

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa yaitu *Consumer* (Inggris America) atau *consument* (Belanda). Pengertian dari keduanya ialah bergantung dimana posisi dari konsumen tersebut. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris – Indonesia memberikan arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹

Az. Nasution menegaskan, bahwa konsumen akhir ialah setiap orang yang mengalami, mendapatkan dan menggunakan barang untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk di perdagangkan kembali.² Pengetian ini sama hal seperti yang di maksud di dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm22 lihat juga Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, hlm 3.

² *Ibid.*

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³

b. Hak – Hak Konsumen

Hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁴ Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak – hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/warga masyarakat.⁵

Bahkan secara tradisional juga dikenal mengenai hak yang ada pada manusia akibat adanya peraturan, yaitu hak yang berdasarkan undang – undang (disebut hak hukum).⁶ Oleh sebab itu, konsumen memiliki hak sebagai subyek hukum dan warga negara (yang bersumber dari undang – undang/hukum).⁷

Hak – hak dari konsumen secara umum di kenal ada empat hak dasar konsumen yaitu :⁸

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);

Hak atas keamanan dan keselamatan ialah untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang

³ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT Grasindo, hlm 2.

⁴ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 29 lihat juga Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm 40.

⁵ Janus Sidabalok, *Op.Cit* Hlm 29.

⁶ *Ibid*, Hlm 30 lihat juga Theo Huijbers, 1990, *Filsafat Hukum*, Kanisius, Jakarta, Hlm 94-95.

⁷ *Ibid*.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm 30 lihat juga Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo, Hlm 16-27.

diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);

Hak untuk memperoleh informasi ini sangat penting, supaya konsumen memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk. Berdasarkan informasi yang di dapat maka konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya dan terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

3) Hak untuk memilih (*the right to choose*);

Hak untuk memilih agar dapat memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk – produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula untuk memilih baik kualitas maupun kualitas jenis produk yang dipilihnya.

4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

Adapun hak – hak lainnya yang dituangkan ke dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :⁹

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 jasa;
- 4) Hak untuk di dengar 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.

⁹ Ahamadi Miru, Sutarman Yodo ,2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Rajagrafindo Persada, hlm 38.

c. Kewajiban Konsumen

Jika kita mengenal hak maka akan timbul yang namanya kewajiban. Kewajiban dari seorang konsumen terhadap produsen – pelaku usaha yaitu sebagai berikut :¹⁰

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Produsen

a. Pengertian Produsen

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan usaha maupun bukan badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹¹

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.* Hlm 41.

Sebagai penyelenggara usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat – akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan dalam usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen. Produsen disini ialah sebagai pengusaha yang menghasilkan barang. Di dalam pengertian ini termasuk didalamnya pengecer profesional yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang hingga sampai ke tangan konsumen. Syarat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.¹²

Dengan demikian produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk, akan tetapi pihak yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke masyarakat. Sebagai contoh produk pangan asal hewan, maka produsennya adalah yang terkait dalam proses pengadaan daging ayam, hingga sampai ke pengecer yang ada di pasar. Mereka itu adalah pabrik (pembuat), distributor, dan pengecer baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan berbadan hukum.

b. Hak - Hak Produsen

Hak – hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor – faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu :¹³

- 1) Produk tersebut tidak diedarkan;

¹² Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm 13.

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*. Hlm 42.

- 2) Cacat timbul dikemudian hari;
- 3) Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- 4) Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- 5) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh pengusaha.

Dalam Pasal 6 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Produsen disebut sebagai Pelaku Usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :¹⁴

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari 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;
- 5) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan perundang – undangan lainnya.

¹⁴ *Ibid*, Hlm 43.

c. Kewajiban Produsen

Produsen atau pelaku usaha disini karena sebagai penghasil barang yang diedarkan kepada masyarakat. Sehingga harus ada kewajiban yang dipenuhinya.¹⁵ Kewajiban dari produsen atau pelaku usaha tersebut, diatur di dalam Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 1) Beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 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;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi 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 diperdagangkan;
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

¹⁵ Ahamadi Miru, Sutarman Yodo ,*Op.Cit*, Hlm 51.

d. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak hanya dibebani hak serta kewajiban saja. Akan tetapi juga terdapat larangan - larangan bagi produsen – pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya.¹⁶ Hal ini dituangkan ke dalam Pasal 8 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu :

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa :
 - a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan;
 - b) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etikat 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, etika, atau 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;

¹⁶ Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, hlm 62.

