

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab hukum perusahaan retail terhadap kerugian konsumen secara normatif telah diatur dalam Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 19 disebutkan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dan menurut pasal 24 disebutkan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan atau jasa menjual lagi kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan atau jasa tersebut.

Jadi selama tidak ada unsur kesalahan dan melakukan perubahan atas barang atau jasa yang dijual pihak retail dibebaskan dari tanggung jawab. Namun dalam penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, pihak Prayogo swalayan telah berlebihan dalam menerapkan prinsip tanggung jawabnya. Pihak Prayogo swalayan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak, sehingga mereka mau bertanggung jawab atas semua kerugian konsumen, hal tersebut dilakukan demi menjamin kepercayaan konsumen dan untuk menarik simpati masyarakat. Seharusnya pihak retail hanya bertanggung jawab apabila ada unsur kesalahan saja.

2. Upaya yang dilakukan konsumen dan YLKI untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu :

Konsumen

- a. Teliti dan berhati-hati pada saat memilih barang
- b. Kritis terhadap pelaku usaha
- c. Berani melakukan aduan dan menuntut haknya apabila terjadi pelanggaran hak oleh pelaku usaha

YLKI

- a. Meminta kepada pemerintah untuk secara konsisten dan sungguh-sungguh membuat kebijakan yang tidak mengesampingkan hak-hak konsumen
- b. Meminta kepada pemerintah dan penegak hukum menindak tegas pelaku usaha yang terbukti melanggar hak-hak konsumen dengan sanksi dan hukuman yang menjerakan.
- c. Mendorong badan-badan seperti BPOM, Kementerian Perdagangan, Dinas Perdagangan dan Industri serta instansi terkait untuk meningkatkan pengawasan peredaran barang dan jasa khususnya retail.

B. Saran

Konsumen sebagai pihak yang kedudukannya lebih lemah dibanding dengan produsen atau pelaku usaha lainnya harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah dan lembaga terkait mengenai perlindungan terhadap konsumen. Hak-hak konsumen harus senantiasa dilindungi oleh para pelaku usaha, mereka tidak boleh hanya semata mata mencari

keuntungan dalam melakukan usahanya. Pelaku usaha harus memperhatikan kenyamanan dan keselamatan konsumen. Pemerintah dan lembaga terkait seperti BPOM dan YLKI harus lebih efisien dalam melakukan pengawasan terhadap para pelaku usaha dan dalam hal ini retail atau pengecer harus mendapat pengawasan serius, karena mereka menjual langsung barang kepada konsumen akhir. Pemerintah harus lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada para pelaku usaha yang kedapatan menjual barang yang membahayakan keselamatan konsumen dan masyarakat. Pemerintah harus memberikan sanksi yang dapat memberi efek jera bagi pelaku usaha yang nakal atau tidak teliti, agar dikemudian hari pelaku usaha lebih berhati-hati dalam menjual barang dan tidak ada lagi konsumen yang dirugikan. Pemerintah serta lembaga terkait harus menerapkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Disamping peran pemerintah dan lembaga terkait konsumen juga harus teliti dan berhati-hati dalam memilih barang atau produk yang akan mereka beli. Konsumen dan pelaku usaha juga harus belajar mengenai apa yang menjadi hak dan kewajibannya dan selalu mengedepankan itikad baik.