum Perdata*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri

⁸Christina Bagenda, Stelvia W. Noya, Karman Jaya, Aniek Tyaswati Wiji Lestari, Sri Murni, *Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH Perdata*, 2024, hlm. 4642.

1. Kewajiban Menyerahkan Barang (Pasal 1459 KUHPerdato) :
Penjual wajib menyampaikan barang kepada pembeli sesuai dengan perjanjian.
2. Kewajiban Jaminan (Pasal 1467 KUHPerdato) : Penjual berkewajiban memberikan jaminan atau kepastian atas kualitas barang yang di jual.
3. Kewajiban Memberikan Bukti (Pasal 1467 KUHPerdato) :
Penjual wajib memberikan bukti atau tanda terima kepada pembeli sebagai bukti transaksi.

Hak Pembeli menurut KUHPerdato :

1. Hak untuk Menerima Barang (Pasal 1473 KUHPerdato) :
Pembeli memiliki hak untuk menerima barang yang sesuai dengan perjanjian.
2. Hak untuk Menuntut Ganti Rugi (Pasal 1484 KUHPerdato) :
Jika barang tidak sesuai dengan kualitas atau spesifikasi yang disepakati, pembeli memiliki hak menuntut ganti rugi.
3. Hak untuk Menunda Pembayaran (Pasal 1503 KUHPerdato) :
Jika barang tidak sesuai, pembeli dapat menunda pembayaran atau menegosiasikan kembali harga.

Kewajiban Pembeli menurut KUHPerdato :

1. Kewajiban Pembayaran (Pasal 1493 KUHPerdato) : Pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga jual sesuai dengan perjanjian.

2. Kewajiban Menerima Barang (Pasal 1474 KUHPerdara) :
Pembeli wajib menerima dan membayar barang sesuai dengan perjanjian.
3. Kewajiban Memberikan Bukti (Pasal 1493 KUHPerdara) :
Pembeli wajib memberikan bukti atau tanda terima pembayaran.⁹

Dalam perlindungan konsumen, konsumen yang mengalami produk cacat dapat melaporkan atau mengajukan pengaduan ke pihak toko sebagai langkah awal. Laporan ini menjadi dasar bagi toko untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah yang dialami konsumen. Salah satu pelaku usaha yang menjual berbagai macam kosmetik dan *skincare* adalah Toko Miss Glam. Outlet ini bekerja sama dengan beberapa brand lokal ternama. Outlet Miss Glam pertama dibuka pada tanggal 26 Juni 2020 dan berada di sebelah Gsport Center Gunung Pangilun di Kota Padang. Toko atau outlet ini berada di bawah naungan PT. Bersama Glamindo Jaya.¹⁰

Toko Miss Glam merupakan toko kosmetik yang menjual berbagai macam produk kosmetik dan *skincare* yang berkolaborasi dengan berbagai brand terkenal dengan total 15 Cabang di seluruh Sumatera dengan salah satu cabang tersebut berada di Kota Jambi yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 5B, Kelurahan Sungai Putri, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi, Jambi.

⁹Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum Vol.XII/No.3/November/2023

¹⁰Wawancara dengan Rahmad Zamdi, *Store Leader* Miss Glam Cabang Kota Jambi, tanggal 16 Agustus 2024.

Dalam hal ini, Miss Glam Jambi menjual beberapa produk skincare dan produk parfum dengan berbagai macam *brand* ternama.

Selama proses penjualan produk tersebut, pihak Toko Miss Glam berusaha untuk menjual produk baik skincare maupun parfum dengan kualitas semaksimal mungkin. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen dianggap sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi penjualan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan konsumen memberikan pengaruh pada fondasi bisnis yang sukses termasuk bisnis kosmetik dan *skincare* di pasar yang sangat kompetitif. Hal ini mungkin karena tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi memainkan peran penting dalam mendorong konsumen untuk membeli kembali produk mereka atau menggunakan kembali layanan mereka.