- f) tidak sesuai dengan janji – janji yang dinyatakan dalam label, etika, 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 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 menurut ketentuan dipasangdibuat.
 - j) Tidak mencantumkan informasi dan atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- 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 dang pangan 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 (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

e. Tanggung Jawab Produsen sebagai Pelaku Usaha

1) Pertanggungjawaban publik

Setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen – pelaku usaha maka kepadanya dapat dikenakan sanksi hukum baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Berbagai perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. Pemberian sanksi ini sangat penting, membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Sekaligus juga sebagai alat preventif bagi produsen – pelaku usaha agar tidak terulang lagi perbuatan yang sama.¹⁷

Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur di dalam Pasal 60 huruf (a) UUPK, yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp200.000.000,00 atas kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen [Pasal 19 ayat (2) dan (3)]. Sedangkan pertanggungjawaban pidana yang dibebankan berupa :¹⁸

- a) Pidana penjara paling lama 5 tahun atas pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2),

¹⁷ *Ibid.*, Hlm 81.

¹⁸ *Ibid.*

Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a,b,c, dan e, ayat (2); dan Pasal 18.

b) Pidana penjara paling lama 2 tahun atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 terhadap pelanggaran atas ketentuan Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan f.

c) Terhadap sanksi pidana di atas dapat dikenakan hukuman tambahan berupa tindakan :

- (1) Perampasan barang tertentu;
- (2) Pengumuman keputusan hakim;
- (3) Pembayaran ganti rugi;
- (4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- (5) Kewajiban menarik barang dari peredaran ; atau
- (6) Pencabutan izin usaha.

2) Pertanggung jawaban privat

Tanggung jawab yang harus di penuhi oleh pelaku usaha berupa ganti kerugian kepada konsumen yang merasa dirugikan. Akibat dari membeli, menggunakan dan mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkannya. Tanggung jawab pelaku usaha

yang harus dipenuhi, diatur di dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :¹⁹

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti – rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b) 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;
- c) Pemberian ganti – rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d) 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;
- e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha.

Dengan demikian jika memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, maka

¹⁹ *Ibid*, Hlm 67.

dapat diketahui bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha ialah meliputi :²⁰

- a) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b) Tanggung jawab kerugian pencemaran; dan
- c) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian atas kerugian konsumen. Jadi, tanggung jawab dari pelaku usaha meliputi dari segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

3. Perlindungan Konsumen.

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Adanya pemahaman mengenai perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memperoleh barang dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya. Maka dari itu perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan hukum kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.²¹

Posisi seorang konsumen adalah yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Tujuan dari hukum ialah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam

²⁰ *Ibid*, hlm 68 lihat juga ahmadi Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm 125- 126.

²¹ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm 37.

usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal – hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.²²

Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang berbunyi :²³

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Adapun peraturan yang memberikan perlindungan konsumen yang tidak termasuk dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :²⁴

Pasal 383 KUHP

Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli: (1) karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli, (2) mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat.

Meskipun undang – undang ini disebut dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian. Karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.²⁵ Kaitannya perlindungan konsumen disini ialah terhadap barang – barang berkualitas rendah yang membahayakan bagi kesehatan.²⁶

²² Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, Hlm 21 lihat juga Pasal 1 Angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Janus Sidabalok, *Loc.Cit*, Hlm 7.

²⁴ Shidarta, *Op.Cit*, hlm 11.

²⁵ Ahamadi Miru, Sutarman Yodo , *Op.Cit*, Hlm 1.

²⁶ Zulham, *Op. Cit*, Hlm 21.

Membahas mengenai perlindungan konsumen maka berikut ini terdapat beberapa pengaturan perlindungan konsumen, yang dilakukan dengan cara :²⁷

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen;
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- 3) Meningkatkan kualitas produk barang dan pelayanan jasa kepada konsumen;
- 4) Memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dari berbagai macam praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang – bidang perlindungan pada bidang – bidang lainnya.

Perlindungan konsumen memiliki manfaat yang sangat penting bagi seluruh komponen masyarakat. Hal tersebut dikarenakan adanya kepastian hukum terpenuhi hak – hak dan kepentingan mereka yang jelas dilindungi oleh undang – undang. Sehingga akan tercapai kehidupan masyarakat yang adil dan makmur, serta terlepas dari segala kemungkinan permasalahan konsumen dan pelaku usaha yang masih sering terjadi.

