

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Retail Terhadap Kerugian Konsumen

Semakin banyaknya konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, semakin banyaknya berita dimedia dimana banyak temuan produk atau barang yang tidak layak jual, mengandung zat-zat yang membahayakan yang dapat mengancam keselamatan jiwa konsumen.¹ Konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan, disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, sehingga hak- hak konsumen riskan untuk dilanggar oleh pelaku usaha. Kita dapat melihat bahwa perilaku pelaku usaha belakangan ini tengah mendapat sorotan dari masyarakat terkait pelayanan terhadap konsumen dan yang paling mendapat perhatian adalah pengecer/retail, karena mereka dirasa kurang dalam melakukan pengawasan terhadap produk yang mereka jual.

Perusahaan retail merupakan pelaku usaha yang menjual produk atau barang langsung kepada konsumen akhir atau pemakai barang. Pada hakikatnya perusahaan retail hanya bertindak sebagai penyalur barang atau produk dari produsen kepada konsumen, untuk memudahkan konsumen dalam memperoleh barang dari pihak produsen yang biasanya hanya bisa diperoleh dengan pembelian dalam jumlah besar. Walaupun hanya sebagai perantara antara produsen dengan konsumen seharusnya perusahaan retail tidak bertanggung jawab secara penuh terhadap produk yang dia jual, apalagi kesalahan ada pada saat proses produksi, namun dalam prakteknya konsumen selalu meminta pertanggungjawaban kepada retail atau pengecer yang statusnya hanya sebagai penyalur barang dari produsen kepada

¹ Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, UB Pres hal 6

konsumen atau penyedia barang, sebab konsumen merasa ada tanggung jawab pada retail atau pengecer tempat dimana dia membeli barang, amun menurut Undang-undang konsumen hanya bisa menggugat retail jika terdapat unsur kesalahan dari pihak retail.

Tanggung jawab perusahaan retail terhadap kerugian konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak disebutkan dengan jelas mengenai retail, tetapi pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut mencakup semua pelaku usaha, yaitu pedagang, perusahaan, distributor, koperasi, importir dan pelaku usaha lainnya baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum. Karena pengertian pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 bermakna luas memudahkan konsumen untuk menuntut kerugian, karena banyak pihak yang dapat digugat baik itu produsen, distributor maupun retail tempat dimana konsumen memperoleh barang atau produk.

Tanggung jawab pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur khusus dalam satu bab, yaitu bab VI dari pasal 19 sampai dengan pasal 28. Menurut Pasal 19 disebutkan bahwa :

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 Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut :

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

- 2) Ganti rugi yang 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 Undang-undang.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan dan tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan adanya kesalahan pada konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha menurut pasal 24 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila :
 1. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut.
 2. Pelaku usaha lain didalam bertransaksi tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha (produsen) atau tidak sesuai contoh, mutu dan komposisi.
 3. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.³

³ Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan ketentuan pasal 19 dan 24 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen kita dapat mengetahui tanggung jawab pelaku usaha, namun peneliti merumuskan bahwa perusahaan retail bertanggung jawab atas segala kerugian konsumen apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan retail, baik itu kesalahan pada saat proses penyimpanan maupun penjualan, sebab bila cacat produk terjadi pada saat proses produksi terjadi maka pihak produsen yang harus bertanggung jawab, tetapi apabila produk cacat terjadi saat proses distribusi atau pengangkutan maka pihak distributor yang harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Jika diperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) tersebut dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha tersebut meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Hal ini terlihat bahwa tanggung jawab pelaku usaha itu meliputi semua kerugian yang dialami konsumen. Pihak retail bertanggung jawab mutlak atas kerugian konsumen apabila :

1. Produk telah kadaluarsa
2. Produk/ barang telah rusak atau cacat dan tak layak konsumsi/pakai

Hal tersebut dikarenakan semua pelaku usaha atau retail harus menjamin produk barang dan atau jasa yang mereka edarkan bermutu dan aman untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen, maka ketika konsumen mendapat produk kadaluarsa atau rusak bahkan menyebabkan keracunan, maka pihak retail harus bertanggung jawab, kecuali kewajiabn penarikan barang adalah hak produsen atau distributor maka retail bias lepas dari tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam KUHPperdata, yang mengatur mengenai produk cacat dan terdapat dalam pasal 1504 sampai pasal 1512. Pasal 1504 KUHPperdata menentukan bahwa penjual selalu diharuskan untuk bertanggung jawab

atas cacat tersembunyi. Maka apabila pembeli mendapatkan produk yang cacat tersembunyi maka terhadapnya diberi dua pilihan berdasar pasal 1507 KUHPerdara yaitu :⁴

- a. Mengembalikan barang yang dibeli dengan menerima pengembalian harga (*refund*).
- b. Tetap memiliki barang yang dibeli dengan menerima ganti rugi dari penjual.⁵

Prinsip tanggung jawab yang harus diterapkan oleh retail adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi

- 1) Dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak (*privity contract*). Teori ini merupakan prinsip tanggung jawab yang paling merugikan konsumen, karena gugatan konsumen dapat diajukan apabila telah memenuhi dua syarat, yaitu adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.⁶
- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*) adalah prinsip tanggung jawab produsen berdasarkan kontrak, dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya pertama-tama melihat isi kontrak dan atau perjanjian atau jaminan yang merupakan isi kontrak, baik tertulis maupun lisan, keuntungan prinsip ini bagi konsumen adalah gugatan berdasarkan prinsip ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*) yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya, itu berarti apabila penjual telah berupaya memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka penjual tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen.⁷

⁴ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1504-1512

⁵ *ibid*

⁶ Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hal 53

⁷ *ibid*

Pada prinsipnya perlindungan terhadap kerugian konsumen telah dijamin oleh Undang-undang namun terkadang penerapannya dilapangan tidak sesuai dengan dasar hukum serta prinsip-prinsip yang telah diatur oleh Undang-undang baik itu dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan beberapa teori hukum diIndonesia. Dengan adanya peraturan hukum mengenai pelaku usaha dan konsumen, maka apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dan bagaimana tanggung jawab yang harus dilakukan pelaku usaha dapat diketahui oleh konsumen serta pelaku usaha.

Hal itu tentu memudahkan konsumen dalam melakukan pembelaan terkait hak-haknya yang telah dilanggar oleh pelaku usaha, dan pelaku usaha juga mengetahui sejauh apa kewajiban serta tanggung jawab mereka terhadap produk atau barang dan jasa yang mereka jual terkait kegiatan usahanya.⁸ Dalam hal jual beli antar penjual dan pembeli keduanya harus mengedepankan itikad baik, hal itu yang akan memudahkan konsumen serta pelaku usaha terkait adanya sengketa atas kerugian konsumen, karena kebanyakan pelaku usaha akan berkelit dan lari dari tanggung jawab.

Untuk memperkuat jawaban dari karya ilmiah ini penulis melakukan penelitian lapangan diPrayogo Swalayan yang merupakan salah satu perusahaan retail diYogyakarta. Dalam wawancara yang peneliti lakukan kepada penanggung jawab dari perusahaan retail Prayogo Swalayan & Toserba, Bapak Toni mengatakan bahwa perlindungan terhadap konsumen adalah hal yang harus diutamakan oleh setiap pelaku usaha tak terkecuali perusahaan retail, sebab retail menjual barang langsung kepada konsumen akhir yang berarti efek baik buruknya produk yang digunakan konsumen sepenuhnya menjadi tanggung

⁸ *ibid*

jawab retail karena apabila konsumen mengalami kerugian pasti keluhan akan diarahkan pada pihak retail dimana konsumen mendapatkan barang.

Prayogo Swalayan & Toserba sangat berhati-hati atas produk yang dijual mengingat banyaknya produk yang membahayakan konsumen, sebelum barang/produk dijual telah dilakukan pengecekan dan penelitian terhadap produk atau barang, jadi sebelum toko menerima konsumen para karyawan melakukan pengecekan terhadap kelayakan produk baik itu dari segi fisik produk, waktu kadaluarsa dan label, karena Prayogo Swalayan & Toserba telah menerapkan regulasi dengan melakukan penarikan produk (*retur*) 3 bulan sebelum tanggal kadaluarsa dan jika produk sudah tampak cacat fisik seperti penyok atau terbuka atau rusak maka akan ditarik dari counter atau display. Prayogo Swalayan sendiri sering mengajukan diri kepada BPOM, YLKI serta DISPERINDAG agar tempat usahanya diberikan pengawasan atau dilakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan selama ini. Karena sidak atau pengawasan dari dinas atau lembaga terkait memang sangat dibutuhkan oleh retail sebagai evaluasi kinerja atas produk yang diedarkan atau dijual, guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dan masyarakat, serta sebagai pengawasan terhadap barang dan produk yang membahayakan konsumen.

Bapak Toni mengatakan bahwa perusahaanya bertanggung jawab terhadap semua kerugian konsumen, baik itu kerugian akibat produk kadaluarsa, produk rusak / cacat maupun kerugian konsumen akibat kelalaian produsen dan distributor. Konsumen kebanyakan dirugikan oleh kelalaian produsen, misalnya isi produk atau barang yang telah tidak layak konsumsi yang kemungkinan disebabkan akibat proses produksi atau pendistribusian, kalau barang kadaluarsa ataupun rusak secara fisik itu tidak akan terjadi, sebab regulasi pemeriksaan barang dan penarikan barang 3 bulan sebelum tanggal

kadaluarsa sangat efektif untuk keamanan konsumen dan untuk menjaga citra perusahaan, kecuali cacat itu tersembunyi.⁹

Tanggung jawab yang diberikan pihak Prayogo Swalayan adalah dengan memberi opsi penggantian barang, pengembalian uang maupun biaya perawatan apabila terjadi keracunan terhadap konsumen. Pihak retail berusaha agar konsumen tidak sampai melakukan tuntutan hukum, sebab akan memakan proses yang lama dan merugikan kedua belah pihak serta merusak citra perusahaan. Berdasarkan jawaban yang peneliti dapatkan dari penelitian, jika mengacu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pihak Prayogo telah salah dalam menerapkan prinsip tanggung jawab, pihak retail Prayogo berpedoman pada prinsip tanggung jawab mutlak atas kerugian konsumen, hal tersebut dilakukan berdasarkan kebijakan perusahaan.

Pihak retail seharusnya hanya bertanggung jawab jika produk yang dia jual telah rusak saat proses penyimpanan atau karena adanya unsur kesalahan dari pihak retail, karena selama tidak melakukan perubahan atas barang yang dijual serta tidak adanya unsur kesalahan maka pihak retail dibebaskan dari tanggung jawab dan tanggung jawab dibebankan kepada produsen sebagai pihak yang memproduksi produk atau barang dan sebagai pihak yang mengetahui komposisi serta mutu bahan pembuat produk/barang, kecuali kerugian konsumen disebabkan oleh barang yang telah kadaluarsa atau produk rusak atau cacat pihak retail bisa dikenakan tanggung jawab terkait kelalaian menjual produk yang sudah tidak layak edar.¹⁰ Dalam beberapa kasus kerugian konsumen yang mengakibatkan keracunan konsumen, pihak kepolisian memanggil semua pihak termasuk produsen,

⁹ Wawancara dengan Bapak Toni, Penanggung Jawab Prayogo Swalayan

¹⁰ *ibid*

distributor maupun retail untuk diperiksa guna mengetahui siapa yang bersalah untuk bertanggung jawab.

Namun dalam praktek gugatan beruntun sering dilakukan oleh konsumen kepada retail (pengecer) dan retail (pengecer) pada distributor dan sampai kepada produsen. Hal tersebut seringkali dilakukan dengan alasan lebih mudah apabila antara pelaku usaha yang saling berhubungan langsung. Sebab jika gugatan langsung pada produsen dilakukan oleh konsumen, pihak produsen akan berkelewat, karena konsumen mendapat barang dari pihak retail. Namun jika gugatan dilakukan antara pihak retail atau distributor kepada produsen, pihak produsen akan menanggapi dengan baik atau memberi kemudahan, hal ini dikarenakan hubungan kontrak atau perjanjian kerjasama antar pelaku usaha yang memudahkan komunikasi diantara para pelaku usaha tersebut.

B. Upaya Konsumen Dan YLKI Untuk Melindungi Hak–Hak Konsumen

Dalam melindungi hak-hak konsumen YLKI beserta konsumen harus melakukan upaya-upaya guna mencegah terjadinya kerugian terhadap konsumen. Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, konsumen secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.¹¹

Berdasarkan Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa masalah kenyamanan, keamanan hak-hak konsumen yang diberikan

¹¹ <http://gustinkartikarachman.blogspot.co.id/p/hukum-perlindungan-konsumen.html>, diunduh tanggal 1 Agustus 2016 Jam 16.26 WIB

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 dan membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Untuk menjamin bahwa suatu barang dan atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen atau penggunanya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan dan perlakuan yang adil serta kompensasi sampai ganti rugi.