Namun, dalam proses penjualan tersebut, pihak Toko Miss Glam selaku pelaku usaha masih menerima pengaduan dari beberapa konsumen bahwa produk yang dibeli oleh konsumen dari Toko Miss Glam mengalami cacat produk seperti tutup pada kemasan skincare yang rusak maupun telah patah, sedangkan pada produk parfum beberapa konsumen mengalami keluhan bahwa bagian leher parfum yang dibeli mengalami kerusakan sehingga parfum tersebut mengalami kebocoran.

Tabel 1

Aduan Permasalahan Konsumen Periode Januari - Desember 2024

No	Bulan	Aduan Permasalahan Konsumen Toko Miss Glam Cabang Jambi	
		Skincare	Parfum
1.	Januari	1	1
2.	Februari	1	1
3.	Maret	-	-
4.	April	1	2
5.	Mei	1	-
6.	Juni	-	-
7.	Juli	1	1
8.	Agustus	-	1
9.	September	-	1
10.	Oktober	2	1
11.	November	1	1
12.	Desember	2	2
Jumlah		10	11

*Sumber data : Miss Glam Kantor Cabang Jambi .**Jumat, 23 Desember 2024***

Pada tabel di atas dapat diketahui dalam periode 12 (dua belas) bulan, jumlah konsumen yang melakukan pengaduan mengenai produk rusak sebanyak 21 (dua puluh satu) barang yang cacat di Toko Miss Glam.¹¹

Salah satu kasus ialah yang dialami oleh seorang konsumen bernama Ade Irma Triani yang membeli produk parfum brand HMNS pada tanggal 4 Januari 2024 di Toko Miss Glam Jambi. Pada saat produk tersebut dibeli di toko, terlihat kondisi kemasan produk tersebut dalam kondisi tersegel rapi. Namun, setelah produk tersebut akan digunakan, terdapat cacat pada bagian leher parfum tersebut yang menyebabkan bagian atas parfum tersebut mengalami kebocoran. Ade mencoba mendatangi kembali pihak

Toko Miss Glam Jambi selaku tempat ia membeli barang dengan maksud menjelaskan situasi tersebut dan membawa produk parfum yang telah dibelinya tersebut. Pihak Toko Miss Glam Jambi menjelaskan akan menerima terlebih dahulu keluhan tersebut dan akan mencari tau terlebih dahulu dimana letak kesalahannya selanjutnya mengatakan akan menghubungi kembali.

Pada hari ke-9 Ade mencoba mendatangi kembali Pihak Toko Miss Glam Jambi mencoba menanyakan bagaimana proses pengecekan yang telah dilakukan dan apa tindak lanjut dari Pihak Toko Miss Glam Jambi. Namun, pihak Toko Miss Glam Jambi menyebutkan bahwa untuk keluhan tersebut masih dalam proses pengecekan dari pihak toko. Satu minggu setelahnya masih belum ada jawaban dan tindak lanjut dari Pihak Toko Miss Glam Jambi terkait keluhan Ade tersebut sehingga Ade berfikir bahwa pihak Miss Glam

¹¹Wawancara dengan Rahmad Zamdi, *Store Leader* Miss Glam Cabang Kota Jambi, tanggal 16 Agustus 2024.

Jambi tidak bertanggung jawab dan selalu mengulur waktu yang mana hal ini merugikan Ade selaku konsumen.

Berdasarkan permasalahan pengaduan yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut permasalahan tersebut yang dituangkan didalam Skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Produk Cacat Dari PT. Bersama Glamindo Jaya Kota Jambi Terhadap Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT. Bersama Glamindo Jaya Cabang Kota Jambi terhadap konsumen yang membeli produk cacat di toko Miss Glam?
2. Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Bersama Glamindo Jaya Cabang Kota Jambi terhadap konsumen yang membeli produk cacat di toko Miss Glam?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha PT. Bersama Glamindo Jaya Cabang Kota Jambi terhadap konsumen yang membeli produk cacat di toko Miss Glam.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Bersama Glamindo Jaya Cabang Kota Jambi terhadap konsumen yang membeli produk cacat di toko Miss Glam.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

- a. Menambah wawasan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum perdata pada umumnya, hukum perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Memberikan referensi serta literatur kepustakaan dibidang hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha.
- c. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian sejenis dimasa yang akan datang

2. Manfaat Praktis

Memberikan bahan masukan atau rujukan terhadap PT. Bersama Glaamindo Jaya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebagai pengguna produk.

