

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Kota Makassar)



PERPISTAPAN	IPAT UNIV. HASANUDDIN
Tgl. Terbit	1-2-2002
Aspek	Fah. Hukm
Banyak	1 eks
Harga	Hadiah
No. Inventaris	020201.016
No. Klas	16662

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Hasanuddin
Makassar

OLEH :

ANDI NUR INSANIYAH SAIYE
B111 97 152

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2001



ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Kota Makassar)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Hasanuddin
Makassar

OLEH :

ANDI NUR INSANIYAH SAIYE
B111 97 152

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2001

PERSETUJUAN KONSULTAN

Diterangkan bahwa Skripsi Dari :

Nama : ANDI NUR INSANIYAH SAIYE
Nomor Pokok : B111 97 152
Bagian : Hukum Keperdataan
Judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kota Makassar)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian skripsi.

Makassar, Nopember 2001

Konsultan I



H. Mustafa Bola, SH., MH.
NIP. 131 287 219

Konsultan II



Muh. Basri, SH., MH.
NIP. 132 166 373

PERSETUJUAN UNTUK MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi dari :

Nama : ANDI NUR INSANIYAH SAIYE
Nomor Pokok : B111 97 152
Bagian : Hukum Keperdataan
Judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kota Makassar)

Telah diterima dan disetujui oleh Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar untuk diajukan dalam Ujian skripsi.

Makassar, November 2001

Dekan,

a. b. Pembantu Dekan I



PENGESAHAN

Diterangkan bahwa skripsi dari :

Nama : ANDI NUR INSANIYAH SAIYE
No. Pokok : B111 97 152
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kota Makassar)

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian skripsi dengan susunan panitia sebagai berikut :

Ketua : Ny. Asimah Achmad, SH. MH.
Sekretaris : Ahmad, SH.
Penguji : 1. Hj. Rosmalania Mappiare, SH. MH.
2. Oky Deviani B, SH., MH.
3. Hasbir, SH.
4. Musakkir, SH., MH.

Makassar, Januari 2002

Panitia Ujian Skripsi

Ketua



Ny. Asimah Achmad, SH., MH.
NIP. 130 240 675

Sekretaris



A h m a d, SH.
NIP. 132 064 161

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rahm-anir Rahim

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Sebagai ungkapan atas segala Rahmat dan Taufiq yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi dengan judul Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kota Makassar) dapat diselesaikan walaupun penulis mengalami berbagai macam kesulitan.

Dalam penyusunan skripsi ini mulai dari awal pengumpulan data sampai rampung secara keseluruhan, telah mendapat banyak bantuan dari semua pihak sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada H. Mustafa Bola, SH. MH dan Muh. Basri, SH. MH yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

Skripsi ini terutama penulis persembahkan kepada ayahanda tercinta Andi Ahmad Saiye, Drs H. Andi Hasyim Sultan dan ibunda tersayang Andi Sitti Suriyati, H. Baderah Siame yang telah mendidik dan memberikan bimbingan dan kasih sayang serta senantiasa mengirimkan doa restu kepada penulis agar memperoleh kesejahteraan dunia akhirat, semoga Allah SWT., dapat

membalas jasa-jasanya karena beliau telah membesarkan serta memberikan yang terbaik kepada penulis.

Pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. DR. Achmad Ali, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah membimbing dan mengajar selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Pimpinan dan Staf YLK Sulawesi Selatan, Ketua Balai POM Makassar beserta stafnya serta MUI Sulawesi Selatan yang telah memperkenankan penulis untuk mengadakan penelitian di instansinya.
4. Kepada seluruh keluarga atas perhatiannya kepada penulis selama ini.
5. Kepada seluruh sahabat-sahabatku tersayang Raden Safitri, SH., Sachria Asta, SH., A. Syahriani, SH., Novi Adriyanti, SH., A. Tenri T. Chairan, SH., Asniati Azis, Amelia Novita Dandel, Lily Nurhidayah, Nuryani, SH., Inri Afsari, atas bantuan dan dorongan yang diberikan selama kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
6. Special thanks to early crismawaty, atas persahabatannya.
7. Kepada rekan-rekan KKN Ana' Alehanuae special Zoel, Ube dan Rapi' (Marzhozhe) yang telah memberikan dukungannya kepada penulis.

8. Rekan-rekan seperjuangan di "Vonis 97" Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, special Memet, Hatta, Asep.
9. WaWaN & WiWiN Komputer atas kritiknya kepada penulis. Serta semua pihak yang tak sempat penulis sebutkan satu demi satu.

Akhirnya seluruh bantuan dan dorongan serta budi baik dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih, sesungguhnya Allah SWT., tahu apa yang telah anda lakukan untuk penulis. Semoga Allah SWT., membalasnya. Amin Ya Rabbal Alamin

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN KONSULTAN	ii
PERSETUJUAN UNTUK MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Konsumen	7
2.2. Hak dan Kewajiban Produsen	17
2.3. Hak dan Kewajiban Konsumen	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian	26
3.2. Sumber Data	26
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.4. Analisis Data	27

BAB	4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1	Peranan YLK Sulawesi Selatan dalam Menangani Masalah Konsumen	28
	4.2	Tanggung jawab Produsen Terhadap Konsumen .	35
	4.3	Bentuk Penyelesaian Perselisihan Antara Konsumen dan Produsen	44
	4.3.1	Bentuk Penyelesaian Sengketa dalam Rangka Perlindungan Konsumen	44
	4.3.2	Hambatan-hambatan yang dialami dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen	51
	4.3.3	Upaya-upaya Penanggulangan Hambatan yang dialami dalam Rangka Perlindungan Konsumen	56
BAB	5	PENUTUP	
	5.1	Kesimpulan	60
	5.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



ABSTRAK

ANDI NUR INSANIYAH SAIYE, B111 97 152, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kota Makassar)*. Dengan H. Mustafa Bola, SH., MH., sebagai konsultan I dan Muhammad Basri, SH., MH., sebagai konsultan II.

Adapun masalah yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimanakah peranan YLKI Sulawesi Selatan dalam menangani masalah konsumen, bagaimana tanggung jawab produsen terhadap konsumen, bagaimanakah bentuk penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan YLKI Sulawesi Selatan dalam menangani masalah konsumen, untuk mengetahui tanggung jawab produsen terhadap konsumen, untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan konsumen.

Penelitian ini dilaksanakan di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sulawesi Selatan, Balai Pengawasan Obat dan Makanan (BP-POM) Sulawesi Selatan, Majelis Ulama Indonesia (MUI) Sulawesi Selatan, untuk memperoleh data digunakan dua sumber data yakni Data Primer, dan Data Sekunder, dengan menggunakan teknik wawancara dengan pihak Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Makassar, Balai Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) Sulawesi Selatan, Majelis Ulama Indonesia (MUI) Sulawesi Selatan dan menelaah literatur-literatur dan dokumen. Dari data yang ada tersebut, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dideskripsikan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa YLK menerima dan menyelesaikan pengaduan sekaligus sebagai mediator. Sehingga kasus yang diajukan kepadanya tidak sampai kepada pengadilan disamping itu dilakukan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk melindungi konsumen berdasarkan ketentuan-ketentuan tentang perlindungan konsumen.

Bahwa dalam kasus tertentu produsen cukup bertanggungjawab terhadap produk barang dan/jasa, namun dalam sisi lain masih banyak kasus produsen yang tidak terpenuhi karena adanya beberapa faktor misalnya kurangnya pengaduan konsumen karena tidak tahu kemana mau mengadu.

Penyelesaian perselisihan lebih banyak diselesaikan melalui non litigasi dalam hal ini bentuk mediasi. Namun tidak menutup kemungkinan ada juga beberapa kasus yang diselesaikan di pengadilan tanpa melalui YLK.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi "batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produk luar negeri maupun produk dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen, karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut diatas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh

pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Perinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas kondisi sebagaimana yang dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat di terapan dalam masyarakat.

Di samping itu, undang-undang tentang Perlindungan konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian



khusus terhadap pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.

Berbicara mengenai perlindungan konsumen, hal ini tidak terlepas dari perlindungan kepentingan umum. Apa yang menjadi hak konsumen merupakan kewajiban dari produsen, jika produsen tidak memenuhi kewajibannya untuk bertanggung jawab terhadap kualitas produk barang dan/jasa yang diedarkan dalam masyarakat, maka tindakan produsen tersebut melanggar hak-hak dari konsumen yang berarti pula suatu perbuatan melanggar hukum. Namun masyarakat awam belum sadar benar akan posisinya sebagai konsumen yang memiliki hak-hak yang tidak dapat diabaikan begitu saja dalam setiap melaksanakan transaksi jual beli. Peranan lembaga konsumen dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Menjadi pertanyaan dasar yang ternyata sangat relevan dengan kondisi yang tengah dihadapi rakyat Indonesia saat ini. Tanpa perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen maka Indonesia hanya akan menjadi ajang dumping barang dan jasa yang tidak bermutu, yang lebih mengkhawatirkan, kesejahteraan rakyat yang dicita-citakanpun jadi sulit terwujud. Hal ini berlaku tidak hanya dalam bidang substansi hukum, tetapi juga bagaimana memperbaiki kelembagaan dalam struktur pemerintahan agar lebih peduli terhadap kepentingan



konsumen, apalagi ke depan Indonesia akan terlibat dalam kancan globalisasi.

Masalah perlindungan konsumen penting, karena sadar atau tidak, seluruh anggota masyarakat yang memakai barang tanpa melihat kedudukan ataupun status sosial adalah merupakan konsumen dari barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh produsen dimana masih banyak hak-hak konsumen yang sampai sekarang ini belum terpenuhi. Wajarlah bila konsumen yang merupakan mitra usaha bagi produsen perlu mendapat perlindungan hukum yang mantap.

Salah satu sebab terpuruknya nasib konsumen adalah dua decade terakhir dan berpuncak dengan berbagai krisis yang terjadi, adalah minimnya perlindungan hukum konsumen di Indonesia di tengah derasnya arus reformasi.

Pemberlakuan hukum perlindungan konsumen perlu diperhatikan efektifitasnya, di samping mengarahkan pemahaman yang integral terhadap *attribute of law*. Dasar pemikiran hukum yang demikian ini yang melandasi kajian yang terstruktur mengacu pada permasalahan. Bahkan perkembangan hukum perlindungan konsumen secara historis juga menjadi bagian yang genuine dari perspektif studi hukum perdata dengan menekankan aspek analisis kualitatif.

Pertimbangan krisis kualitatif ini, penulis memilih judul "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen" (Studi Kasus di Kota Makassar)

1.2 Rumusan Masalah

Perlindungan konsumen adalah salah satu aspek penting dari penegakan kriteria baik terhadap buruh (pekerja) dan atau terhadap hasil-hasil produksi. Untuk itu, aspek hukum perlindungan konsumen membutuhkan studi yang obyektif, di samping analisis kritis terhadap realitas kasus perlindungan konsumen terhadap barang dan/jasa. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebagai kerangka acuan (*term of reference*) dalam melakukan penelitian ini, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peranan YLKI Sulawesi Selatan dalam menangani masalah konsumen ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab produsen terhadap konsumen ?
3. Bagaimanakah bentuk penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan konsumen ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui peranan YLKI Sulawesi Selatan dalam menangani masalah konsumen.

- b. Untuk mengetahui tanggung jawab produsen terhadap konsumen.
- c. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan konsumen.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk memberikan sumbangsih konkrit terhadap pembinaan pemahaman masyarakat tentang kasus-kasus yang merugikan konsumen, meliputi :

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan pada semua pihak terutama dalam hal perlindungan hukum konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum khususnya pada aspek hukum ekonomi (bisnis). Sekaligus sebagai acuan bagi peneliti lain untuk mengkaji masalah yang sama dalam pendekatan yang lebih komprehensif.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Hukum khususnya yang berminat dengan masalah perlindungan konsumen.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Konsumen

Kajian kritis tentang aspek perlindungan konsumen perlu dipertegas pemahaman yang relevan dengan pengertian konsumen. Konsumen sebagaimana diterangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990 : 458), adalah "pemakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya); penerima pesan iklan". Sementara Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen sebagai berikut .:

"Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Kata konsumen adalah terjemahan dari kata *consumer* (bahasa Inggris) yang diartikan :

"Seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atas sejumlah barang".

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa hal yang relatif signifikan

untuk ditegaskan, sebagai konsekuensi logis dari pemahaman kritis tentang konsumen, antara lain :

1. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan perumusan maupun pengelompokan yang jelas mengenai macam dan jenis barang yang dilindungi. Hal ini erat kaitannya dengan sifat pertanggungjawaban yang dapat dikenakan atau dipikulkan kepada pelaku usaha dengan siapa konsumen telah berhubungan. Tidak adanya perumusan atau pengelompokan dan pembedaan yang jelas dari jenis/macam barang dan/atau jasa tersebut pada satu sisi "dapat" memberikan keuntungan tersendiri kepada "konsumen" yang memanfaatkan, mempergunakan, atau memakai suatu jenis barang dan/atau jasa tertentu dalam kehidupan sehari-harinya.
2. Undang-undang Perlindungan Konsumen tampaknya sangat menekankan pada pentingnya arti dari "konsumen", dimana dalam penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut ditegaskan lagi bahwa :
"Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir".

Di sisi lain, kata konsumen diterjemahkan dari kata *consume* (bahasa Inggris) yang secara harfiah diartikan, "seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa" atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu" atau juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang" (Echols dan Shadli, 1996 : 13).

Menurut A.Z. Nasution (1995 : 69), konsumen adalah "setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/jasa atau suatu kegunaan tertentu". Dari pengertian tersebut, Nasution (1995 : 71) mengklasifikasi jenis konsumen menjadi dua, yakni "konsumen yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan komersial, dan konsumen yang menggunakan barang dan jasa untuk keperluan diri pribadi atau keluarga dan non komersial".

Keterangan tersebut dapat dikonklusi oleh penulis tentang konsumen (menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999) konsumen akhir adalah pengguna, pemanfaat dari barang atau hasil produksi, jasa secara proporsional dan tidak diperdagangkan dengan memperhatikan aspek hak dan kewajibannya. Dasar Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen

Kata "konsumen" pertama kali masuk dalam substansi garis-garis Besar Haluan Negara 1983, pembangunan nasional pada



umumnya dan pembangunan ekonomi pada khususnya, menurut Garis-garis Besar Haluan Negara harus menguntungkan konsumen. Selanjutnya dalam Garis-garis Besar Haluan Negara 1993 kembali dinyatakan, pembangunan ekonomi itu harus melindungi kepentingan konsumen. Kata-kata "menguntungkan", atau "melindungi kepentingan" itu pada hakekatnya merupakan rumusan yang sangat abstrak dan normatif.

Rancangan Undang-undang Pokok Konsumen yang sejak tahun 1980 disusun diprioritaskan untuk dibahas di Dewan Perwakilan Rakyat. Terbukti baru 19 tahun kemudian keinginan itu direalisasikan, yakni dengan lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sejumlah peraturan yang tidak pernah disebut-sebut sebagai prioritas, dalam kenyataannya justru banyak yang didahulukan pengesahannya dari pada Undang-undang Pokok Konsumen. Terlepas dari kekurangan yang ada, prinsip-prinsip pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia bukan berarti tidak ada sama sekali sebelum undang-undang perlindungan konsumen. Untuk itu, ada 3 bidang hukum yang memberikan perlindungan secara umum bagi konsumen, yaitu :

1. Bidang Hukum Perdata

Perlindungan di bidang keperdataan diadakan bertitik tolak dari tarik menarik kepentingan antar sesama anggota masyarakat. Jika seseorang merasa dirugikan oleh warga masyarakat lain, tentu ia mengingat pihak lain itu agar bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya. Dalam hal ini diantara mereka mungkin saja sudah terdapat hubungan hukum berupa perjanjian di lapangan hukum keperdataan, tetapi dapat pula sebaliknya sama sekali tidak ada hubungan hukum demikian. Akan tetapi pendekatan itu muncul dari perjanjian atau karena undang-undang.

2. Bidang Hukum Pidana

Tuntutannya tidak lagi semata-mata karena pihak lain melanggar perjanjian. Filosofi dari penuntutan secara pidana lebih luas daripada itu, yaitu untuk melindungi masyarakat dari tindak pidana tertentu. Perlindungan demikian diberikan oleh negara kepada warga masyarakatnya. Untuk itu, penuntutan secara pidana tidak dibebankan kepada perorangan, tetapi kepada semua instansi pemerintah, tepatnya Kejaksaan. Dalam hal ini, aparat Kejaksaan berkedudukan sebagai penuntut umum yang berarti ia mewakili negara dan masyarakat luas, melindungi hak-hak warga negara dan warga masyarakat yang dirampas oleh pihak lain.

3. Bidang Hukum Administrasi Negara

Perlindungan yang diberikan biasanya lebih bersifat tidak langsung, pemerintah biasanya mengeluarkan berbagai ketentuan normatif yang membebani pelaku usaha dengan kewajiban tertentu. Karena pemerintah sebagai instansi yang mengeluarkan izin, maka dalam bidang administratif, pemerintah berwenang meninjau kembali setiap izin yang dinilai disalahgunakan. Hal ini berarti, sanksi administratif dapat juga bersifat represif, lazimnya berupa pencabutan izin usaha.

Untuk memahami lebih jelas perlindungan hukum terhadap konsumen, maka akan dikemukakan beberapa pasal sebagai dasar hukum, antara lain :

Pasal 1 ayat (1) :

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

Pasal 1 ayat (2) :

“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 diperdagangkan”.

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Pasal 1 ayat (9) :

“Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen”.

Lembaga perlindungan konsumen ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Pasal 1 ayat (12) :

“Badan perlindungan konsumen nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen”.

Pasal 1 ayat (12) :

“Badan perlindungan konsumen nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen”.

Pasal 2 :

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dari keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada

konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum:

Memahami ketentuan pasal-pasal tentang perlindungan konsumen tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dasar hukum tersebut sejalan dengan semangat konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945 dan dasar negara Pancasila. Demikian halnya, terdapat beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti :

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1960 tentang Barang, menjadi undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Meterologi Legal;
- d. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan.
- e. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- f. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;



- g. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- h. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- i. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- j. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- k. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- l. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- m. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- n. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- o. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- p. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- q. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- r. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;



- s. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- t. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Dengan demikian, dasar hukum perlindungan konsumen menjadi keharusan yang perlu diperhatikan secara serius. Tanpa perhatian khusus terhadap perlindungan konsumen akan sangat sulit dijamin keselamatan dan kesejahteraan konsumen sebagaimana materi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Khususnya, penekanan terhadap hak dan kewajiban konsumen serta melahirkan aspek-aspek yang bersifat konvergen antara pelaku usaha dan konsumen. Dimana interaksional antara konsumen dan pelaku usaha juga menjadi prasyarat terciptanya cita-cita hukum dalam proses aplikasi. Konsekuensinya, perlindungan terhadap konsumen dengan dasar hukum secara normatif telah diundangkan, akan tetapi dibutuhkan kesadaran hukum yang komprehensif dan pelaku usaha.

2.2 Hak dan Kewajiban Produsen

Pada dasarnya jika berbicara soal hak dan kewajiban, maka kita harus kembali kepada undang-undang. Undang-undang ini, dalam hukum perdata, selain dibentuk oleh pembuat undang-undang

Tinjauan Pustaka

(lembaga legislatif), juga dapat dilahirkan dari perjanjian antara pihak-pihak yang berhubungan hukum satu dan yang lainnya. Baik perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh para pihak maupun undang-undang yang dibuat oleh pembuat undang-undang, keduanya itu membentuk perikatan diantara para pihak yang membuatnya. Perikatan tersebutlah yang menentukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan atau yang tidak boleh dilaksanakan oleh salah satu pihak dalam perikatan.

Kita semua sadar bahwa hubungan hukum antara produsen dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai "harga" dan "barang dan/atau jasa", tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan.

Pada ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan (fisik) tertentu. Dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata secara tegas dikatakan bahwa perjanjian adalah sah jika :



1. Dibuat berdasarkan kata sepakat dari para pihak; tanpa adanya paksaan, kekhilafan maupun penipuan;
2. Dibuat oleh mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum;
3. Memiliki objek perjanjian yang jelas;
4. Didasarkan pada suatu klausa yang halal.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata ditegaskan lagi bahwa setiap perjanjian yang telah dibuat secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya sebagai undang-undang diantara mereka. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan oleh salah satu pihak dalam perjanjian, kecuali jika hal tersebut memang dikehendaki secara bersama oleh kedua belah pihak, atau berdasarkan alasan yang dianggap cukup oleh undang-undang.

Artinya selama terjadi kesepakatan antara para pihak mengenai "harga" yang harus dibayar oleh konsumen dan "barang dan/atau jasa" yang wajib disediakan oleh pelaku usaha, maka perjanjian telah mengikat, baik untuk konsumen maupun untuk pelaku usaha, kecuali jika terdapat suatu paksaan, kekhilafan maupun penipuan atas diri konsumen.

Jika kita kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu kebutuhan akan barang dan/atau jasa tersebut. Untuk dapat "menikmati"



penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa tersebut.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para produsen dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para produsen diberikan hak untuk :

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

Tinjauan Pustaka

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang



"ditargetkan" untuk menciptakan "budaya" tanggung jawab pada diri produsen.

2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy, pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen, yaitu (2000 : 27)

1. *the right to safe products;*
2. *the right to be informed about products;*
3. *the right to definite choices in selecting products;*
4. *the rights to be heard regarding consumer interest.*

Setelah itu, Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 Tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi :

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;

- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban produsen. Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (yang diatur dalam Pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak produsen (yang dimuat dalam Pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (dalam Pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (yang termuat dalam Pasal 5).

Menurut ketentuan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- 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 barang dan/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;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, 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 sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari kesemua hak konsumen di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa



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

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar yaitu pada instansi pemerintah maupun lembaga swasta. Alasan penelitian dilakukan di instansi pemerintah dan lembaga swasta ini, karena sudah dipandang cukup representatif dalam menangani masalah perlindungan konsumen.

3.2 Sumber Data

Dalam penulisan skripsi ini, diperoleh sumber data dari masyarakat Kota Makassar terutama yang bekerja pada instansi pemerintah dan swasta yang ada hubungannya dengan masalah perlindungan konsumen, seperti YLK Sulawesi Selatan yang diwawancarai 2 orang, (Ketua II YLK Sulawesi Selatan, dan bagian umum YLK Sulawesi Selatan), Balai Penelitian Obat dan Makanan (Kabag Pemeriksaan Makanan), Majelis Ulama Indonesia Sulawesi Selatan (Sekretaris MUI Sulawesi Selatan), penyalur/distributor (1 orang), konsumen akhir (5 orang).

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini, digunakan jenis dan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara langsung dan bebas yang berkaitan dengan objek penelitian.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, laporan tahunan, yang ada hubungannya dengan objek penelitian ini , yang diperoleh melalui instansi yang terkait, dengan cara membaca dan menelaah dokumen-dokumen tersebut.

3.4 Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, data kualitatif dianalisis secara kualitatif sedangkan data yang dapat dikuantifikasi dianalisis secara kuantitatif. Namun yang disebutkan terakhir dipergunakan untuk membantu dalam hal analisis kualitatif.



BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Peranan YLK Sulawesi Selatan Dalam Menangani Masalah Konsumen

Gerakan perlindungan konsumen awal tahun 70-an didorong oleh ikhtiar pengawasan dan pemasaran produk-produk dalam negeri. Kepentingan konsumen adalah adanya kepastian mutu produk dalam negeri. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia ditandai dengan pendirian YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) tahun 1974 di Jakarta yang diilhami oleh beberapa aktivis perempuan. Hingga kini ada sekitar 31 organisasi konsumen yang tersebar pada 21 propinsi. Dari segi jumlah, munculnya organisasi konsumen di daerah cukup menjanjikan, tetapi tidak menjamin kuatnya gerakan konsumen itu sendiri. Gerakan konsumen itu sendiri kuat apabila didukung, diprakarsai, dan diorganisasikan langsung oleh konsumen itu sendiri, yakni rakyat yang ditindas hak-haknya itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muh. Nawir (Ketua II YLK Sulawesi Selatan) tanggal 23 juni 2001, mengatakan:

"YLK Sulawesi Selatan (Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan) pertama kali didirikan pada tahun 1979, dan baru diaktifkan kembali pada tahun 1988. Kemunculan YLK di Sulawesi Selatan merupakan perpanjangan tangan dari usaha perlindungan konsumen yang sudah dimulai oleh YLKI Jakarta. Walaupun selama 9 tahun tidak aktif, namun YLK Sulawesi

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Selatan secara otonom mengembangkan program perlindungan konsumen. Saat ini, YLK Sulawesi Selatan sudah berusia 20 tahun. Separuh dari usia itu digunakan untuk melakukan pelayanan pengaduan konsumen dan advokasi. Cukup banyak kasus, temuan dan masalah konsumen yang sudah ditangani. Mulai dari masalah pangan dan pertanian, jasa listrik, telepon, transportasi, pelayanan kesehatan dan KB, perbankan, perumahan, pendidikan serta iklan. Masalah yang berhubungan dengan barang dan jasa ini ditangani dengan 2 cara, yakni Pelayanan dan Advokasi (pembelaan). Kedua cara ini tidak bisa dipisahkan, pelayanan konsumen sudah termasuk dalam gerakan Advokasi konsumen. Istilah pelayanan dipakai dalam pengertian YLK Sulawesi Selatan menerima permintaan, pengaduan dan keluhan konsumen mengenai produk barang dan jasa, kemudian melakukan pengujian dan menyebarkan hasilnya melalui media massa".

Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan oleh YLK Sulawesi

Selatan bagi masyarakat konsumen antara lain:

1. Memberikan ceramah atau penyuluhan konsumen kepada kelompok rumah tangga, organisasi wanita, (Dharma Wanita, PKK), organisasi buruh, siswa dan mahasiswa, organisasi pemerintah, dan lain-lain. Penyuluhan juga dilakukan melalui koran, radio, dan televisi.
2. Melakukan pendidikan dan pelatihan bagi konsumen seperti pelatihan advokasi dan motivator konsumen, pelatihan kesehatan reproduksi, dan pelatihan pencegahan HIV/AIDS.
3. Memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat yang membutuhkan data, laporan-laporan. Misalnya, tidak kurang dari

Hasil Penelitian dan Pembahasan

50 mahasiswa yang sudah melakukan penelitian untuk skripsi maupun disertasi yang menjadikan YLK Sulawesi Selatan sebagai sumber.

4. Menerima pengaduan antara tahun 1993-1998 tidak kurang dari 350 pengaduan barang (makanan, minuman, elektronik, bahan bakar), dan 150 pengaduan jasa yang meliputi pengaduan listrik, telepon, perumahan, kredit kendaraan, pendidikan, transportasi dan iklan. Belum termasuk, ratusan bahkan lebih produk makanan/minuman hasil survey yang tidak layak konsumsi, di samping ratusan kasus pelayanan kesehatan yang buruk, terutama KB dari hasil penelitian antara tahun 1995-1997.

Disini dapat dilihat bahwa YLK Sulawesi Selatan dalam memainkan perannya terutama pada kasus-kasus yang berkaitan dengan pihak konsumen cukup efektif, terutama jika dihubungkan dengan jumlah kasus yang diajukan kepada Lembaga Konsumen, secara langsung membuktikan peranan Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan itu sendiri, sebagai lembaga yang melindungi konsumen dari pihak-pihak produsen yang lalai dari tanggung jawabnya. Sehingga seluruh perencanaan kegiatan YLK Sulawesi Selatan, diarahkan untuk mendukung dan memperkuat gerakan advokasi, yaitu pembelaan terhadap hak-hak konsumen. Advokasi



Hasil Penelitian dan Pembahasan

dilakukan dengan tujuan mempengaruhi atau melawan kebijakan pemerintah dan pengusaha yang merugikan konsumen. Advokasi dalam gerakan konsumen diartikan sebagai usaha secara sistematis untuk membela dan menyelesaikan masalah konsumen dengan cara investigasi (penyelidikan dan pengujian lapangan), mediasi (penengah), negosiasi (perundingan), kampanye, pendidikan, penelitian litigasi (gugatan pengadilan), sampai aksi boikot.

Dalam perjalanannya, Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan, belum pernah sampai pada tahap pengadilan (Wawancara dengan Muh. Nawir Ketua II YLK Sul-Sel, tanggal 22 juni 2001). Meskipun begitu, kasus-kasus perorangan yang tidak sempat diadukan ke YLK Sulawesi Selatan, tidak tertutup kemungkinan diadukan ke pengadilan.

Gerakan advokasi konsumen di Sulawesi Selatan masih taraf mediasi, negosiasi, dan kampanye atau tekanan publik. Jadi pola penyelesaian sengketa konsumen lebih berusaha menemukan "jalan damai" atau kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak yang bersengketa. Di bawah ini digambarkan beberapa proses pelayanan YLK Sul-Sel sampai ke pembelaan konsumen, adalah sebagai berikut:

Hasil Penelitian dan Pembahasan

- a. Pertama, Yayasan lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan, menerima pengaduan yang merugikan konsumen. Jika masalah yang diadukan itu cukup jelas bukti dan tuntutan, staf bidang pengadaan, langsung mengirim surat tanggapan kepada pihak produsen untuk meminta penjelasan dan penyelesaian. Surat tanggapan ini juga ditembuskan ke instansi pemerintah, misalnya Balai Pemeriksaan Obat dan Makanan Depkes, Departemen Perdagangan dan Perindustrian, Majelis Ulama Indonesia (terutama masalah labelisasi Halal), dan anggota DPRD. Jika masalah itu belum jelas, dilakukan penyelidikan lapangan ataupun pengujian laboratorium. Kerjasama ini dilakukan oleh YLK Sulawesi Selatan dengan Balai POM (Pemeriksaan Obat dan Makanan). Hasil pengujian dan penyelidikan itu menjadi bahan untuk diadukan kepada pihak pengusaha/produsen dan menjadi bahan laporan bagi anggota DPRD dan instansi pemerintah. Jika perlu, temuan itu dimasyarakatkan melalui media cetak maupun elektronik. Misalnya, dalam kasus bumbu masak merek Ajinomoto yang difatwakan haram untuk dikonsumsi oleh umat muslim, karena menggunakan enzim Babi sebagai katalisator. Pernyataan ini dibuktikan dengan adanya penelitian dari Balai POM-MUI Sulawesi Selatan, (wawancara dengan Drs. Yagkin A. Padjalangi,

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Apt. Kabag Pemeriksaan Makan Balai POM Makassar, tanggal 3 juni 2001). Dengan didukung oleh hasil penelitian dari Balai POM tersebut. Maka dengan dasar acuan itu pulalah sehingga Majelis Ulama Indonesia melalui fatwanya mengatakan produk dari bumbu masak merek Ajinomoto tersebut haram, (wawancara dengan H. Abd. Rahim Yunus. Sekretaris umum MUI Sulawesi Selatan, tanggal 4 juli 2001).

- b. Kedua, Yayasan Lembaga konsumen (YLK) Sulawesi Selatan akan berusaha menangani dan merundingkan masalah yang masih mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersengketa hingga ada penyelesaian yang tuntas. Pada tahap ini, seringli dibutuhkan waktu berminggu-minggu, untuk sampai pada kesepakatan yang menguntungkan pihak konsumen. Pengalaman YLK Sulawesi Selatan selama ini, hampir semua kasus yang dimediasi dapat diselesaikan. *Misalnya*, kasus minuman Markisa cap Bola Dunia, di sini di temukan isi dari botol minuman yang sudah tidak layak konsumsi. Diselesaikan dengan jalan mediasi dan produsen melakukan ganti rugi pada salah seorang konsumen produk. (wawancara dengan Ambo Masse. Bag. Umum YLK Sulawesi Selatan, Tanggal 1desember 2001).



Hasil Penelitian dan Pembahasan

- c. *Ketiga*, Terhadap kasus yang belum atau berlarut-larut dalam penyelesaiannya, Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan melakukan kampanye ataupun tekanan melalui media cetak dan elektronik. *Misalnya*, soal pelayanan KB. Dalam hal ini, berdasarkan hasil penelitian selama 8 bulan di Toraja, Pangkep dan Makassar, sejak tahun 1995 Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan terus membahasnya di forum-forum diskusi dan media massa.
- d. *Keempat*, Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan mengeluarkan seruan boikot (mogok beli) terhadap produk-produk yang merugikan konsumen, misalnya kasus keracunan Mie Instant beberapa tahun lalu. Seruan boikot juga dilakukan apabila suatu kasus tidak sampai atau gagal diselesaikan di tingkat pengadilan.
- e. *Kelima*, Untuk memperkuat advokasi konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan melakukan pengorganisasian dengan membentuk kelompok-kelompok konsumen di lapisan bawah. Misi ini sangat efektif dalam menyadarkan konsumen pada hak dan tanggung jawabnya. *Misalnya*, bekerjasama dengan petani mengembangkan pertanian yang selaras dengan alam, bekerjasama dengan ibu-ibu pengguna alat kontrasepsi mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dengan melihat beberapa contoh pembelaan yang dilakukan terhadap beberapa bentuk kasus di atas oleh YLK Sulawesi Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa peranan Yayasan Perlindungan Konsumen cukup besar dalam melakukan perlindungan terhadap para konsumen dari pelaku-pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab, meskipun tidak ada kasus yang diajukan sampai ke pengadilan. Jadi semua dapat diselesaikan melalui YLK Sulawesi Selatan dalam memainkan perannya sebagai mediator.

4.2 Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen.

Berdasarkan tinjauan pustaka pada bab terdahulu tentang hak dan kewajiban produsen, dapat dilihat bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain, yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri produsen. Karena adanya kesadaran dari para produsen akan tanggung jawabnya secara hukum (*produk liability*) akan berakibat dengan adanya sikap penuh kehati-hatian, baik dalam menjaga kualitas produk, penggunaan bahan, maupun dalam kehati-hatian kerja. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya.



Rendahnya kualitas produk, adanya cacat/rusak pada produk yang dipasarkan sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, yang mengharuskan produsen harus bertanggungjawab dan disamping akan menghadapi tuntutan kompensasi (ganti rugi) juga akan berakibat kalah bersaing dengan merebut pasar. Kemudian bila mana timbul kerugian dipihak konsumen, bagaimanakah bentuk pertanggung jawaban produsen dari segi hukum perdata. Atas dasar apakah konsumen mengajukan tuntutan terhadap produsen.

Jika kita kembali pada asas umum dalam hukum perdata, dapat dikatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi pada pihak yang menderita kerugian tersebut. Jika berbicara soal konsep dan teori dalam ilmu hukum, perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena :

1. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (yang pada umumnya telah dikenal dengan istilah *wanprestasi*).
2. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut (yang lebih dikenal dengan istilah *perbuatan melawan hukum*).

Dengan dasar konsep di atas, dapat dilihat adanya konsekwensi hukum yang signifikan. Dan atas dasar konsep itu pulalah sehingga

penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut kedua permasalahan di atas.

1. *Produsen Yang Wanprestasi*

Pada tindakan wanprestasi ini sudah terdapat hubungan hukum antara para pihak, dimana salah satu pihak dalam hubungan hukum tersebut telah melakukan suatu perbuatan yang merugikan pihak lain, dengan cara tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang harus ia lakukan berdasarkan kesepakatan yang mereka capai. *Contoh kasusnya*, yaitu produk bumbu masak merek Ajinomoto. Berdasarkan hasil penelitian penulis pada Balai Penelitian Obat dan Makan Sulawesi Selatan terhadap kasus ini, ada inti kebijakan yang harus di tempuh oleh Balai POM Sulawesi Selatan, dalam menarik produk bumbu masak merek Ajinomoto dengan pertimbangan :

- a. *Keamanan*, maksudnya apakah tidak membahayakan bagi para konsumen.
- b. *Mutu*, maksudnya layak tidaknya di konsumsi produk tersebut.
- c. *Kesesuaian*, apakah hal-hal pokok yang tercantum dalam label sesuai dengan kenyataan.

Dengan melihat pertimbangan Balai POM Sulawesi Selatan di atas, maka dari segi pelanggaran yang dilakukan oleh produsen

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Ajinomoto tersebut adalah pelanggaran ilmiah, yaitu tidak sesuai dengan apa yang tercantum pada label. (Wawancara dengan Drs. Yagkin A. Padjalangi, Apt., Kabag Pemeriksaan Makanan Balai POM Sulawesi Selatan, Tanggal 3 Juni 2001). Sebab sebagaimana kita ketahui bersama bahwa Produk Ajinomoto berlabel halal, tapi setelah diadakan pengujian dan penelitian antara Balai POM dengan MUI Sulawesi Selatan maka disimpulkan bahwa produk tersebut haram. Jadi sudah tidak sesuai lagi dengan labelisasi halal yang tercantum. Dan ini sudah diakui oleh

Kesalahan yang dilakukan oleh Produk Ajinomoto di sini adalah mengubah penggunaan enzim Nabati menjadi enzim Babi pada produksi bulan juni dan juli 2000 dengan alasan pengiritan biaya sebesar 60%. Dan keganjilan ini baru didapatkan pada saat pihak Ajinomoto akan memperbaharui sertifikasi halal yang dilakukan setiap dua tahunnya, dan diadakan pemeriksaan ulang yang ternyata produk Ajinomoto telah mengganti penggunaan katalisator dari enzim Nabati menjadi enzim Babi. (Wawancara dengan H. Abd Rahim Yunus, Sekum MUI Sulawesi Selatan. Tanggal 4 Juli 2001). Dengan adanya wanprestasi dari pihak produsen ini, karena label halal merupakan kontrak perjanjian tapi tidak terpenuhi maka dengan jelas telah bertentangan dengan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

KUH Perdata Pasal 1338 bahwa, " Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dari sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik". Dan juga bertentangan dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 ayat 1 poin f yang berbunyi, "tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut".

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak Ajinomoto sendiri dalam hal tanggung jawabnya sebagai produsen dengan adanya kasus ini yaitu antara lain, yaitu:

1. PT Ajinomoto menarik seluruh produk MSG Ajinomoto yang beredar di Indonesia terhitung mulai tanggal 3 Januari 2001.
2. Membuat pernyataan tidak akan mengedarkan kembali produk yang telah ditarik dari peredaran di Indonesia.
3. Melaporkan pelaksanaan penarikan MSG Ajinomoto tersebut pada butir pertama pada Direktorat Jenderal Pengawasan Obat dan Makanan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

4. Untuk produk yang baru, dapat diedarkan setelah memperoleh sertifikasi halal dari MUI.

Dengan melihat adanya tindakan tersebut di atas maka sudah dapat dikatakan bahwa pihak produsen sudah bertanggungjawab. (wawancara dengan 3 orang konsumen akhir, tanggal 3 Desember 2001).

2. *Perbuatan Melawan Hukum Bagi Produsen.*

Perbuatan melawan hukum tidak hanya perbuatan yang bertentangan dengan Undang-undang tetapi juga yang bertentangan dengan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat, antara lain norma agama, norma kesusilaan dan norma kepatutan. Perbuatan melawan hukum oleh produsen dan kerugian yang timbul, harus ada hubungan kausal atau sebab akibat.

Adapun kerugian yang dapat dialami oleh konsumen pada garis besarnya dapat digolongkan atas dua, Yaitu:

- a. Kerugian material yaitu semata-mata kerugian secara ekonomi saja, yaitu kerugian yang terletak pada produk barang dan/jasa yang dibeli.

Bentuk kerugian yang dapat dialami oleh konsumen disini disebabkan karena kualitas dan kuantitas produk tidak

Hasil Penelitian dan Pembahasan

memenuhi syarat atau tidak sebagaimana yang diperjanjikan oleh produsen.

b. Kerugian immaterial yaitu kerugian yang berupa gangguan terhadap kesehatan dan/atau ancaman terhadap keselamatan jiwa, karena mengkonsumsi suatu produk tertentu. Hal ini dapat terjadi karena antara lain:

- Produk tersebut mengandung zat-zat berbahaya, terhadap kesehatan, bahkan dapat mengancam keselamatan jiwa.
- Suatu produk yang diedarkan sudah tercemar bibit-bibit penyakit.
- Karena suatu produk sudah mengalami reaksi kimia, maka zat-zat yang terkandung di dalamnya berubah sifatnya menjadi berbahaya.

Dari kedua bentuk kerugian yang biasa diderita oleh konsumen, maka dapat diuraikan salah satu contoh kasus yang pernah terjadi.

Contoh kasus: yaitu pembelian minuman Markisa yang dipercaya kemasannya baik oleh seorang konsumen, dan hendak dikirim keluar Sulawesi melalui jasa pengiriman barang. Sebelum pengiriman tersebut dilakukan, maka diadakan pemeriksaan keutuhan barang. Tapi ternyata dalam satu kemasan tersebut terdapat produk yang sudah berubah warna (berwarna hitam), dan

juga masih ada yang tetap utuh. Ini menandakan bahwa pada produk tersebut sudah ada perubahan reaksi kimia yang terjadi, sehingga sangat membahayakan apabila tetap di konsumsi. Peristiwa tersebut diadukan oleh pihak konsumen pada YLK Sulawesi Selatan, kemudian diadakan persuratan ke Balai POM Sulawesi Selatan. Dan selanjutnya dilakukan konfirmasi ke pihak produsen, dan selanjutnya pihak produsen mengakui kesalahan dan kelalaian yang timbul tersebut.

Adapun bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak produsen pada saat itu adalah hanya sebatas penggantian kerugian terhadap konsumen dan hal tersebut diterima oleh pihak konsumen tanpa tuntutan lebih lanjut. (Wawancara dengan Ambo Masse, Bag. Umum YLK Sulawesi Selatan Tanggal 1 Desember 2001).

Untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab produsen terhadap produk barang dan/jasa yang dihasilkan, kita dapat melihat klasifikasi pengaduan konsumen di bawah ini :

KLASIFIKASI PENGADUAN KONSUMEN

NO	JENIS PENGADUAN	1999	2000	2001
I	Layanan Publik			
	1. Listrik PLN	13	24	5
	2. Telekomunikasi	10	17	11
	3. Air Bersih PDAM	1	6	5
	4. Perumahan	4	1	-
	5. Sampah	1	2	3



Hasil Penelitian dan Pembahasan

	6. BBM			
	7. Transportasi	1	2	3
	8. Pembangunan RPH	1	4	3
	9. Paket Pengiriman Pos		1	-
	10. Perparkiran	1	1	-
	11. Jasa Polantas/Surat Tilang		1	1
	12. Pajak (Harga Pupuk)		1	-
	13. KTP/KK	-	-	2
	14. Rumah Sakit	-	-	1
		-	-	2
II	Kredit Kendaraan Bermotor	2	5	-
III	Servis Kendaraan Bermotor	-	-	2
IV	Perbankan	5	1	-
V	Jasa Pendidikan		1	1
VI	Makanan/Minuman			
	1. Minyak Goreng	1	2	-
	2. Coffee Instant		2	-
	3. Susu Balita		1	2
	4. Lombok Botol		1	-
	5. Wafer Coklat		1	-
	6. Air Kemasan (AMDK)	2	1	-
	7. Peredaran Ajinomoto	-	-	1
	8. Minuman Madu	-	-	1
VII	Janji hadiah	-	-	3
VIII	Pelayanan Toko	-	-	3
IX	Alat kontrasepsi/Kesehatan	1	1	1
X	Sabun & Kosmetik	1	1	2
XI	Sepatu		1	-
XII	Kenaikan Gas Elpiji		3	-
XIII	Kembalian Recehan (Swalayan, Taxi, Wartel)	1	3	-
XIV	Arisan Berantai	-	-	1
XV	Pemberitaan Koran	-	-	1
	Jumlah	45	94	52

Keterangan : Pengaduan 2001 sampai akhir bulan Juni.

(Sumber data : YLK Sulawesi Selatan)

Dari data di atas dapat disimpulkan, bahwa produsen belum sepenuhnya melakukan tanggung jawabnya. Ini berarti bahwa

Hasil Penelitian dan Pembahasan

produsen sama sekali belum memahami UUPK, bahkan tidak ada perubahan yang menggembirakan mengenai pemahaman maupun kesadaran produsen sebelum dan sesudah pemberlakuan UUPK. (Wawancara dengan Ambo Masse, Bag. Umum YLK Sulawesi Selatan, tanggal 1 Desember 2001).

4.3 Bentuk Penyelesaian Perselisihan Antara Produsen dan Konsumen.

4.3.1 Bentuk Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen

Secara konseptual perlindungan konsumen dari sudut hukum akhir-akhir ini banyak menimbulkan persoalan. Walaupun secara konseptual tekad pemerintah untuk memberikan perlindungan sudah diwujudkan dengan berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, ditambah dengan adanya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut pada prinsipnya bersifat mengatur, membina dan mengawasi para pelaku usaha yang menjalankan usahanya dan juga sudah tentu bertujuan untuk melindungi para konsumen dari pelaku-pelaku produsen yang tidak bertanggungjawab atas produk barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Hal ini sudah merupakan suatu komitmen Pemerintah Indonesia, beserta instansi yang terkait dalam perlindungan konsumen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari kasus-kasus pengaduan yang diterima Bidang Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan, ditemui berbagai hambatan-hambatan, namun Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan tetap bertindak atas dasar pengaduan dari konsumen untuk memberikan jalan keluar dalam menyelesaikan sengketa antara produsen dengan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu: melalui persuratan langsung ke YLK Sulawesi Selatan, telepon atau melalui media cetak (wawancara dengan Muh. Nawir, tanggal 23 Juni 2001) misalnya pengaduan konsumen dalam kasus Ajinomoto banyak dilakukan dengan media telepon.

Adapun bentuk-bentuk penyelesaian sengketa antara produsen dan konsumen, yang dilakukan oleh YLK Sulawesi Selatan diselesaikan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Mediasi.
2. Negosiasi.
3. Litigasi/penyelesaian melalui instansi yang berwenang.
4. Seruan boikot.

Tahap pertama dan kedua merupakan program advokasi dengan menggunakan sarana non hukum, sedangkan tahap ketiga merupakan program advokasi dengan menggunakan sarana hukum. Tahap ke empat yaitu tahap seruan boikot adalah tahap yang terlepas



Hasil Penelitian dan Pembahasan

dari ketiga tahap sebelumnya, artinya seruan boikot ini bisa dilakukan sewaktu-waktu bila YLK merasa konsumen sudah berada pada posisi yang berbahaya, baik kesehatan maupun keselamatannya.

Penyelesaian sengketa yang ditempuh dengan cara mediasi yaitu suatu cara penyelesaian sengketa dimana pihak yang bersengketa melakukan musyawarah guna mencari penyelesaiannya dengan difasilitasi oleh mediator. Dalam hal ini lembaga hukum memfasilitasi para pihak yang terkait dimana para pihak yang bersengketalah yang mencari jalan penyelesaiannya. Di sini YLK hanya sebagai penengah dengan mempertemukan antara produsen dengan konsumen.

Sedangkan tahap negosiasi dilakukan apabila tahap mediasi tidak berhasil dilaksanakan karena tidak adanya kesepakatan antara produsen dengan konsumen. Dalam hal ini lembaga konsumen mulai betul-betul nampak dalam penyelesaian sengketa tersebut. Dimana YLK mengusahakan negosiasi secara ketat dengan memberikan penjelasan kepada masing-masing pihak yang bersengketa mengenai kedudukannya dalam sengketa tersebut, serta akibat-akibat yang timbul jika sengketa tersebut sampai ke pengadilan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Apabila tahap negosiasi ini tidak berhasil maka kemudian kemudian barulah ditempuh tahap litigasi. Dalam tahap ini ada dua sisi yang di perhatikan, yaitu:

1. Litigasi untuk melindungi konsumen dari kerugian yang dideritanya.
2. Litigasi untuk memberikan perubahan bagi produsen agar lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

Karena sifat litigasi itu sendiri tidak dapat dilepaskan pada perangkat hukum yang mendukungnya. Maka litigasi pada prinsipnya dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu:

1. Litigasi bersifat perdata yang dalam praktek hukum yang dikenal dengan istilah-istilah gugatan perdata di depan pengadilan.
2. Litigasi secara pidana yang dalam praktek hukum dikenal dengan istilah pengaduan secara pidana.

Kedua bentuk litigasi tersebut di atas, dalam kerangka sistem hukum di Indonesia memang dapat dilakukan, namun dalam banyak hal, bagi konsumen di Indonesia yang belum mendapatkan perlindungan konsumen melalui kedua litigasi tersebut menjadi sangat sulit, hal ini disebabkan oleh tiga masalah, yaitu:

- a. Dalam menempuh proses litigasi harus memperhatikan kepentingan-kepentingan konsumen yang ingin dilindungi dan juga produsen dalam rangka kelangsungan usahanya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

- b. Litigasi memerlukan biaya yang cukup mahal, karena dalam proses perkara di pengadilan tidak bisa ditempuh dengan tanpa mengeluarkan biaya.
- c. Penerapan Undang-undang Pokok Konsumen yang baru disahkan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diakui dalam masyarakat atau dimengerti.

Dari gambaran di atas terlihat bahwa advokasi konsumen melalui litigasi sangat sulit ditempuh mengingat banyaknya permasalahan yang dihadapi sehingga advokasi konsumen lebih dititikberatkan kepada advokasi yang bersifat non litigasi.

Begitu pula yang dilakukan oleh YLK Sulawesi Selatan, yang dalam perjalanannya belum pernah menempuh tahap litigasi antara produsen dengan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari keterangan yang diberikan oleh pengurus YLK Sulawesi Selatan, tentang penyelesaian kasus sengketa konsumen yang pernah ditangani YLK Sulawesi Selatan. (wawancara, Muh Nawir. Ketua II YLK Sulawesi Selatan, Tanggal 23 juni 2001) . Contoh kasus yang pernah ditangani:

1. Pengaduan pelayanan listrik dan telepon.

Bentuk penyelesaiannya berupa peninjauan rekening, perbaikan instalasi maupun pemasangan instalasi.

2. Pengaduan makanan /minuman

Diselesaikan dengan ganti kerugian, dan permintaan maaf pada masyarakat umum, misalnya Susu Kaleng Coklat Cap Bendera, Markisa Bulat Dunia, dan lain-lain.

3. Penyelesaian kasus kredit kendaraan bermotor.

Pihak lembaga pemberi kredit (misalnya, PT FIF) meringankan beban debitur, termasuk tidak mengembalikan kendaraan yang sudah disita.

d. Penyelesaian kasus ATM dan kasus pensiunan PNS.

Diselesaikan Bank dengan mengembalikan dana yang seharusnya menjadi milik debitur. Begitu juga kasus KPR perumahan Telkomas di selesaikan BNI 46 dengan menurunkan suku bunga yang dapat dijangkau oleh user.

e. Penyelesaian kasus perumahan.

Dilakukan oleh pihak developer dengan membangun sarana publik yang dipersoalkan user.

Dalam penyelesaian kasus konsumen, YLK hanya bertindak sebagai mediator, yaitu pihak yang mempertemukan pihak yang bersengketa kemudian pihak-pihak itulah yang mencari jalan penyelesaian dengan cara mediasi (Ambo Masse, bag. Umum, wawancara 1 Desember 2001).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Melihat proses penyelesaian dari kasus pengaduan konsumen diatas yang prosesnya berjalan lambat dan hasilnya kurang menguntungkan bagi konsumen, maka hal itulah yang membuat konsumen kurang peduli untuk mengadukan masalahnya.

Dalam hal ini konsumen tidak mau pusing, artinya lebih suka menghindari konflik konsumen yang merugikan tersebut. Hanya karena takut menderita kerugian yang lebih besar lagi (dari rugi waktu, biaya atau tenaga) karena mereka berfikir kerugian yang mereka derita tidak seberapa bila dibandingkan dengan biaya yang akan mereka keluarkan bila sampai ke pengadilan. Hal inilah yang menjadi penyebab utama mengapa para konsumen yang menderita kerugian akibat dari kelalaian dari pihak konsumen, lebih memilih untuk tidak menyelesaikan sengketa secara litigasi atau pengadilan.

Umumnya konsumen menghendaki penyelesaian sengketa secara damai atau musyawarah dengan pihak produsen. Jika cara ini tidak berhasil maka barulah mereka mencari penyelesaian lewat badan pemerintah hukum, selain dalam gugatan ini boleh dilakukan dalam bentuk class action.



4.3.2 Hambatan-hambatan yang Dialami Dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen.

Dalam rangka menggalakkan usaha perlindungan konsumen di Indonesia, ternyata tidak segampang yang dibayangkan. Ada beberapa faktor yang dianggap sebagai penghambat terwujudnya perlindungan konsumen yaitu:

1. Faktor intern, yaitu faktor yang berasal dari diri konsumen itu sendiri antara lain:
 - a. Kurangnya pendidikan/pengetahuan.

Tingkat pengetahuan konsumen sangat mempengaruhi cara mereka mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Mereka memilih barang dan atau jasa, tanpa melihat kemungkinan apakah produk itu akan merugikan mereka. Justru yang banyak menjadi korban adalah golongan masyarakat konsumen yang tingkat pengetahuannya rendah.

- b. Faktor kemiskinan

Posisi konsumen yang lemah dalam hal keuangan membuat mereka sering terpojok. Karenanya mereka tidak bisa berbuat banyak ketika mereka ditawarkan suatu produk dengan merek palsu atau produk yang cacat, atau kadaluarsa, dengan harga yang relatif murah dan hanya itu yang bisa di

Hasil Penelitian dan Pembahasan

capai dengan kondisi keuangannya, maka mereka pun tidak punya pilihan.

c. Faktor kurangnya kesadaran konsumen.

Dari banyaknya kasus yang ditangani, dapat memberikan indikator bahwa konsumen kurang memahami tentang perlindungan konsumen.

Kesadaran konsumen secara garis besarnya dibagi atas:

- Kesadaran sebagai konsumen secara perorangan
- Kesadaran sebagai konsumen secara bersama-sama atau kelompok.

Kesadaran yang pertama hanyalah kesadaran pribadi yang menjadi dasar bagi penumbuhan kesadaran, dan yang kedua sebagai suatu kesadaran kolektif. Penekanan pada kesadaran kolektif itulah Faktor ekstern, sesungguhnya yang menjadi inti kekuatan konsumen untuk bertindak untuk melakukan perubahan yang berarti. Namun yang terjadi selama ini konsumen kita kurang menyadari akan eksistensinya dalam posisi yang lemah.

2. Faktor ekstern, adalah faktor yang ada di luar diri konsumen, antara lain:

a. Pemerintah

Peran pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan konsumen adalah sangat menentukan. Sebab pemerintah

Hasil Penelitian dan Pembahasan

mempunyai kewenangan untuk membuat peraturan, melaksanakan peraturan yang dibuat tersebut. Walaupun saat ini telah ada Undang-undang Pokok Konsumen, namun dalam penerapannya, dalam masyarakat belum mencapai hasil yang maksimal, hal inilah yang menjadi suatu hambatan dalam menegakkan perlindungan terhadap konsumen.

b. Pengusaha/produsen.

Dalam menjalankan peran pengusaha/produsen dalam perlindungan konsumen banyak dikaitkan dengan persoalan-persoalan seperti; pemalsuan produk yang membahayakan kesehatan tubuh, persaingan yang tidak jujur/curang antar pengusaha oleh berbagai pelaku usaha tertentu, termasuk periklanan. Semua ini dilakukan oleh produsen demi mencari keuntungan, tapi ini hanya menguntungkan pihak-pihak tertentu saja, dan merugikan pihak konsumen. Hal ini disebabkan adanya anggapan yang salah bahwa perlindungan konsumen hanya dapat merugikan pihak produsen, dan menguntungkan pihak konsumen.

4.3.3 Upaya-upaya Penanggulangan Hambatan yang Dialami Dalam Rangka perlindungan Konsumen.

Dengan latar belakang kedudukan konsumen yang selalu berada di pihak yang lemah, advokasi terhadap konsumen harus merupakan langkah utama dalam perlindungan konsumen. Usaha

Hasil Penelitian dan Pembahasan

advokasi yang ditujukan untuk mempengaruhi pengambil kebijakan sebagai ujung tombak kegiatan, dirasakan kurang efektif untuk mencapai hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya yang menunjang kegiatan advokasi tersebut baik upaya intern maupun upaya ekstern.

Secara intern, upaya-upaya yang dilakukan terutama ditujukan kepada adanya pemantapan pengakuan terhadap eksistensi lembaga, apabila lembaga tersebut ingin menempati posisi sebagai wakil konsumen. Secara konkret upaya-upaya tersebut dapat berupa :

- a. Profesional, baik lembaga maupun pengelolanya;
- b. Penajaman isu-isu konsumen dan masalah-masalah yang dihadapi konsumen;
- c. Penggalangan kekuatan konsumen menjadi gerakan-gerakan masyarakat yang meluas dan berakar;
- d. Pembentukan jaringan kerja, baik sektoral, nasional maupun internasional dengan kelompok-kelompok seprofesi, sejenis dan lembaga lain baik swasta maupun pemerintah;
- e. Mengusahakan terbentuknya landasan hukum yang mantap bagi lembaga-lembaga konsumen.

Upaya-upaya perlindungan konsumen secara eksteren tidak terlepas dari fungsi utama Lembaga Konsumen, yaitu advokasi terhadap konsumen. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh YLK Sulawesi Selatan yang menunjang peranannya dalam menangani masalah antara produsen dengan konsumen (wawancara Ambo Masse, Bag. Umum YLK Sulawesi Selatan, tanggal 1 Desember 2001) yaitu:

1. Pendidikan konsumen dan penyuluhan mengenai hak-hak konsumen.

Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh YLK Sulawesi Selatan diantaranya, memberikan pendidikan dan penyuluhan melalui media elektronika dan media surat kabar.

2. Pelatihan dan pengembangan kelompok konsumen.

Kelompok-kelompok yang telah ada terus digiatkan melalui pelatihan dan pengembangan secara rutin.

3. Membuka Pengaduan barang dan jasa.

Fungsi lembaga konsumen dalam hal ini adalah sebagai lembaga yang senantiasa siap membantu masyarakat Makassar melalui upaya membuka pengaduan, menampung, menyalurkan dan menyelesaikan keluhan/komplain konsumen barang atau jasa.

Setiap kasus pengaduan akan diselesaikan dengan menghubungi toko/produsen, instansi pemerintah dan lembaga

ilmu pengetahuan. Jalur yang diupayakan lembaga konsumen ialah melalui jalur mediasi, negosiasi dan jika tidak menemukan jalan damai maka akan diajukan ke pengadilan.

Dari upaya tersebut di atas beberapa kasus pada umumnya terselesaikan melalui jalur mediasi/negosiasi, namun pada tingkat penyelesaian kasus, produsen dalam menerima pengaduan dari masyarakat, seringkali mengulur-ulur waktu dan lamban. Disinilah diperlukan peningkatan peranan Yayasan Lembaga Konsumen.

4. Survey dan monitoring survey.

Kegiatan survey YLK Sulawesi Selatan merupakan suatu upaya perlindungan konsumen yang bertujuan :

Pertama, melindungi konsumen dari bahaya produk pangan yang mengancam keselamatannya;

Kedua, mempengaruhi pemerintah untuk mengambil kebijakan atau menegakkan peraturan yang dilanggar produsen;

Ketiga, sebagai otokritik bagi pelaku dunia usaha pada umumnya.

Kegiatan survey meliputi (wawancara dengan Muh.Nawir, Ketua II YLK Sulawesi Selatan, tanggal 22 Juni 2001):

- Survey langsung ke masyarakat terhadap masalah yang berkaitan dengan fasilitas lingkungan perumahan, pertanian dan fasilitas pelayanan umum;

Hasil Penelitian dan Pembahasan

- Observasi terhadap barang dan jasa di sejumlah pasar dan toko-toko di Makassar.
- Observasi terhadap perilaku konsumen dan produsen.
- Investigasi ke pabrik untuk mengumpulkan data mengenai proses produksi, dampak terhadap manusia dan lingkungan hidup.

Temuan survey yang setiap tahun disiarkan YLK Sulawesi Selatan hanyalah bagian kecil dari masalah perekonomian di Indonesia. Kasus-kasusnya tampak sederhana, tapi masalahnya terus berulang terjadi setiap tahun. Jadi ada faktor lain yang turut berperan, yakni lemahnya kesungguhan pemerintah memperkuat basis perekonomian di sektor perlindungan konsumen.

Berikut ini bentuk-bentuk pelanggaran yang ditemukan dari hasil tim survey pasar YLK Sulawesi Selatan (wawancara dengan Ambo Masse, Bag. Umum YLK Sulawesi Selatan, tanggal 1-12-2001):

1. Perizinan.

Ditemukan 10 produk yang tidak mencantumkan nomor registrasi (izin) Depkes RI, dan 5 produk yang tidak mencantumkan nama dan alamat perusahaannya, tapi terdaftar dengan registrasi Depkes RI. Begitu pun sebaliknya. Sehingga melanggar Pasal 8 ayat

1 poin a Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Jaminan Keamanan.

Pada survey ini ditemukan 37 sampel produk yang kemasannya tidak memenuhi syarat "layak-konsumsi" seperti kaleng penyok, berkarat, kemasan rusak, terbuka, tutup pecah, pembungkus bocor/robek, penutup tidak utuh, isi berubah warna, dan keras masih diperjual belikan di swalayan/toko. Sehingga melanggar Pasal 8 ayat 2 dan 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Informasi Label.

Dari 51 sampel, ditemukan 31 produk pangan yang tidak menuliskan petunjuk pemakaian. Petunjuk pemakaian atau aturan pakai merupakan informasi yang harus dicantumkan dalam kemasan (label) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Begitu juga dengan komposisi bahan (18 sampel) dan berat bersih (7 sampel). Sehingga melanggar Pasal 8 ayat 1 poin e Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Label Halal.

Semua produk impor (10 sampel) yang ditemukan tidak memiliki label halal. Fakta ini merupakan konsekuensi dari produk



yang tidak terdaftar di Depkes RI. Keputusan Menkes No. 82/1996, tentang Pemberian Label Halal, Pasal 7 ayat 2, menyatakan label halal diberikan pada produk makanan yang terdaftar di Depkes RI. Namun ada produk yang tetap mencantumkan label halal pada kemasannya, walaupun setelah diuji di Balai POM ternyata tidak memenuhi syarat halal. Contoh: pada kasus produk penyedap rasa merek Ajinomoto.



BAB 5 PENUTUP



5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa YLK menerima dan menyelesaikan pengaduan sekaligus sebagai mediator. Sehingga kasus yang diadukan kepadanya tidak sampai kepada pengadilan disamping itu dilakukan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk melindungi konsumen berdasarkan ketentuan-ketentuan tentang perlindungan konsumen. Contohnya :
 - Ceramah-ceramah, diskusi, seminar, lokakarya.
 - Penyuluhan melalui media massa.
2. Bahwa dalam kasus tertentu produsen cukup bertanggungjawab terhadap produk barang dan/jasa, namun dalam sisi lain masih banyak kasus produsen yang tidak terpenuhi karena adanya beberapa faktor misalnya kurangnya pengaduan konsumen karena tidak tahu kemana mau mengadu.
3. Penyelesaian perselisihan lebih banyak diselesaikan melalui non litigasi dalam hal ini bentuk mediasi. Namun tidak menutup kemungkinan ada juga beberapa kasus yang diselesaikan di pengadilan tanpa melalui YLK.

Penutup

5.2 Saran

Dari kesimpulan tersebut dapat disarankan :

- Kiranya, YLK Sulawesi Selatan dan instansi yang terkait baik instansi pemerintah maupun swasta baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri seharusnya meningkatkan kegiatan sosialisasi undang-undang tentang perlindungan konsumen.
- Penegasan diberlakukannya berbagai standar barang/jasa yang telah ditetapkan persyaratan (minimal) yang harus diikuti pada setiap penyusunan standar barang/jasa.
- Perlu ditingkatkan pengawasan terhadap proses dan hasil produksi yang telah ada yang akan dipasarkan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Yani dan Gunawan Widjaja, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Az Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1983, *Hukum Perikatan dan Penjelasan*, Alumni, Bandung.
- Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta.
- R. Subekti, 1992, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramitha, Jakarta.
- _____, 1996, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Internusa, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grafindo, Jakarta.
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- W.J.S. Poerwadarminta, 1985, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan

Jl. Sunu No. 127 D, Komplek Unhas Baraya (Samping Gedung Tamarunanga) Makassar 90213
Telp: (62-411) 432224, 445574 Fax: (62-411) 445574, E-mail: ylkiss@upg.nusa.or.id; ylkiss@indosat.net.id

SURAT KETERANGAN

009/SK/YLK-SS/XII/2001

Yang bertanda tangan di bawah ini, Sekretaris Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan menerangkan bahwa mahasiswi di bawah ini :

Nama : Andi Nur Insaniah
No. Pokok : B 111 97152
Program : Strata Satu / Ilmu Hukum, Universitas Hasanuddin
Jurusan : Hukum Keperdataan
Alamat : Jl. Dg. Tata Blok I V/4 Makassar

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dan memperoleh informasi maupun saran-saran yang dibutuhkan untuk keperluan materi skripsi dengan judul

“ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN” (Studi Kasus di Kota Makassar)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditinjau kembali.

Makassar, 1 Desember 2001

Pengurus,
Yayasan Lembaga Konsumen
Sulawesi Selatan


Judy Rahardjo
Sekretaris





DEPARTEMEN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI PEMERIKSAAN OBAT DAN MAKANAN MAKASSAR



Jalan Baji Minasa No. 2
Makassar

TLP. 872.021 - 871115
FAX (0411) 873496

SURAT KETERANGAN

NO: KS.01.01.910

Kepala Balai Pemeriksaan Obat dan Makanan Makassar , Alamat Jl.Baji Minasa No.2 Makassar , dengan ini menerangkan bahwa :

ANDI NUR INSANIYAH
STB: B 11197152
FAKULTAS HUKUM UNHAS

Benar telah melaksanakan Penelitian pada Kantor Balai Pemeriksaan Obat dan Makanan Makassar , selamat 10 hari , sejak tanggal 2 Juli 2001 sampai dengan tanggal 12 Juli 2001.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan bilamana perlu.

23 Juli 2001



Kepala Balai POM Makassar ,

Drs.H.Sanibuddin A Gani

Nip.140988132

Makassar, 12 Juli 2001

Nomor : 59/MUI-SS/2001
Lampiran :
Perihal :

SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan surat Saudara pada tanggal 2 Juli 2001 Nomor 0981/904.6.3/PL.06/2001 tersebut di atas, dengan ini Majelis Ulama Indonesia menerangkan bahwa :

Nama : **ANDI NUR INSANIYAH**
Fakultas : **HUKUM**
Jurusan : **PERDATA**
Alamat : **Jl. Dg. Tata 1/Blok 4/6**

Benar telah mengadakan peneitian pada MUI mulai dari tanggal 3 Juli 2001 sampai dengan selesai. Untuk kelengkapan penyusunan skripsi yang berjudul "**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS AJINOMOTO**".

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sekretaris Umum MUI


Dr. H. ABD. RAHIM YUNUS