Konsumen merupakan pihak yang sering dirugikan dalam jual beli, tak terkecuali kerugian *materiil* maupun *imateriil*, konsumen kerap berada dalam posisi yang tidak berimbang dibanding dengan posisi produsen. Maka untuk mengurangi kesewenang-wenangan para pelaku usaha barang dan jasa YLKI sebagai lembaga yang bernaung dalam upaya perlindungan konsumen diIndonesia harus kritis dalam melindungi dan memperjuangkan hak-hak konsumen.¹² Dalam beberapa tahun belakangan ini banyak masalah pelanggaran hak-hak konsumen yang justru makin bertambah banyak, berbagai pelanggaran tersebut menimbulkan keresahan yang sangat menakutkan bagi para konsumen diIndonesia. Konsumen seperti dihantui ketakutan yang sangat mengerikan karena banyak beredar makanan dan minuman yang mengandung berbagai bentuk zat berbahaya bagi kesehatan dan keselamatan jiwa konsumen.

Makanan dan minuman yang mengandung bahan pengawet untuk mayat (formalin) bahan pewarna pakaian, bahan pengawet yang tidak memenuhi ketentuan kesehatan yang

¹² <http://visimediapustaka.com/artikel-buku/67-sebab-hak-hak-konsumen-harus-dilindungi>

dapat berakibat membahayakan keselamatan jiwa konsumen baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Kasus-kasus tidak hanya sekali dua kali terjadi, boleh dibilang hampir setiap hari menjadi pemberitaan hangat dimedia nasional. Hanya saja memang pemberitaan tersebut silih berganti muncul dan tenggelam menjadi isu yang seakan tak pernah tuntas untuk diselesaikan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terjadi pelanggaran hak telah termuat dalam Pasal 45 yaitu :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Didalam pasal 46 UUPK juga disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
5. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

Secara garis besar bahwa kepentingan konsumen telah dilindungi oleh Undang-undang baik itu proses gugatan dan mekanismenya baik gugatan itu dilakukan melalui litigasi atau non litigasi. Sebagai konsumen yang cerdas dan untuk melindungi hak-haknya yang rentan dilanggar oleh pelaku usaha maka konsumen harus melakukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kritis terhadap iklan dan promosi serta tidak mudah terbujuk
- b. Teliti sebelum membeli barang
- c. Biasakan belanja sesuai rencana
- d. Memilih barang yang bermutu dan berstandar yang memenuhi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kesehatan.
- e. Memperhatikan label, keterangan barang dan masa kadaluarsa serta fisik barang.

Untuk mengetahui upaya konsumen guna melindungi hak-haknya peneliti melakukan wawancara terhadap 10 konsumen dari Prayogo swalayan, dari 10 konsumen tersebut

diberikan pertanyaan yang sama mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹³ Dari situ peneliti mendapatkan jawaban bahwa para konsumen tidak mengetahui bahwa kepentingan mereka sebagai konsumen telah dilindungi oleh Undang-undang, konsumen juga tidak tau apa saja hak-hak yang mereka miliki sebagai konsumen, konsumen juga tidak mengetahui sejauh apa tanggung jawab dan kewajiban minimarket seperti Prayogo swalayan atas kerugian konsumen sebagai pelaku usaha berdasarkan Undang-undang. Konsumen tidak terlalu memikirkan mengenai hak mereka sebagai konsumen dan apa kewajiban retail sebagai pelaku usaha, mereka hanya tau bahwa bila ada kerugian yang ditimbulkan oleh penjual, konsumen hanya akan menuntut ganti rugi kepada pihak yang menjual barang. Konsumen hanya berupaya melindungi hak-haknya dengan :

1. Teliti pada saat memilih barang
2. Selalu memperhatikan label
3. Memperhatikan masa kadaluarsa
4. Membeli produk pada retail yang berbadan hukum.

Dengan jawaban yang didapat peneliti dari wawancara terhadap konsumen tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pengetahuan konsumen mengenai hak dan perlindungan terhadap konsumen serta apa saja yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha masih sangat minim, bahkan tidak tahu sama sekali. Hal tersebut menjadi faktor yang menyebabkan konsumen menjadi pihak yang lemah dimata pelaku usaha, sebab ketika terjadi pelanggaran hak, konsumen tidak tau harus melakukan apa dan kemana harus mengadukan nasibnya, untuk itu pemerintah serta lembaga terkait konsumen seharusnya melakukan upaya-upaya

¹³ Wawancara dengan konsumen Prayogo Swalayan & Toserba

guna meningkatkan pengetahuan terhadap konsumen mengenai hak dan kewajibannya serta kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.

Jika dicermati kasus kasus pelanggaran terhadap hak-hak konsumen merupakan persoalan yang besar dan penting dalam kehidupan masyarakat. Melihat banyaknya kasus pelanggaran hak-hak konsumen tersebut seharusnya YLKI bekerja sama dengan pemerintah dan lembaga terkait melakukan langkah-langkah atau upaya untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen. Dalam penelitian yang peneliti lakukan di YLKI diwilayah Yogyakarta dengan melakukan wawancara langsung kepada bapak Widjantoro selaku penanggung jawab YLKI wilayah Yogyakarta peneliti mendapatkan jawaban mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh YLKI sebagai lembaga perlindungan konsumen wilayah Yogyakarta untuk melindungi hak-hak konsumen diwilayah Yogyakarta.

Dalam kesempatan tersebut pihak YLKI dengan bekerja sama dengan pemerintah agar lebih peduli terhadap kepentingan-kepentingan konsumen melalui kebijakan-kebijakan dari pemerintah dan lembaga terkait yang berwenang melindungi hak-hak konsumen. YLKI juga melakukan upaya upaya melindungi hak-hak konsumen dengan melakukan kegiatan untuk menyuarakan kepentingan dan hak konsumen melalui seminar dan forum yang sering diadakan dan menjadi agenda rutin YLKI bersama sama dengan lembaga terkait seperti BPOM dan DISPERINDAG. YLKI juga melakukan upaya persuasif demi membela kepentingan dan hak konsumen melalui *regulator* dan media.

Selain itu upaya yang dilakukan YLKI guna memperjuangkan hak-hak konsumen dengan merespon setiap aduan dan konsultasi dari para konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha, selain berperan sebagai mediator terhadap sengketa konsumen YLKI juga berperan sebagai fasilitator dan siap mengawal konsumen yang

tengah bersengketa dipengadilan dengan para pelaku usaha guna memperjuangkan hak-hak konsumen tanpa dipungut biaya. YLKI akan membantu konsumen yang tengah atau akan bersengketa baik itu melalui litigasi maupun non litigasi, YLKI akan memberikan arahan dan masukan apa yang harus dilakukan konsumen guna memperjuangkan haknya.¹⁴ YLKI tidak menunggu aduan untuk melakukan upaya – upaya perlindungan terhadap konsumen, mereka juga aktif menyuarakan kepentingan konsumen dalam berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga lainnya yang terkait kepentingan konsumen, baik itu melalui sidak dipasar ataupun swalayan.

Secara normatif Indonesia sudah mendapatkan perlindungan yang cukup kuat, namun pada konteks empiris pelanggaran hak-hak konsumen masih terjadi secara masif di berbagai sektor," Menurut YLKI Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sejauh ini hanya melindungi hak konsumen secara normatif dan seringkali belum benar-benar mengatasi pelanggaran hak konsumen yang terjadi di Indonesia. Dalam pasal 44 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan upaya-upaya yang harus dilakukan YLKI untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai lembaga konsumen Indonesia adalah sebagai berikut :

Tugasnya meliputi kegiatan Pasal 44 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.

¹⁴ Wawancara dengan penanggung jawab YLKI kota Yogyakarta Bpk. Widjiantoro pada tanggal 21 Juni 2016

- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen; melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selain menurut Undang-undang YLKI juga memberikan enam himbauan kepada konsumen serta pemerintah agar lebih mengutamakan kepentingan dan keselamatan konsumen :

- 1) YLKI meminta pemerintah untuk secara konsisten dan sungguh-sungguh membuat kebijakan yang tidak mengesampingkan hak-hak konsumen di Indonesia.
- 2) YLKI meminta pemerintah dan penegak hukum untuk menindak tegas pihak-pihak yang terbukti melanggar hak-hak konsumen dengan sanksi dan hukuman yang menjerakan.
- 3) YLKI mendorong badan-badan, seperti Badan POM, Kementerian Perdagangan, Dinas Perdagangan dan Industri, dan instansi terkait untuk mengintensifkan pengawasan peredaran barang dan jasa, baik yang bersifat "*pre-market control*" atau "*post-market control*".
- 4) Pelaku usaha dan produsen harus aktif dalam mengedukasi konsumen karena hal itu dijamin dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak atas edukasi dan pendidikan yang dilakukan produsen dan pelaku usaha.
- 5) YLKI mendesak pelaku usaha untuk menghentikan praktik curang dalam berusaha, yang berpotensi atau bahkan terbukti merugikan konsumen, baik pada saat promosi atau iklan dan praktik penjualan lainnya.
- 6) YLKI mengimbau konsumen untuk berani menuntut haknya yang terbukti dilanggar oleh pelaku usaha atau bahkan pemerintah, baik secara individual dan atau kolektif.¹⁵

¹⁵ <http://www.antarasumbar.com/berita/175114/enam-imbauan-ylki-pada-hari-konsumen-nasional.html>, diunduh pada tanggal 23 Juli 2016 jam 09.34 WIB

Upaya–upaya yang telah dilakukan YLKI bersama lembaga lembaga pemerintah terkait dengan perlindungan terhadap hak–hak konsumen tersebut juga harus didukung oleh peran konsumen agar berusaha menjadi konsumen yang cerdas. Konsumen harus memperhatikan berbagai aspek sebelum membeli atau menggunakan barang atau jasa, mereka harus mengetahui apa yang akan mereka beli atau pergunakan sebab baik buruknya barang atau jasa yang mereka gunakan dapat diketahui terlebih dahulu jika konsumen cermat dan teliti dalam memilih produk barang dan jasa yang akan mereka gunakan, dalam kehidupan sehari–hari saja misalnya konsumen harus kritis terhadap produk yang akan digunakan, meskipun pada saat ini kepuasan dan keamanan bagi konsumen belum begitu diperhatikan oleh para pelaku usaha. Berdasarkan pengalaman yang telah dilakukan YLKI selama ini, YLKI sering menemukan adanya makanan yang sudah tidak layak konsumsi masih beredar diminimarket ataupun supermarket.¹⁶

YLKI merasa pengawasan terhadap retail harus lebih diperhatikan, dengan mengubah cara pengawasan, sebab sidak yang dilakukan selama ini untuk mengawasi peredaran produk/barang yang sudah tidak layak jual atau edar serta produk yang cacat dan menggunakan bahan-bahan yang membahayakan konsumen dirasakan belum optimal, maka YLKI meminta para retail atau pemilik supermarket dan minimarket diberikan regulasi untuk menjalankan usahanya, misalnya dilakukan pemeriksaan oleh lembaga terkait seperti YLKI atau BPOM secara rutin atau terjadwal, agar pelaku usaha retail berhati-hati dan teliti dalam menjalankan usahanya dan barang yang tidak layak konsumsi tidak sampai ke tangan konsumen.

¹⁶ <https://upaya+yiki+untuk+melindungi+hak+hak+konsumen&source=bl>, diunduh pada tanggal 24 Juli 2016 Jam 21. 30

YLKI juga akan mengajak pemerintah serta BPOM dan DISPERINDAG untuk menindak tegas pelaku usaha yang kedapatan masih menjual produk atau barang yang sudah tidak layak konsumsi, bahkan membahayakan keselamatan konsumen, bukan hanya memberi teguran dan penyitaan produk, tetapi memberi sanksi administrasi atau pidana guna memberikan efek jera. Sehingga kedepan keselamatan dan kepuasan konsumen lebih diutamakan oleh para pelaku usaha.

Menurut data yang dimiliki YLKI Daerah Istimewa Yogyakarta hanya sedikit konsumen yang melakukan aduan atau laporan pada YLKI terkait kerugian yang ditimbulkan oleh perusahaan retail, pada tahun 2016 ini hanya 3 kasus yang mengadukan kepada YLKI dan dua diantaranya hanya meminta solusi dan langkah bersengketa melalui sambungan telepon, kebanyakan konsumen tidak mau membuang waktu dengan melakukan aduan dan menggugat pelaku usaha. Konsumen terkesan tidak mau ambil pusing, mungkin karena nilai kerugian yang tak sebanding dengan waktu yang harus dihabiskan untuk bersengketa dengan pelaku usaha. Konsumen enggan melakukan aduan dengan berbagai alasan.

Prosedur untuk dapat mengadu ke YLKI dan proses serta mekanisme penanganannya.

Pertama, cara yang dapat dilakukan untuk mengadu adalah melalui telepon, surat atau datang langsung. Pengaduan melalui telepon dikategorikan menjadi dua yaitu hanya minta informasi atau saran (*advice*), maka telpon itu cukup dijawab secara lisan pula dan diberikan *advice* pada saat itu dan selesai.

Pengaduannya untuk ditindaklanjuti. Jika konsumen meminta pengaduannya ditindaklanjuti, maka si penelepon diharuskan mengirim surat pengaduan secara tertulis ke YLKI yang berisi :

1. Kronologis kejadian yang dialami sehingga merugikan konsumen
2. Wajib mencantumkan identitas dan alamat lengkap konsumen
3. Menyertakan barang bukti atau fotocopy dokumen pelengkap lainnya (kwitansi pembelian, kartu garansi, surat perjanjian, dll)

Apabila konsumen belum pernah melakukan komplain ke pelaku usaha maka konsumen dianjurkan untuk melakukan komplain secara tertulis ke pelaku usaha terlebih dahulu.¹⁷

1. Cantumkan tuntutan dari pengaduan konsumen tersebut
2. Setelah surat masuk ke YLKI, resepsionis meregister semua surat-surat yang masuk secara keseluruhannya (register I). Selanjutnya surat diberikan kepada Pengurus Harian setidaknya ada tiga yaitu:
 - a) Ditindak lanjuti/ tidak ditindak lanjuti
 - b) Bukan sengketa konsumen
 - c) Bukan skala prioritas. Surat di disposisikan ke bidang pengaduan konsumen dilakukan register ii khusus sebagai data pengaduan.
3. setelah surat sampai ke personil yang menangani maka dilakukan seleksi administrasi disini berupa kelengkapan secara administrasi.

Proses Administrasi

Langkah selanjutnya dilakukan setelah proses administasi dan analisis substansi, yaitu *korespondensi* kepada pelaku usaha dan instansi terkait sehubungan dengan pengaduan konsumen. Pada tahap pertama *korespodensi* dilakukan bisanya adalah meminta tanggapan dan penjelasan mengenai kebenaran dan pengaduan konsumen tersebut. Di sini YLKI memberikan kesempatan untuk mendengarkan kedua belah pihak yaitu versi konsumen dan

¹⁷ <http://www.ylki.or.id/>, diunduh tanggal 10 September 2016 Jam 16.12 WIB

versi pelaku usaha. Tidak jarang dengan *korespodensi* ini kasus dapat diterima masing-masing pihak dengan memberikan jawaban surat secara tertulis ke YLKI yang isinya permintaan maaf kepada konsumen dan sudah dilakukan penyelesaian langsung kepada konsumen. Namun demikian tidak menutup kemungkinan dalam korespodensi ini masing-masing pihak tidak menjawab persoalan dan bersikukuh dengan pendapatnya. Dalam kondisi ini YLKI mengambil inisiatif dan pro aktif untuk menjadi mediator. YLKI membuat surat undangan untuk mediasi kepada para pihak yang sedang bersengketa untuk mencari solusi terbaik.

Proses Mediasi

YLKI memberi kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menjelaskan duduk perkara yang sebenarnya tanpa boleh dipotong oleh pihak lain sebelum pihak pertama selesai memberikan penjelasan. Setelah masing-masing menyampaikan masalahnya, maka YLKI memberikan waktu untuk klarifikasi dan koreksi tentang apa yang disampaikan oleh masing-masing pihak. Setelah permasalahannya diketahui, maka masing-masing pihak berhak menyampaikan opsi atau tuntutan yang diinginkan, sekaligus melakukan negosiasi atas opsi atau tuntutan tersebut untuk mencapai kesepakatan. Apabila telah dicapai kesepakatan, maka isi kesepakatan itu dituangkan dalam Berita Acara Kesepakatan (BAP).