E. Kerangka Konseptual

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam mengartikan istilah yang digunakan dalam penelitian skripsi ini serta untuk mempermudah pembahasannya,

maka diberikan batasan dari konsep terkait dengan definisi beberapa istilah yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Menurut Agnes M. Toar, tanggung jawab produk (*product liability*) sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya kedalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Ia memberikan istilah “*product*” sebagai barang, baik yang bergerak maupun tidak bergerak. Tanggung jawab disini dapat diartikan sebagai tanggung jawab akibat dari adanya hubungan kontraktual (perjanjian) atau tanggung jawab menurut undang-undang (dengan prinsip perbuatan melawan hukum).¹²

2. Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan¹³.

3. Produk Cacat

Menurut Mutiah, produk cacat merupakan produk yang karena alasan lain, sengaja atau lalai, tidak dapat mencapai tujuan

¹²Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Gahlia Indonesia, Bogor, 2011, hlm. 65.

¹³ Pasal 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pembuatannya selama pembuatan dan selama pendistribusiannya sehingga dapat muncul produk cacat.¹⁴

4. Jual Beli

Subekti mengartikan jual-beli dalam bukunya *Aneka Perjanjian* yaitu, "Jual-beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) bejanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) bejanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut".¹⁵

F. Landasan Teori

1. Teori Tanggung Jawab

Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan terjadi ketika seseorang telah melakukan sesuatu yang menyebabkan kerugian kepada pihak lain sehingga dia diwajibkan untuk bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut. Sedangkan prinsip tanggung jawab resiko adalah bahwa pelaku usaha diwajibkan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen tanpa ada tidaknya kesalahan sebagai risiko usahanya.¹⁶

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:¹⁷

A. *Contractual liability*

Tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat

¹⁴Mutiah Aulia, *Loc. Cit*, hlm. 47.

¹⁵Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*. Alumni, Bandung, 1986, Hal. 87

¹⁶Irwansyah, *Kajian Ilmu Hukum*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2020, hlm. 67.

¹⁷Agnes Maria Janni Widyawati, "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Menimbulkan Kerugian", *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15 No. 2, 2021, hlm. 264-266.

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.

B. *Product liability*

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*).

C. *Professional liability*

Dalam hal terdapat perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya.

D. *Criminal liability*

Pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan anatar pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Secara umum prinsip tanggung jawab dibedakan menjadi 5, yaitu:¹⁸

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

Kalau yang digugat tidak terbukti maka tergugat bebas, harus dapat dibuktikan oleh yang mendalilkan kesalahan tergugat. Pada Pasal 1365 BW yang berbunyi “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain. Mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.” Dalam Pasal ini terdapat unsur - unsur sebagai berikut:

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Adanya kerugian yang diderita
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab/pembuktian terbalik (*presumption of liability*)

Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 267-268.

3. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*)

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Sebagai contoh pada hukum pengangkutan pada bagasi atau kabin tangan, yang didalam pengawasan konsumen sendiri.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Biasanya prinsip ini diterapkan karena beberapa hal, diantaranya:

- 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, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya

Asas ini dapat memaksa produsen lebih berhati hati. Prinsip ini bisa digunakan untuk menjerat pelaku usaha (produsen barang) yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen (*product liability*). *Product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

- (a) Melanggar jaminan, misalnya khasiat tidak sesuai janji
- (b) Ada unsur kelalaian (*negligence*), misalnya lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik
- (c) Menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

5. Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Contoh dari prinsip ini adalah dalam hal cuci cetak film, bila film yang dicuci itu hilang maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali lipat dari harga aslinya.