²⁷ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit*, Hal 9 lihat juga

b. Asas - Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, yaitu masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :²⁸

1) Asas Manfaat

Bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa penegakan dan pengaturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan masing – masing pihak, produsen – pelaku usaha dan konsumen yang menjadi hak – haknya.

2) Asas Keadilan

Adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha, agar memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.tujuannya agar konsumen dan produsen – pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Oleh sebab itu, undang – undang mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen - pelaku usaha.

²⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm 26.

3) Asas Keseimbangan

Yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Berharap kepentingan konsumen, produsen – pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing – masing dalam hidup berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar daripada pihak lain.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Supaya memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Undang – undang ini membebaskan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen – pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5) Asas Kepastian Hukum

Pelaku usaha maupun konsumen dimaksudkan agar mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang – undang ini mengharapkan hak dan kewajiban harus diwujudkan di dalam kehidupan sehari – hari, sehingga masing – masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang – undang ini sesuai dengan bunyinya.

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Segala upaya yang dilakukan oleh perlindungan konsumen ialah tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :²⁹

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta jaminan kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- 3) Meningkatkan kualitas barang.
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang – bidang perlindungan pada bidang – bidang lainnya.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3, tujuan yang ingin dicapai oleh perlindungan konsumen ialah :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya;

²⁹ Zulham, *Op.Cit*, hlm 22.

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, 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 jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
- 7) Tujuan dari perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen adalah untuk dapat melindungi diri, hal ini berkaitan dengan diperlukannya pendidikan konsumen mengenai kesadaran, kemampuan serta kemandirian yang harus diperoleh para konsumen agar mereka dapat terhindar dari maraknya kasus kerugian konsumen yang diakibatkan oleh produk barang yang mereka beli dari seorang produsen, sehingga mereka dapat melindungi dirinya sendiri dari segala kemungkinan yang akan ditemui dikemudian hari. selain itu perlindungan hukum bertujuan untuk mengangkat harkat

dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang, hal tersebut dimaksudkan agar para konsumen selalu berhati – hati di dalam memilih berbagai macam produk barang yang sering diproduksi dan diedarkan oleh para produsen, sehingga tidak akan timbul kerugian setelah pemakaian atau penggunaan produk yang telah diperoleh dari produsen tersebut.³⁰

d. Peranan Pemerintah

Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilakukan beberapa cara, yaitu:

- 1) dengan cara mengatur;
- 2) mengawasi;
- 3) serta mengendalikan produksi;
- 4) distribusi; dan
- 5) peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatan maupun keuangannya.

Peranan pemerintah yang berjangka panjang, maka perlu dilakukan secara kontinu memberikan penerangan, penyuluhan, dan pendidikan bagi semua pihak. Supaya tercipta lingkungan berusaha yang sehat dan berkembangnya pengusaha yang bertanggung jawab. Oleh karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak – hak konsumen.

³⁰ Eli Wuria Dewi, *Op.Cit*, Hal 13.

Perlindungan konsumen memiliki dua cakupan salah satunya mengenai barang yang dihasilkan dan diperdagangkan. Bahwa tanggung jawab dari produk dibebankan kepada produsen – pelaku usaha. Karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat didalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.³¹ Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :³²

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- 3) Meningkatkan kualitas barang;
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang – bidang perlindungan pada bidang lain.

Peraturan – peraturan tersebut dimaksudkan supaya dapat mengikat pemerintah, sehingga tidak muncul kolusi antara pengusaha dan pemerintah yang dapat merugikan konsumen.³³ Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan

³¹ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm 7.

³² Erman Rajagukguk, et al, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Hlm 7.

³³ Zulham, *Op.Cit*, Hlm 23.

kebijakan yang akan dilaksanakan, maka langkah – langkah yang dapat ditempuh pemerintah yaitu :³⁴

- 1) Registrasi dan penilaian.
- 2) Pengawasan produksi.
- 3) Pembinaan dan pengembangan usaha.
- 4) Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.

Dengan demikian, tercipta lingkungan hidup yang sehat dan berkembangnya pengusaha yang bertanggung jawab.³⁵ Penerapan pemerintah sebagaimana disebutkan di atas dapat dikategorikan sebagai peranan yang berdampak jangka panjang sehingga perlu dilakukan secara kontinu memberikan penerangan, penyuluhan, dan pendidikan bagi semua pihak.

Demi tercapainya perlindungan konsumen terhadap suatu produk yang telah disajikan. Maka, perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan kepada produsen – pelaku usaha. Pembinaan dilakukan supaya mendorong produsen – pelaku usaha bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku, baik aturan perundang – undangan, kebiasaan, maupun kepatutan dalam menjalankan usahanya. Dengan demikian, produsen dan pelaku usaha akan bertingkah laku sepantasnya dalam memproduksi dan mengedarkan produknya. Selanjutnya

³⁴ Janus Sidabalok, *Op. Cit.* Hlm 19 lihat juga Ading Suryono, 1989, *Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Perhatian Terhadap pentingnya Konsumen Produk Pangan*, UGM, 10 Januari 1989, Yogyakarta, hlm 5- 7.

³⁵ *Ibid*, Hlm 20 lihat juga Syarir, 1993, *Deregulasi Ekonomi sebagai Jalan Keluar Peningkatan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen Produk Pangan, makalah Seminar Demokrasi Ekonomi dan Arah Gerakan Perlindungan Konsumen*, YLKI – CESDA –LP3ES, 11 Mei 1993, Jakarta, Hlm 36 dan seterusnya.

pembinaan kepada konsumen diarahkan untuk menumbuhkan kesadaran yang kuat atas hak – haknya, mau berkonsumsi secara sehat dan rasional.

Sedangkan pengawasan dilakukan untuk memastikan terselenggaranya perlindungan terhadap konsumen yang lebih, melalui kepatutan produsen – pelaku usaha melindungi konsumen dalam melakukan usahanya. Supaya tersedia prasarana dan sarana produksi yang baik, terciptanya iklim usaha yang sehat, serta terpenuhinya hak – hak konsumen. Adanya pembinaan dan pengawasan meliputi beberapa unsur sebagai berikut :³⁶

- 1) Diri pelaku usaha;
- 2) Sarana dan prasarana produksi;
- 3) Iklim usaha yang secara keseluruhan; serta
- 4) Konsumen.

B. Tinjauan Umum Hubungan Hukum antara Konsumen dan Produsen

1. Pola Saluran Distribusi Produk

Umumnya produk yang sampai ke tangan konsumen telah melalui tahap kegiatan dari produsen – pelaku pembuat (pabrik), distributor, pengecer, hingga ke konsumen. Semua pihak yang berkaitan dengan pembuatan produk hingga sampai ke tangan konsumen disebut sebagai produsen.³⁷

Adapun konsumen dapat memperoleh produk dari pasar dengan cara membeli atau dari pihak lain tanpa membeli. Misalnya, karena pemberian secara

³⁶ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm 164.

³⁷ *Ibid*, Hlm 7.

cuma – cuma ataupun karena salah satu anggota keluarga membeli lalu dikonsumsi secara bersama – sama dengan anggota keluarga lainnya. Konsumen yang memperoleh produk dengan cara membeli di pasar, berarti ada terikat hubungan kontraktual (jual – beli) antara konsumen dan produsen. Sedangkan bagi konsumen yang tidak membeli maka tidak terikat kontraktual.³⁸

Produsen - - - - - Pedagang Besar - - - - - Pengecer - - - - - Konsumen

Makin jauh jangkauan/pasar sasaran, makin banyak pihak yang terlibat didalam peredarannya. Dengan kata lain, produk yang sampai ke tangan konsumen telah melalui proses yang cukup panjang yang didalamnya terkait pihak – pihak yang berbeda, seperti pola distribusi diatas.³⁹

2. Tahapan – Tahapan Transaksi antara Produsen dan Konsumen

Sebelum konsumen memakai atau mengkonsumsi produk yang dipilihnya dari pasar, tentu ada peristiwa – peristiwa yang terjadi. Berikut ini garis besar tahapan – tahapan transaksi yang dilakukan antara produsen – pelaku usaha dan konsumen, dalam upaya memperoleh produk. Tahapan – tahapan transaksi yang dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh produk dibedakan menjadi tiga tahap yaitu :⁴⁰

³⁸ *Ibid*, Hlm 58.

³⁹ *Ibid*.

⁴⁰ *Ibid*.

a. Tahap Pratransaksi

Yaitu keadaan – keadaan yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai barang yang di-edarkan produsen – pelaku usaha. Tahap ini sangat penting karena dapat mempengaruhi keabsahan dari hak dan kewajiban yang timbul serta transaksi tahap berikutnya.

b. Tahap Transaksi

Setelah calon konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, kemudian ia mengambil keputusan membeli atau tidak. Apabila konsumen menyatakan persetujuannya, maka pada saat itu lahir perjanjian. Merujuk pada ketentuan Pasal 1320 dan 1321 KUH perdata, perjanjian yang sah adalah adanya kesepakatan kedua belah pihak. Meskipun perjanjian tersebut dilakukan secara lisan, tetap dianggap sah menurut perundang – undangan.

c. Tahap Purnatransaksi

Transaksi (perjanjian) yang sudah terjadi, maka akan timbul hak dan kewajiban antara konsumen dan produsen – pelaku usaha. Sehubungan dengan transaksi yang terjadi, bisa saja timbul beberapa hal yang menimbulkan konflik atau sengketa. Atas kegunaan produk atau kualitas produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Sehubungan dengan transaksi produsen – pelaku usaha – penjual dengan konsumen – pembeli, beberapa hal yang berpotensi melahirkan konflik atau sengketa adalah kualitas dan kegunaan produk, serta hak – hak konsumen

pembeli setelah perjanjian dibuat. Kualitas dan kegunaan produk yang berbeda antara informasi yang diperoleh sebelumnya dan kenyataan setelah dipakai berupa :⁴¹

- 1) Produk tidak cocok dengan kegunaan dan manfaat yang diharapkan konsumen – pembeli.

Kemungkinan penyebabnya adalah adanya kesalahan informasi yang diberikan oleh pihak produsen – pelaku usaha, dalam arti produsen – pelaku usaha tidak jujur dalam memberikan keterangannya. Kemungkinan lain ialah produk tersebut mengandung cacat tersembunyi sehingga mengurangi manfaat dan kegunaannya.

- 2) Produk menimbulkan gangguan kesehatan, keamanan, dan keselamatan pada konsumen – pembeli.

Artinya, setelah produk di pakai, konsumen jatuh sakit atau sampai meninggal dunia. Hal ini dapat disebabkan karena adanya cacat tersembunyi yaitu mengandung bahan – bahan terlarang atau membahayakan kesehatan orang. Ataupun karena ketidakcocokan bahan tertentu yang terkandung di dalam produk pada konsumen, karena memiliki kelainan khusus pada dirinya. Disini diharapkan konsumen teliti sebelum memutuskan untuk memakai atau mengkonsumsi produk.

- 3) Kualitas produk tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan.

⁴¹ *Ibid*, Hlm 62.

Yaitu antara harga dan kualitas produk tidak kesesuaian (tidak sebanding), produk terlalu mahal. Hal seperti ini biasanya karena faktor monopoli atau karena pemalsuan produk.

C. Tinjauan Umum Daging Ayam Potong

a. Pengertian Ayam Potong

Ayam potong atau ayam ras pedaging (broiler) adalah ayam ras yang mampu tumbuh cepat sehingga dapat menghasilkan daging dalam waktu relatif singkat (5-7 minggu). Broiler mempunyai peranan yang penting sebagai sumber protein hewani asal ternak.⁴² Daging ayam potong memiliki tekstur yang lembut, warnanya merah terang, bersih dan menarik, memiliki asam amino yang lengkap, serta mudah diolah. Ditinjau dari segi ekonomis, ayam potong (broiler) merupakan ternak potong yang paling cepat bisa dipotong dibanding dengan ternak lainnya.⁴³

Adapun ketentuan Standar Nasional Indonesia Mutu Karkas dan daging ayam ICS 67.120.20 Badan Standarisasi Nasional, dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :⁴⁴

⁴² Aak, 1987, *Peternak Ayam Pedaging*, Yogyakarta, Kanisius, Hlm 9.

⁴³ Anonim, menulis referensi dari internet ternak ayam pedaging, 23 Maret 2017, blogspot.co.id, (21:31)

⁴⁴ Anonim, menulis referensi dari internet Standar Nasional Mutu Karkas, 23 Maret 2017, ecademia.edu, (14:58).

Tabel : Persyaratan tingkatan mutu fisik karkas

No	Faktor mutu	Tingkat mutu		
		Mutu I	Mutu II	Mutu III
1	Konformasi	Sempurna	Ada sedikit kelalaian pada tulang.	Ada sedikit kelalaian pada tulang dada dan paha.
2	Perdagangan	Tebal	Sedang	Tipis
3	Perlemakan	Banyak	Banyak	Sedikit
4	Keutuhan	Utuh	Tulang utuh, kulit sobek sedikit, tetepi tidak pada bagian dada	Tulang ada yang patah, ujung sayap terlepas ada kulityang sobek pada bagian dada
5	Perubahan warna	Bebas dari memar dan atau “freezerburn”	Ada memar sedikit tetapi tidak pada bagian dada dan tidak “freezerburn”	Ada memar sedikit tetapi tidak ada “freezerburn”
6	Kebersihan	Bebas dari bulu tunas (pin feather)	Ada bulu tunas sedikit yang menyebar, tetapi tidak pada bagian dada	Ada bulu tunas

Sumber : Badan Standardisasi Nasional.

b. Ayam Mati Kemarin (Tiren)

Ayam tiren adalah ayam kadaluwarsa yang dijual di pasar. Tiren adalah singkatan mati kemarin.⁴⁵ Ayam tiren memiliki ciri – ciri ayam mati kemarin (Tiren) yaitu sebagai berikut :⁴⁶

- 1) Kepala dan leher berwarna biru sampai kehitaman.

⁴⁵ Anonim, menulis referensi dari internet ayam tiren, id.m.wikipedia.org, (21: 40).

⁴⁶ Witantan, *Op. Cit*, Hlm 13.

- 2) Bekas irisan/sembelihan dileher kecil dan rata.
- 3) Terlihat bendungan/bekuan darah pada pembuluh – pembuluh dibawah sayap.
- 4) Biasanya dimasak dengan memberi warna kunyit.
- 5) Biasanya dijual dengan harga murah.

c. Ayam Berformalin

Formalin merupakan bahan pengawet yang berbahaya dan tidak boleh digunakan dalam bahan makanan. Sayangnya, banyak pedagang yang menggunakan bahan kimia ini untuk mengawetkan dagangannya sehingga dagangan mereka tidak mudah membusuk. Ayam berformalin memiliki ciri – ciri sebagai berikut :⁴⁷

- 1) Daging ayam berwarna putih mengkilat dan sangat kenyal.
- 2) Ayam memiliki bau khas formalin yang menyerupai bau obat.
- 3) Daging ayam tidak dihinggapi oleh lalat.

d. Ayam Suntik

Ayam suntik adalah ayam yang disuntik tambahan air pada bagian dada, paha, dan punggungnya, sehingga ayam yang kecil pun akan terlihat besar dan montok. Ciri – cirinya adalah sebagai berikut:⁴⁸

⁴⁷ Anonim, menulis referensi dari internet ciri ayam suntik dan ayam berformalin, m.money.id, (20:08).

⁴⁸ *Ibid.*

- 1) Apabila digantung atau diangkat, daging ayam meneteskan banyak air. Sedangkan bila diletakkan, ayam akan terlihat basah dengan air yang menggenang disekitarnya.
- 2) Kulit ayam terlihat mengkilap dan tidak kesat.
- 3) Daging ayam akan terasa tidak lembek dan agak kencang saat ditekan.
- 4) Daging ayam akan mengeluarkan banyak air dan menyusut saat dimasak.

e. Ciri - Ciri Daging Ayam Layak Konsumsi dan Tidak Layak Konsumsi

Adapun ciri – ciri daging ayam yang layak dikonsumsi yang dapat diketahui adalah sebagai berikut : ⁴⁹

- 1) Warna putih-kekuningan cerah (tidak gelap, tidak pucat, tidak kebiruan, tidak terlalu merah);
- 2) Warna kulit ayam putih-kekuningan, cerah, mengilat dan bersih;
- 3) Apabila disentuh, daging terasa lembab dan tidak lengket (tidak kering);
- 4) Serta bau spesifik daging (tidak ada bau menyengat, tidak berbau amis, tidak berbau busuk);
- 5) Konsistensi otot dada dan paha kenyal, elastis (tidak lembek) dan bagian dalam karkas dan serabut otot berwarna putih agak pucat;
- 6) Pembuluh darah di leher dan sayap kosong (tidak ada sisa-sisa darah).

⁴⁹ Anonim, menulis referensi dari internet ciri – ciri ayam tidak layak konsumsi, 23 Maret 2017, Djtentnak.pertanian.go.id, (2146)

Sedangkan daging ayam yang tidak layak untuk dikonsumsi memiliki ciri- ciri sebagai berikut :⁵⁰

- 1) Berwarna tidak cerah, pucat, kebiruan, merah;
- 2) Warna kulit karkas terdapat bercak-bercak darah pada bagian kepala, leher, punggung, sayap dan dada;
- 3) Bau menyengat, agak anyir/amis, terkadang berbau darah/busuk dan apabila dipegang konsistensi otot dada dan paha lembek;
- 4) Pembuluh darah di daerah leher dan sayap penuh darah serta bagian dalam karkas dan serabut otot berwarna kemerahan.

⁵⁰ *Ibid.*