Dari semua prinsip tanggung jawab yang telah dipaparkan. Mengenai barang cacat atau produk cacat berdasarkan hukum perlindungan konsumen ialah prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*). Di mana tanggung jawabnya dibebankan atau diserahkan kepada si Pelaku usaha, karna di sini konsumenlah yang telah dirugikan. Dalam prinsip ini konsumen hanya harus memberikan pembuktian terhadap barang cacat yang diterimanya kepada pelaku usaha, jika memang benar terbukti maka pelaku

usaha harus memberikan suatu bentuk ganti kerugian terhadap konsumen tersebut, di mana dalam prinsip ini mengenal namanya pembuktian terbalik atau pelaku usaha yang harus membuktikan unsur kesalahannya.

2. Teori Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst* Pasal 1313 KUHPerdata menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Pasal 1313 KUHPerdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri.¹⁹

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, antara lain :

1. Kesepakatan, Merupakan dasar lahirnya suatu perjanjian suatu perjanjian dianggap lahir atau terjadi, pada saat dicapainya kata sepakat antara para pihak yang mengadakan perjanjian.

2. Kecapakan, Menurut Pasal 1329 Kuhper setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap. Namun KUHPer tidak menyebutkan mengenai orang yang cakap membuat perjanjian.

¹⁹Ahmadu Miruu dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, (Jakarta, Rajagrafindo Persada 2011) hal.63.

3. Suatu hal tertentu, Syarat ketiga untuk sahnya perjanjian yaitu bahwa perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu yang merupakan pokok perjanjian, yaitu mengenai objek perjanjian. Pasal 1333 KUHPdata menentukan bahwa suatu pokok perjanjian berupa barang menimal harus tentukan jenisnya.

4. Sebab yang halal, Syarat adanya sebab yang halal maksudnya bukanlah sebab dalam arti yang menyebabkan orang membuat perjanjian, melainkan isi atau tujuan perjanjian tersebut. Hal ini dikarenakan undang-undang tidak memperdulikan apa yang terjadi sebab orang mengadakan perjanjian, yang diperhatikan adalah isi perjanjian itu.²⁰

3. Teori Perlindungan Hukum

Mengurusi hak dan kepentingan manusia juga merupakan kepentingan hukum, jadi hukum memiliki kekuasaan tertinggi dalam hal menentukan kepentingan masyarakat yang perlu diatur dan dilindungi. Ketentuan dan peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat itu sendiri menciptakan suatu perlindungan hukum untuk mengatur hubungan-hubungan didalam masyarakat dengan pemerintah sebagai pihak yang ditunjuk untuk mewakili kepentingan masyarakat luas.

Menurut Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa:

Perlindungan hukum ada karena diharapkan dapat memberikan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusi yang dilanggar sehingga menyebabkan kerugian kepada orang lain, sehingga perlindungan diberikan kepada masyarakat supaya dapat merasakan hak-hak yang telah diberikan oleh hukum kepadanya.²¹

²⁰Maryati Bachtiar, *Buku Ajar Hukum Perikatan* (Pekanbaru : Witra Irzani, 2007) hal.51.

²¹Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran bekerjanya fungsi hukum untuk mencapai tujuan hukum yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

G. Orisinalitas Penelitian

Penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat yang sebelumnya dilakukan oleh:

No	Nama	Judul	Permasalahan	Hasil Penelitian
1.	Lara Anggraini	Tanggung Jawab Pelaku Usaha “ <i>Procella Spring Bed</i> ”	1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha “<i>Procella Spring Bed</i>” terhadap konsumen penerima produk cacat? 2. Bagaimana upaya penyelesaian tanggung	Hasil dari penelitian tanggung jawab pelaku usaha “<i>procella spring bed</i>” terhadap para konsumen berupa klaim garansi berupa service produk selama 15 tahun, namun pemberian tanggung jawab ini belum terlaksana

			jawab pelaku usaha <i>“Procella Spring Bed”</i> terhadap konsumen penerima produk cacat?	sepenuhnya, masih terdapatnya konsumen yang tidak mendapatkan kabar setelah melakukan klaim, terdapat juga konsumen yang tidak dapat melakukan klaim dikarenakan tidak memenuhi syarat ketentuan. Upaya penyelesaian dalam pelaksanaan tanggung jawab <i>procella spring</i>
--	--	--	---	---

				<i>bed</i> dikarenakan kelalaian oleh pihak mereka menyebabkan kerugian konsumen maka <i>procella</i> akan menghubungi mereka kembali dan bersedia untuk mengganti unit <i>spring bed</i> yang baru.
2.	Sonia Mahayani, Ahmad Zuhairi, Moh. Saleh	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Barang Yang Cacat Setelah Melakukan Transaksi Ditinjau Dari	1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat pasca transaksi?	Hasil penelitian ini adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang cacat pasca

		Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen	2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap barang yang cacat pasca transaksi?	transaksi disebabkan karena adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang mengakibatkan timbulnya suatu hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Adapun bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu berupa pengembalian uang,
--	--	---	--	---

				penggantian barang atau jasa yang sejenis yang setara nilainya, dan pemberian perawatan kesehatan atau santunan yang sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan yaitu perlindungan hukum preventif dengan memberikan suatu pengawasan
--	--	--	--	---

				atau pembinaan dari pemerintah, sosialisasi baik dari pelaku usaha maupun pemerintah, suatu kontrol atau adanya pihak yang mengontrol suatu barang atau jasa yang masuk ke suatu perusahaan atau tempat produksi dan perlindungan represif berupa penyelesaian suatu sengketa, juga berupa sanksi administratif,
--	--	--	--	---

				sanksi perdata maupun sanksi pidana berdasarkan peraturan perundang- undangan
--	--	--	--	---

Berdasarkan tabel orisinalitas tersebut diatas bahwa perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu bahwa penelitian ini merupakan penelitian mengenai Tanggung Jawab Produk Cacat Dari PT. Bersama Glamindo Jaya Kota Jambi Terhadap Konsumen. Tinjauan pertanggung jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen karena dengan adanya produk cacat yang dibeli oleh konsumen sangat merugikan konsumen itu sendiri. Peneliti tidak menemukan penelitian lain yang membahas mengenai tanggungjawab yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang membeli produk cacat dalam pembelian secara langsung terkhususnya produk kosmetik dan *skincare* pada PT. Bersama Glamindo atau Miss Glam Cabang Kota Jambi. Yang mana banyak terjadinya pengaduan mengenai pengaduan dan keluhan konsumen atas pembelian produk kosmetik dan *skincare* pada Miss Glam Cabang Kota Jambi, hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian yang bersifat *yuridis empiris*. Penelitian ilmu hukum empiris (*yuridis empiris*) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bekerjanya hukum di dalam masyarakat.²²

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti mendapatkan informasi tentang sesuatu yang sedang diteliti. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Miss Glam Cabang Kota Jambi yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 5B, Kel. Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi.

Adapun alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut, dikarenakan penulis juga telah mendapat beberapa informasi bahwa banyak permasalahan yang menimbulkan kendala-kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab dan pemberian ganti rugi kepada konsumen pada Miss Glam Cabang Kota Jambi.

3. Penentuan Jenis Data dan Sumber Hukum

a. Data Primer

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data primer dari pihak Miss Glam Cabang Kota Jambi dan responden atau konsumen Miss Glam yang menjadi objek penelitian.

b. Data Sekunder

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data sekunder terkait dengan judul yang dibahas yaitu Tanggung Jawab Produk Cacat Dari PT.

²²Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan Pertama, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 123.

Bersama Glamindo Jaya Kota Jambi Terhadap Konsumen terdiri dari Peraturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, juga terdapat data dari literatur-literatur baik berupa jurnal hukum, skripsi dan bahan lain yang bisa dijadikan pedoman dan pemahaman dalam penulisan skripsi ini.

c. Data Tersier

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data tersier yang merupakan bahan hukum yang memberi penunjang dan penjelasan terhadap data primer dan data sekunder yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan Kamus Hukum.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah “Seluruh objek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti”. Sampel adalah “himpunan bagian atau sebagian dari populasi”.²³

Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sample* (disebut sampel bertujuan), artinya “Memilih sampel berdasarkan penilaian tertentu karena unsur-unsur, atau unit-unit yang dipilih dianggap mewakili populasi”,²⁴ berhubungan dengan ciri-ciri karakter dapat berupa

²³*Ibid.*, hlm. 145.

²⁴*Ibid.*, hlm. 159-160.

pengetahuan, pengalaman, pekerjaan dan atau jabatannya yang bersangkutan dengan masalah penelitian.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 16 orang yang memiliki ciri-ciri yakni mengalami kerusakan produk barang ketika telah selesai melakukan transaksi pembelian secara langsung selama periode Januari hingga Desember tahun 2023, maka yang menjadi sampel diambil 8 orang dari total populasi. Selain itu penulis juga memperoleh data dari informan yang terdiri dari Kepala dan Wakil Kepala Miss Glam Cabang Kota Jambi.

5. Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek secara langsung di lokasi penelitian, serta mencatat peristiwa yang diteliti. Penulis datang ke Miss Glam Cabang Kota Jambi untuk mencari informasi secara langsung, mengamati dan mencatat apa yang penulis butuhkan di Miss Glam Kota Jambi dari pihak yang bersangkutan.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab. Wawancara yang dilakukan dengan wawancara semi terstruktur (*semi structured interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview's guidance*) untuk menggali sebanyak-banyaknya informasi yang diperoleh dari responden.

Metode yang digunakan dalam melakukan wawancara ini ialah metode bebas terpimpin merupakan metode yang mengharuskan untuk menyiapkan beberapa pokok-pokok pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan wawancara, tetapi tidak memberikan batasan kepada peneliti jika ingin mengajukan pertanyaan hal yang lain.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang jelas dan akurat, yakni dengan pengumpulan data-data yang dimiliki oleh pihak terkait serta ditambah dengan hasil dokumen baik dalam bentuk tulisan, foto, video, atau rekaman suara yang berkaitan dengan proses penelitian ini.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul, dianalisis, disimpulkan dan diolah dengan baik, data dianalisis dengan menggunakan teknis analisis deskriptif kualitatif yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi dari Miss Glam Cabang Kota Jambi. Kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat-kalimat yang nantinya dapat memecahkan masalah yang diteliti, kemudian ditarik kesimpulan yang relevan dari penelitian tersebut.

I. Sistematika Penulisan

Untuk Menyusun hasil penelitian sebagaimana yang diharapkan, maka penulis membuat suatu kerangka sistematis dalam penulisan ini, yang terdiri dari 4 (empat) bab, yang secara ringkas dijabarkan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teori, orisinalitas penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum

Pada bab ini penulis menguraikan terkait dengan Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, Tinjauan Umum Tanggung Jawab, Tinjauan Umum Pelaku Usaha, Tinjauan Umum Konsumen dan Tinjauan Umum Produk Cacat.

BAB III Pembahasan

Pada bab ini menulis akan menguraikan dan menganalisis mengenai bentuk Tanggung Jawab Produk Cacat Dari PT. Bersama Glamindo Jaya Kota Jambi Terhadap Konsumen yang membeli produk cacat dan bentuk upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Bersama Glamindo Jaya Cabang Kota Jambi terhadap konsumen yang membeli produk cacat.

BAB IV Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan dari apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat.