

SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA UD ANITA MOSAIC

TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN



Oleh:

NI LUH ANITA PURNAMA YANTI

NPM: 1804742010293

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR

2021

SKRIPSI
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA UD ANITA MOSAIC
TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

**Skripsi ini dibuat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar**



NI LUH ANITA PURNAMA YANTI

NPM: 1804742010293

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR

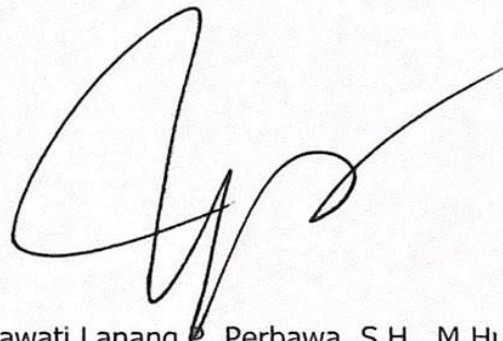
2021

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

PADA TANGGAL: 29 Agustus 2021

OLEH DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I



Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum.

NIP. 19740711 199703 1 001

Pembimbing II



Dr. Ida Bagus Gede Subawa, A.Ma.Par., S.Ag., S.H., M.Kn.

NPK. 82.8319.539

SKRIPSI INI TELAH DIUJI

PADA TANGGAL: 23 September

Penguji Skripsi

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Mahasaraswati Denpasar

Nomor: K.1633/A.48.03/UNIV.FH/IX/2021

Ketua:

Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum.

NIP. 197407111997031001

()

Sekretaris:

Dr. Ida Bagus Gede Subawa, A.Ma.Par., S.Ag., S.H., M.Kn.

NPK. 82.8319.539

()

Anggota:

Ni Komang Sutrisni, S.H., M.H.

NPK. 82.9116.495

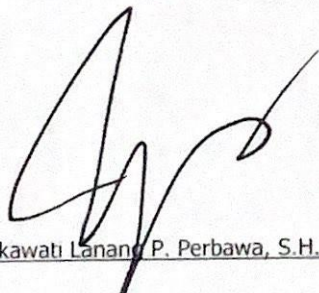
()

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA

UJIAN SKRIPSI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS

MAHASARASWATI DENPASAR

Ketua



Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum.

NIP. 197407111997031001

Sekretaris



Dr. Ida Bagus Gede Subawa, A.Ma.Par., S.Ag., S.H., M.Kn.

NPK. 82.8319.539

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS PENULISAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Penulisan Hukum/Skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Karya Ilmiah/Penulisan Hukum/Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Denpasar, 22 september 2021

Yang Menyatakan



Ni Luh Anita Purnama Yanti

NPM. 1804742010293

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha “UD Anita Mosaic” Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

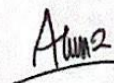
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. I Made Sukamerta, M.Pd. Rektor Universitas Mahasaraswati Denpasar, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.
2. Bapak Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum. Dekan Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.
3. Bapak Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum. Dosen Pembimbing I Universitas Mahasaraswati Denpasar, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk yang bermanfaat dalam pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ida Bagus Gede Subawa, A.Ma.Par., S.Ag., S.H., M.Kn. Dosen Pembimbing II Universitas Mahasaraswati Denpasar, yang telah banyak meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, saran, dan petunjuk bagi penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Dosen beserta staf di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Pegawai UD. Anita Mosaic yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data yang diperlukan penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. I Nengah Kita dan Ni Komang Ediani selaku orang tua yang sangat dihormati dan disayangi. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
8. Rekan – rekan keluarga besar senat (BEM dan BPM) Fakultas Hukum yang sudah saya anggap sebagai keluarga besar yang saling bahu membahu untuk mencapai tujuan bersama.
9. Dari Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut serta dalam membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Denpasar, 22 September 2021



Ni Luh Anita Purnama Yanti

ABSTRAK

Mosaik ialah suatu gambar yang dibentuk dengan menyusun kepingan-kepingan yang beraneka ragam warnanya yang direkatkan ke sebuah bidang datar. Bentuk kepingan dapat beraturan misalnya berbentuk bujur sangkar, dan dapat juga tidak beraturan. Berbagai jenis bahan dapat digunakan, misalnya potongan-potongan kayu, kaca berwarna, tegel keramik, batu-batuan berwarna, plastik, bahkan biji-bijian berwarna dapat juga kita gunakan. UD Anita Mosaic merupakan sebuah usaha di bidang kerajinan tangan, khususnya memodifikasi gerabah dimana UD Anita Mosaic membeli gerabah dari pengrajin, dan menambahkan fungsi atau fitur mosaic tertentu guna mempercantik dan menambah nilai jual dari gerabah tersebut. Dalam menjalankan usahanya, UD Anita Mosaic terkadang mendapat komplain atas barang yang pecah atau rusak saat sampai di rumah konsumen. Pihak UD Anita Mosaic maupun konsumen pasti tidak ingin adanya masalah tersebut, tetapi guna menjaga kepercayaan konsumen serta citra baik dari usaha UD Anita Mosaic dibutuhkan sebuah aturan yang mengatur pecah atau rusaknya barang saat sampai di tangan konsumen, agar ditemukan titik terang siapa yang harus bertanggung jawab atas masalah yang terjadi dan membuat pihak konsumen maupun pemilik usaha tidak terlalu merasa dirugikan.

Kata Kunci : Kerajinan Mosaic, UD Anita Mosaic, Perlindungan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat	5

1.5	Hipotesis.....	6
1.6	Metode Penelitian	6
1.6.1	Jenis Penelitian.....	6
1.6.2	Jenis Pendekatan	7
1.6.3	Sumber Data.....	8
1.6.4	Teknik Pengumpulan Data	9
1.6.5	Pengolahan Data dan Analisis Data	10
1.6.6	Teknik Penyajian Data	11
1.7	Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORITIS		13
2.1	Teori Tanggung Jawab Hukum	13
2.2	Teori Keadilan	17
2.3	Konsep Perlindungan Konsumen.....	20
2.3.1	Perlindungan Konsumen.....	20
2.3.2	Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen.....	21
2.3.3	Tujuan Perlindungan Konsumen	23
2.4	Konsep Pelaku Usaha.....	24
2.4.1	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pelaku usaha	25
2.5	Konsep Konsumen	27

2.5.1	Hak dan Kewajiban Konsumen	27
2.6	Profil Perusahaan.....	29
2.6.1	Sejarah UD Anita Mosaic	30
2.6.2	Visi dan Misi UD Anita Mosaic.....	30

BAB III PROSEDUR PENERIMAAN BARANG BERDASARKAN UU NO 8

TAHUN 1999 PADA USAHA UD ANITA MOSAIC 32

3.1	Dasar Hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	32
3.2	Tahap Transaksi Konsumen.....	32
3.2.1	Tahap Pra-Transaksi Konsumen.....	33
3.2.2	Tahap Transaksi Konsumen	34
3.2.3	Tahap Purna Transaksi	35
3.3	Prosedur Penerimaan Barang Pada Usaha UD Anita Mosaic.....	37

BAB IV..... 39

PERTANGGUNGJAWABAN UD ANITA MOSAIC KEPADA KONSUMEN 39

4.1	Tanggung Jawab Secara Hukum.....	39
4.1.1	Tanggung Jawab Perdata.....	39
4.1.2	Tanggung Jawab Pidana.....	41
4.2	Tanggung Jawab Menggunakan Metode Arbitrase	45
4.3	Pertanggungjawaban Pihak UD Anita Mosaic Terhadap Konsumen	

4.4	Apabila Tidak Memberikan Pertanggungjawaban.....	48
-----	--	----

BAB V PENUTUP..... 49

5.1	Simpulan	49
-----	----------------	----

5.2	Saran	50
-----	-------------	----

DAFTAR PUSTAKA 51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Sugiono, dkk. (2008) kerajinan adalah barang yang dihasilkan melalui keterampilan tangan (seperti tikar, anyaman, dan sebagainya), barang-barang sederhana, biasanya mengandung unsur seni, dapat pula didefinisikan sebagai usaha kecil-kecilan yang dikerjakan di rumah. Sementara itu, kerajinan tangan adalah kegiatan membuat barang-barang sederhana dengan menggunakan tangan. Salah satu bentuk kerajinan tangan adalah kerajinan mosaik.¹

Menurut Drs. Oho Garha dkk (1977: 15) menyatakan, mosaik ialah suatu gambar yang dibentuk dengan menyusun kepingan-kepingan yang beraneka ragam warnanya yang direkatkan ke sebuah bidang datar. Dapatlah dianggap bahwa kepingan-kepingan berwarna itu merupakan bahan pewarna gambar yang akan dihasilkan dengan teknik ini. Bentuk kepingan dapat beraturan misalnya berbentuk bujur sangkar, dan dapat juga tidak beraturan. Berbagai jenis bahan dapat digunakan, misalnya potongan-potongan kayu, kaca berwarna, tegel keramik, batu-batuan berwarna, plastik, bahkan biji-bijian berwarna dapat juga kita gunakan.²

¹ M. R. S. K. S. I. Sopyan I., "Pengembangan Kerajinan Tangan Berbasis Kearifan Budaya di Pakenjeng Kabupaten Garut," J. Apl. Ipteks untuk Masy., vol. 6, no. 2, pp. 101–105, 2017.

² Andi Nurul Ikhsan, 2018, Kemampuan Berkarya Seni Mosaik Siswa Kelas IV Sd Negeri Bung Dengan Menggunakan Potongan Kertas, Skripsi Universitas Negeri Makasar

UD Anita Mosaic merupakan sebuah usaha di bidang kerajinan tangan, khususnya memodifikasi gerabah dimana UD Anita Mosaic membeli gerabah dari pengrajin, dan menambahkan fungsi atau fitur mosaic tertentu guna mempercantik dan menambah nilai jual dari gerabah tersebut. UD Anita Mosaic didirikan sejak tahun 2010 oleh Bapak I Nengah Kita dan sekarang usahanya sudah berumur 11 (sebelas) tahun. Barang – barang yang dibuat di UD Anita Mosaic kebanyakan berupa gentong yang telah diberi lapisan kaca berwarna pada bagian luarnya

Tidak cukup hanya dengan keterampilan tangan yang baik untuk membuat usaha ini menjadi lancar, diperlukan adanya kepercayaan dari konsumen terhadap barang kerajinan pelaku usaha sehingga memberikan keuntungan bagi usaha kerajinan. Kepercayaan hanya bisa didapatkan jika barang kerajinan yang dibuat dapat memuaskan konsumen, tanpa merugikan pelaku usaha. Dalam menjalankan usahanya, UD Anita Mosaic terkadang mendapat komplain dari konsumen atas barang yang mengalami sesuatu yang tidak diinginkan, seperti barang pecah atau rusak saat sampai di rumah konsumen.

Pihak UD Anita Mosaic maupun konsumen pasti tidak ingin adanya masalah tersebut, tetapi guna menjaga kepercayaan konsumen serta citra baik dari usaha UD Anita Mosaic dibutuhkan sebuah aturan yang mengatur pecah atau rusaknya barang saat sampai di tangan konsumen, agar ditemukan titik terang siapa yang

harus bertanggung jawab atas masalah yang terjadi dan membuat pihak konsumen maupun pemilik usaha tidak terlalu merasa dirugikan.

Oleh karena itu diperlukan adanya perlindungan konsumen dari barang yang merugikan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran barang sehingga konsumen tidak dirugikan. Perlindungan inilah yang diberi pemerintah melalui Hukum perlindungan konsumen menyangkut permasalahan mutu barang, cara prosedur produksi, dan sebagainya.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dijelaskan bahwa kerugian yang dirasakan oleh pihak konsumen, perlu dilakukan adanya kewajiban bagi pelaku usaha untuk membayar ganti rugi sebagai wujud adanya layanan purnajual. Sehingga dengan demikian pertanggungjawaban yang sering terjadi di lapangan, yang mengakibatkan konsumen dirugikan oleh pelaku usaha dapat diatasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam penelitian ini dikaji dan dianalisis permasalahan kesenjangan norma yang terdapat pada *das sollen* dan *das sein*. *Das Sollen* bahwa sesuai dengan ini pasal 4 dan pasal 5 Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen. Untuk mendapatkan hak yang diinginkan konsumen, konsumen terlebih dahulu harus melakukan kewajiban salah satunya yaitu “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur

pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan". *Das Sein* disini adalah konsumen dari UD Anita Mosaic meminta ganti rugi saat pengiriman barang yang sampai ke tangan konsumen mengalami kerusakan tanpa melakukan kewajibannya yaitu mengikuti prosedur mengirimkan bukti berupa video saat barang diantarkan oleh kurir sampai saat proses *unboxing* oleh konsumen.

Tetapi jika konsumen telah mengikuti prosedur yang berlaku maka pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi dengan catatan konsumen sudah pelaksanaan dari prosedur yang berlaku. Agar terbukti bahwa memang benar barang yang diterima tersebut sudah mengalami kerusakan sebelum sampai ditangan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya akan dituangkan dalam suatu karya tulis dengan judul :

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA UD ANITA MOSAIC TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini, yaitu :

- 1 Bagaimana prosedur penerimaan barang berdasarkan Undang – Undang No 8 Tahun 1999 pada usaha UD Anita Mosaic?
- 2 Bagaimana pertanggungjawaban hukum dari pihak UD Anita Mosaic kepada konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan umum

- a. Untuk melatih diri dalam penulisan karya ilmiah.
- b. Untuk menerapkan Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya dalam bidang penelitian.
- c. Untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu hukum
- d. Untuk mendukung studi mahasiswa dalam bidang ilmu hukum
- e. Untuk mengembangkan diri pribadi mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengkaji prosedur penerimaan barang berdasarkan Undang – Undang No 8 Tahun 1999 pada anita mosaic
- b. Untuk mengkaji pertanggungjawaban hukum dari pihak UD Anita Mosaic kepada konsumen

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah usaha UD Anita Mosaic melakukan ganti rugi yang sesuai dengan undang-undang no 8 tahun 1999 apabila terdapat barang yang rusak atau pecah saat diterima oleh konsumen.

1.5 Hipotesis

1. Konsumen yang merasa dirugikan dalam pembelian barang UD Anita Mosaic sudah mendapatkan ganti rugi sesuai dengan undang-undang dan sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan konsumen ini memberikan kepastian hukum pada konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang tentunya hal ini diatur untuk memberikan kepastian hukum serta melindungi hak konsumen.
2. Kerugian yang ditanggung konsumen akan menjadi tanggung jawab pengusaha apabila cacat barang yang terjadi adalah sepenuhnya kesalahan pengusaha selaku pelaku usaha. Tanggung jawab pengusaha dapat berupa ganti rugi dengan barang yang sama, ganti rugi dengan uang yang senilai dengan harga barang tersebut beserta ongkos kirimnya.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan yaitu penelitian hukum empiris yaitu melalui pendekatan fakta atau kenyataan implementasi hukum perlindungan konsumen di masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk meneliti bila terjadi kasus yang dapat merugikan konsumen baik secara sengaja maupun tidak disengaja.

Masyarakat awam yang tidak memahami lebih jauh tentang hak dan kewajibannya harus diberikan pencerahan untuk dapat mengetahui apa-apa yang harus diteliti dalam membeli suatu barang agar dapat dilanjutkan perlindungan hukumnya.³

Dalam penelitian ini dikaji dan dianalisis permasalahan kesenjangan norma yang terdapat pada *das sollen* dan *das sein*. *Das Sollen* bahwa sesuai dengan ini pasal 4 dan pasal 5 Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen. Untuk mendapatkan hak yang diinginkan konsumen, konsumen terlebih dahulu harus melakukan kewajiban salah satunya yaitu “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan”. *Das Sein* disini adalah konsumen dari UD Anita Mosaic meminta ganti rugi saat pengiriman barang yang sampai ke tangan konsumen mengalami kerusakan tanpa melakukan kewajibannya yaitu mengikuti prosedur mengirimkan bukti berupa video saat barang diantarkan oleh kurir sampai saat proses *unboxing* oleh konsumen.

1.6.2 Jenis Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum empiris difokuskan untuk mengetahui bagaimana bekerjanya hukum pada masyarakat. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

³ Anonym, <https://www.gurupendidikan.co.id/metode-penelitian-hukum/> diakses pada 7 september 2021

- a) Pendekatan sosiologis yakni suatu pendekatan untuk mengamati bagaimana interaksi yang terjadi pada masyarakat pada saat norma hukum berjalan.
- b) Pendekatan fakta hukum yakni suatu pendekatan yang dilakukan dengan cara berpegang teguh pada fakta – fakta yang didapatkan selama melaksanakan pengamatan di lapangan.⁴

1.6.3 Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu penelitian yang berasal dari berbagai sumber, data dapat dibagi menjadi data lapangan dan data kepustakaan, menurut Soerjono Soekanto.⁵ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari tiga macam sumber yaitu :

1. Data Primer merupakan sumber data yang didapat dari lokasi penelitian yaitu suatu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu toko UD Anita Mosaic di jl. raya tegallalang no.88x, kec tegallalang, kabupaten Gianyar yang berupa hasil wawancara secara lisan maupun tertulis dengan bapak I Nengah Kita selaku pemilik dari UD Anita Mosaic.
2. Data sekunder merupakan sumber yang memberikan penjelasan mengenai sumber data primer.⁶ Data sekunder diperlukan untuk melengkapi data primer yang didapatkan pada lokasi penelitian. Data sekunder bisa didapat melalui buku-buku, jurnal, catatan, peraturan perundang – undangan,

⁴ Hendrojoyo, 2005, "*Sosiologi Hukum pengaruh Perubahan Masyarakat dan Hukum*", Cetakan 1, PT Dieta Persada, Surabaya, hal. 4.

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, Grafindo Persada, Jakarta, h.15.

⁶ Zainuddin Ali, 2014, *Metode penelitian hokum*, Sinar Grafika, Jakarta, h.47

serta bukti yang telah ada seperti arsip baik yang telah dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum yang berkaitan dengan penelitian.

3. Data Tersier merupakan sumber yang memberikan penjelasan terhadap data primer dan sekunder yang terdiri dari jurnal – jurnal, surat kabar, majalah, kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dan lain sebagainya.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik untuk mendapatkan informasi dengan cara melakukan diskusi dengan narasumber.⁷ Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung, dengan cara tanya jawab secara langsung kepada narasumber menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang telah tersusun, jelas dan terarah. Dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pemilik dari UD Anita Mosaic yaitu I Nengah Kita dan para konsumen dari UD Anita Mosaic untuk mendapat informasi – informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

b) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri dan mempelajari dokumen – dokumen atau bukti lainnya mengenai pesanan bermasalah yang terjadi dalam usaha UD Anita Mosaic, serta

⁷ Burhan Ashshofa, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, h.95.

berbagai peraturan perundang – undangan yang sesuai dengan masalah yang di ajukan dalam penelitian.

c) Metode Analisis

Analisis merupakan proses pengumpulan data dengan cara menguraikan data yang didapatkan menjadi lebih detail untuk menyoroti dan memperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan dan mendukung pembuatan keputusan.⁸

1.6.5 Pengolahan Data dan Analisis Data

a) Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini akan menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan menguraikan permasalahan yang ditemui dalam penelitian ini serta membandingkan dengan dasar hukum yang berlaku. Dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari narasumber. Apabila jawaban yang diwawancarai terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang kredibel. Setelah selesai mengumpulkan data kemudian dilanjutkan ke dalam pengelompokan data dan dicatat secara teliti dan rinci, kemudian dilanjutkan dengan pengkajian data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data yang telah tersusun dengan rapi akan semakin mudah dipahami.

b) Analisis Data

Analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan. Analisis data merupakan proses

⁸ Restu Kartiko Widi, 2010, *Asas Metodologi Penelitian*, Graha Ilmu, Yogyakarta, h.15.

pengorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori, dan uraian dasar. Mengenai kegiatan analisis isi dalam penelitian ini adalah mengklasifikasi pasal-pasal dokumen sampel ke dalam kategori yang tepat sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan jalan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data yang diperoleh. Selanjutnya dari hasil analisa data tersebut dinarasikan dalam bentuk penulisan skripsi ini.

1.6.6 Teknik Penyajian Data

Teknik penyajian data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan keseluruhan data kemudian akan diolah dan dianalisis dengan cara menyusun data secara sistematis,, digolongkan dalam pola dan tema, dikategorikan dan diklasifikasikan, dihubungkan antara suatu data dengan data lainnya. Setelah dilakukan analisis secara kualitatif kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis untuk memperoleh dari permasalahan yang dikemukakan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang diterapkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, hipotesis, metode penelitian.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Dalam bab kajian teoritis disini menjelaskan teori yg akan digunakan dalam pembahasan bab III dan bab IV, asas, dan juga konsep.

BAB III **PROSEDUR PENERIMAAN BARANG BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 PADA USAHA UD ANITA MOSAIC**

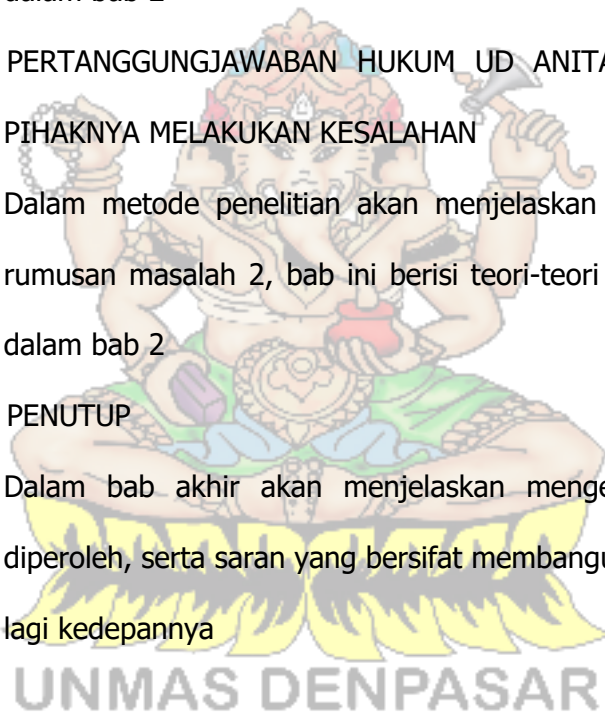
Dalam metode penelitian akan menjelaskan permasalahan pada rumusan masalah 1, bab ini berisi teori-teori yg sudah dijelaskan dalam bab 2

BAB IV **PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM UD ANITA MOSAIC APABILA PIHAKNYA MELAKUKAN KESALAHAN**

Dalam metode penelitian akan menjelaskan permasalahan pada rumusan masalah 2, bab ini berisi teori-teori yg sudah dijelaskan dalam bab 2

BAB V **PENUTUP**

Dalam bab akhir akan menjelaskan mengenai simpulan yang diperoleh, serta saran yang bersifat membangun agar menjadi baik lagi kedepannya



BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori tanggung jawab hukum, yang dalam bahasa inggris disebut dengan *theory of legal liability*, bahasa belandanya, disebut *de theorie van wettelijke aansprakelijkheid*, sedangkan dalam bahasa jermannya, disebut dengan *die theorie der haftung* merupakan teori yang menganalisis tentang teori tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana sehingga menimbulkan kerugian atau cacat, atau matinya orang lain. Ada tiga unsur yang terkandung dalam teori tanggung jawab hukum, yang meliputi :⁹

1. Teori;
2. Tanggung jawab; dan
3. Hukum.

Pengertian tanggung jawab secara rinci, disajikan berikut ini. Algra, dkk mengartikan tanggung jawab atau *verantwoordelijkheid* adalah kewajiban memikul pertanggungjawaban dan memikul kerugian yang diderita (bila dituntut), baik dalam hukum. Tanggung jawab hukum adalah jenis tanggung jawab yang dibebankan kepada subjek hukum atau pelaku yang melakukan perbuatan melawan hukum. Sehingga yang bersangkutan dapat dituntut membayar ganti rugi. Pengertian diatas, tidak tampak pengertian teori tanggung

⁹ Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm.207

jawab hukum teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang kesediaan dari subjek hukum atau pelaku memikul biaya atau kerugian.¹⁰

Munculnya tanggung jawab di bidang perdata adalah disebabkan karena subjek hukum tidak melaksanakan prestasi dan/atau melakukan perbuatan melawan hukum. Prestasi subjek hukum berupa melakukan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Apabila subjek hukum itu tidak melaksanakan prestasinya, maka ia dapat digugat atau dimintai pertanggungjawaban perdata, yaitu melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subjek hukum yang dirugikan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1246 KUH Perdata, yaitu "kerugian yang telah diterimanya berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian".

Begitu juga dalam hal subjek hukum melakukan perbuatan melawan hukum, maka subjek hukum yang bersangkutan dapat dituntut membayar ganti kerugian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Timbulnya ganti rugi ini disebabkan subjek hukum yang bersangkutan melakukan kesalahan terhadap subjek hukum lainnya. Kesalahannya berupa subjek hukum melakukan perbuatan melawan hukum. Menurut H.R. 1919 yang diartikan dengan perbuatan melawan hukum adalah berbuat atau tidak berbuat yang:

1. Melanggar hak orang lain;
2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku kewajiban hukum hanya kewajiban yang dirumuskan dalam aturan Undang-Undang;

¹⁰ Ibid

3. Bertentangan dengan kesusilaan, artinya perbuatan yang dilakukan oleh seseorang itu bertentangan dengan sopan santun yang tidak tertulis yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat; dan
4. Bertentangan dengan kecermatan yang harus diindahkan dalam masyarakat.

Agnes M.Toar mengemukakan pendapatnya tentang teori tanggung jawab yaitu sebagai berikut: tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.¹¹

Teori tanggung jawab hukum (*legal liability*) telah dikembangkan oleh Hans Kelsen, Wright, Maurice Finkelstein, dan Ahmad Sudiro. Hans Kelsen mengemukakan sebuah teori yang menganalisis tentang tanggung jawab hukum, yang ia sebut dengan teori tradisional. Di dalam teori tradisional, tanggung jawab dibedakan menjadi dua macam, yaitu:¹²

1. Tanggung jawab yang didasarkan kesalahan; dan
2. Tanggung jawab mutlak.

Tanggung jawab yang didasarkan kesalahan adalah tanggung jawab yang dibedakan yang dibebankan kepada subjek hukum atau pelaku yang melakukannya perbuatan melawan hukum karena adanya kekeliruan atau kealpaannya (kelalaian atau kelengahan). Kelalaian adalah suatu keadaan di

¹¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm.31

¹² Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi, Loc cit.*, hlm.211-212

mana subjek hukum atau pelaku lengah, kurang hati-hati, tidak mengindahkan kewajibannya atau lupa melaksanakan kewajibannya.

Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjanjian jual-beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Salah satu bentuk perjanjian tertulis yang banyak dikenal adalah perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang banyak dipergunakan jika salah satu pihak sering berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.¹³

Perjanjian baku yang banyak ditemukan dalam praktik pada dasarnya dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) B.W., yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Sedangkan pengertian sah adalah memenuhi syarat sahnya perjanjian berdasarkan Pasal 1320 B.W., sebagai berikut.

1. Kata sepakat mereka yang mengikatkan diri;
2. Adanya kecakapan untuk mengadakan perikatan;
3. Mengenai suatu objek tertentu; dan
4. Mengenai kausa yang dibolehkan.

Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya. Pelaku usaha dalam memberikan pelayanannya bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat.

¹³ Ahmadi Miru, *Op cit*, hlm.34.

Bertanggung jawab berarti berani menanggung segala resiko yang timbul akibat pelayannya. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya mempunyai tanggung jawab terhadap konsumen atas segala tindakan yang dapat dirugikan konsumen.

2.2 Teori Keadilan

Dalam filsafat hukum, teori-teori hukum alam sejak Socrates hingga Francois Geny, tetap mempertahankan keadilan sebagai mahkota hukum. Teori Hukum Alam mengutamakan "*the search for justice*".¹⁴ Terdapat macam-macam teori mengenai keadilan dan masyarakat yang adil. Teori-teori ini menyangkut hak dan kebebasan, peluang kekuasaan, pendapatan dan kemakmuran. Diantara teori-teori itu dapat disebut: teori keadilan Aristoteles dalam bukunya *nicomachean ethics*, teori keadilan sosial John Rawls dalam bukunya *a theory of justice* dan juga Ahmad Ali dalam Menguak Teori Hukum dan teori Peradilan.

Pandangan Aristoteles tentang keadilan terdapat dalam karyanya *nicomachean ethics*, *politics*, dan *rethoric*. Lebih khususnya, dalam buku *nicomachean ethics*, buku itu sepenuhnya ditujukan bagi keadilan yang berdasarkan filsafat umum Aristoteles, mesti dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya, "karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan."¹⁵

Dari pandangan Aristoteles diatas yang sangat penting bahwa keadilan mesti dipahami dalam pengertian kesamaan. Namun Aristoteles membuat

¹⁴ Theo Huijber, *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Cet. VIII, Yogyakarta: Kanisius, 1995, hlm.196

¹⁵ Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004, hlm.25

perbedaan penting antara kesamaan numerik dan kesamaan proporsional. Kesamaan numerik mempersamakan setiap manusia sebagai satu unit. Inilah yang sekarang lazim di pahami tentang kesamaan dan yang dimaksudkan ketika dikatakan bahwa semua warga adalah sama di depan hukum. Kesamaan proporsional memberi tiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan kemampuannya, prestasinya, dan sebagainya.

Dari perbedaan ini Aristoteles menghadirkan banyak kontroversi dan perdebatan seputar keadilan. Lebih lanjut, dia membedakan keadilan menjadi jenis keadilan distributif dan keadilan korektif.

1. Berlaku dalam hukum publik, yang kedua dalam hukum perdata dan pidana. Keadilan distributif dan korektif sama-sama rentan terhadap problema kesamaan atau kesetaraan dan hanya bisa dipahami dalam kerangkanya. Dalam wilayah keadilan distributif, hal yang penting ialah bahwa imbalan yang sama-rata diberikan atas pencapaian yang sama rata.
2. Kedua, yang menjadi persoalan ialah bahwa ketidaksetaraan yang disebabkan oleh, misalnya, pelanggaran kesepakatan, dikoreksi dan dihilangkan.

Sedangkan Rawls dalam bukunya *a theory of justice* menjelaskan teori keadilan sosial sebagai *the difference principle* dan *the principle of fair equality of opportunity*. Inti *the difference principle*, adalah bahwa perbedaan sosial dan ekonomis harus diatur agar memberikan manfaat yang paling besar bagi mereka yang paling kurang beruntung.

Menurut Rawls, situasi ketidaksamaan harus diberikan aturan yang sedemikian rupa sehingga paling menguntungkan golongan masyarakat yang paling lemah. Hal ini terjadi kalau dua syarat dipenuhi. Pertama, situasi

ketidaksamaan menjamin maksimum minimum bagi golongan orang yang paling lemah. Artinya situasi masyarakat harus sedemikian rupa sehingga dihasilkan untung yang paling tinggi yang mungkin dihasilkan bagi golongan orang-orang kecil. Kedua, ketidaksamaan diikat pada jabatan-jabatan yang terbuka bagi semua orang. Maksudnya supaya kepada semua orang diberikan peluang yang sama besar dalam hidup. Berdasarkan pedoman ini semua perbedaan antara orang berdasarkan ras, kulit, agama dan perbedaan lain yang bersifat primordial, harus ditolak.

Adapun Achmad Ali dalam karyanya "Menguak Teori Hukum (*legal theory*) dan Teori Keadilan (*Judicial Prudence*) termasuk Interpretasi Undang-Undang, menggambarkan bahwa "keadilan" ada yang menempatkan keadilan sebagai sesuatu yang harus disucikan, dan berada bukan hanya di ruang persidangan pengadilan, melainkan dimanapun dan harus dibersihkan dari kotoran skandal dan korupsi.

Pada dasarnya proses keadilan adalah suatu proses yang tak pernah terselesaikan, tetapi merupakan proses yang senantiasa melakukan reproduksi dirinya sendiri, dari generasi ke generasi, dan terus mengalami perubahan yang merupakan panggilan yang berani dan terbaik. Meski demikian Achmad Ali juga menyatakan bahwa yang namanya "keadilan" sempurna itu tidak ada, yang ada hanyalah sekadar pencapaian dalam kadar tertentu. Artinya yang dimaksud "keadilan" adalah kelayakan.

Menghadapi era globalisasi dunia, pakar hukum modern telah meninggalkan tiga pendekatan hukum klasik yang cenderung ekstrim sempit hanya menggunakan salah satu jenis pendekatan, apakah yang normatif

(positivistik), empiris (sosiologis, antropologis, psikologis dan lainnya) atau pendekatan nilai dan moral (filosofis), teori *triangular concept of legal pluralism* (konsep segitiga menghadapi pluralisme hukum di era globalisasi dunia) menggunakan ketiga pendekatan tersebut.

2.3 Konsep Perlindungan Konsumen

2.3.1 Perlindungan Konsumen

Pada ketetapan MPR tahun 1993 terdapat arahan mengenai perlindungan konsumen yaitu melindungi kepentingan produsen dan konsumen. Ada 2 hal yang perlu diperhatikan yaitu penting untuk adanya kelompok masyarakat produsen serta kelompok masyarakat konsumen, dimana kedua kelompok tersebut perlu untuk mendapatkan perlindungan. Terdapat pengertian mengenai hukum konsumen di dalam arahan ketetapan MPR tersebut yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan barang (barang dan/jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁶

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pengertian Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar para pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang sehingga dapat merugikan hak - hak konsumen. Selain itu dengan adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan yang mengatur

¹⁶ Az Nasution (a), Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar , (Jakarta: Diadit Media, 2006), hal. 34

tentang perlindungan konsumen maka konsumen memiliki posisi berimbang dengan pelaku usaha.

2.3.2 Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum konsumen merupakan kumpulan asas - asas dan kaidah - kaidah yang mengatur hubungan, masalah penyediaan dan penggunaan barang (barang/jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat.¹⁷

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan barang (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁸

Pada masa menjabatnya Presiden BJ Habibie tepatnya tanggal 20 April 1999, Rancangan Undang – Undang Perlindungan Konsumen diresmikan menjadi Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya Undang – Undang perlindungan konsumen diharapkan dapat menyeimbangkan kesenjangan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha, serta mendorong sikap bertanggung jawab dan jujur dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Dalam pelaksanaan untuk mengatasi masalah perlindungan konsumen tetap diperlukan adanya hukum umum sebagai penunjang disamping menggunakan hukum perlindungan konsumen.

¹⁷ Az. Nasution (a), op. cit., hal. 37

¹⁸ Ibid., hal. 37

Adapun dalam penjelasan Undang – Undang Perlindungan Konsumen, dikatakan bahwa kedudukan Undang – Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat guna melakukan pemberdayaan konsumen melalui pendidikan dan pembinaan konsumen.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen sebuah pemersatu yang dapat memperkuat penegakan hukum perlindungan konsumen, Selain itu Undang – Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan dasar atau awalan untuk terbukanya undang – undang baru yang dimaksudkan untuk melindungi konsumen.

Terbentuknya Undang – Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal maupun akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Pasal 64 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

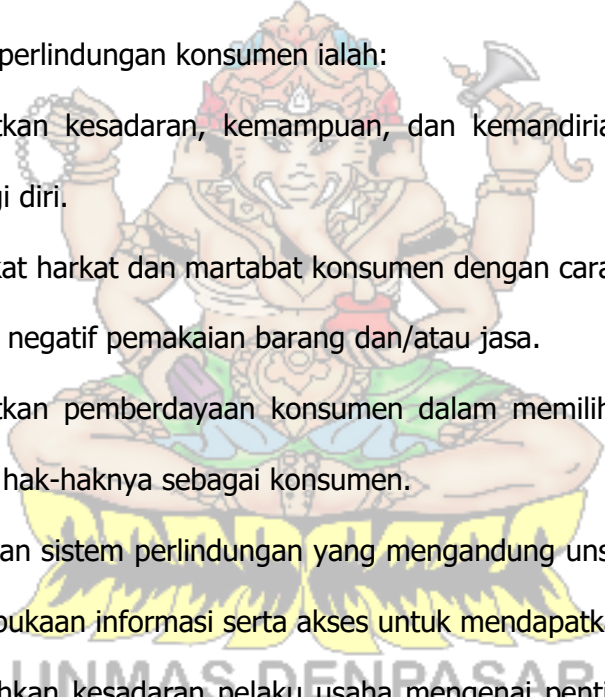
“Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.”

Ketentuan diatas dimaksudkan agar tidak terjadi kekosongan dalam hukum di bidang perlindungan konsumen. Adapun peraturan perundang – undangan lainnya yang mengatur tentang perlindungan konsumen sebelum di undang – undangkannya perlindungan konsumen tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus atau tidak bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

2.3.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah pihak yang sangat sering dirugikan oleh pelaku usaha, sehingga perlu diciptakan perlindungan untuk konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen maka diharapkan tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat dikurangi atau ditiadakan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, dimuat dalam Pasal 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa tujuan perlindungan konsumen ialah:

- 
- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
 - b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
 - c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
 - d. Menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
 - e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
 - f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁹

¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen., Pasal 3.

2.4 Konsep Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan kelompok besar kalangan pelaku ekonomi: tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha, (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari:

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti Perbankan, usaha asing, dan penyedia dana lainnya.
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/atau badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, jasa angkutan, perasuransian, perbankan, kesehatan, obat-obatan.

3. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat.

2.4.1 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pelaku usaha

Setiap pelaku usaha memiliki hak yang didapatkan dengan cara menjalankan kewajiban yang telah ditetapkan sebelumnya.

- a Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pelaku usaha mempunyai hak diatur pada Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999²⁰, yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

²⁰ Undang- Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen., Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.

b Kewajiban pelaku usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun dalam Pasal 7 UU No. 8 tahun 1999 pelaku usaha mempunyai kewajiban, yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999²¹ tentang perlindungan konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

2.5 Konsep Konsumen

Konsumen adalah istilah yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen, berbagai pengertian tentang "konsumen" yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut :

Pengertian konsumen dalam rancangan Undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.²²

2.5.1 Hak dan Kewajiban Konsumen

Seperti halnya pelaku usaha, konsumen juga memiliki hak yang didapatkan dengan cara menjalankan kewajiban yang telah ditetapkan sebelumnya.

a Hak Konsumen

²¹ Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen., hak dan kewajiban pelaku usaha.

²² Prof. Dr. Ahmadi Miru ,S.H. ,M.H. 2011. Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. hal.19

Sejarah pergerakan konsumen mencatat bahwa hak-hak konsumen secara resmi dikemukakan pertama kali oleh Presiden Amerika John F.Kennedy dihadapan Kongres Amerika pada tahun 1962. Hak-hak konsumen menurut John F.Kennedy²³, sebagai berikut :

1. Hak untuk memperoleh keamanan
2. Hak memilih
3. Hak mendapat informasi
4. Hak untuk didengar

Di Indonesia, hak-hak konsumen ini diterjemahkan secara rinci dalam undang-undang perlindungan konsumen No.8 tahun 1999 yang dinyatakan dalam bab III bagian pertama dan pasal 4 sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan,dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

²³ Dr.Ir.Ujang Sumarwan,M.Sc.2004.Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran.Ghalia Indonesia.hal.347

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
 7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- b Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999²⁴ yakni:
1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
 2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
 3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
 4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.6 Profil Perusahaan

UD Anita Mosaic merupakan sebuah usaha di bidang kerajinan tangan, khususnya memodifikasi gerabah dimana UD Anita Mosaic membeli gerabah dari pengrajin, dan menambahkan fungsi atau fitur tertentu guna mempercantik dan menambah nilai jual dari gerabah tersebut. Dalam menjalankan usahanya UD Anita

²⁴ Undang- Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 5

Mosaic terkadang mendapat laporan atas barang – barang yang rusak atau pecah saat sampai di tangan konsumen. Maka dari itu, pihak UD Anita Mosaic harus siap menerima konsekuensi jika memang benar rusaknya barang merupakan kesalahan dari pihak UD Anita Mosaic sesuai dengan Undang – Undang No 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen.

2.6.1 Sejarah UD Anita Mosaic

UD Anita Mosaic didirikan sejak tahun 2010 oleh Bapak I Nengah Kita dan sekarang usahanya sudah berumur 11 (sebelas) tahun. Awalnya bapak Nengah Kita memberanikan diri untuk keluar dari zona nyaman dimana beliau telah memiliki jabatan yang cukup tinggi selama 5 (lima) tahun dalam usaha yang sama. Dengan berbekal keberanian bapak Nengah Kita mengajak ibu – ibu rumah tangga yang tidak bekerja di sekitar rumahnya untuk membantunya memulai usaha ini. Saat ini UD Anita Mosaic telah memiliki 6 (enam) pegawai tetap dan 7 (tujuh) pegawai tidak tetap. Barang – barang yang dibuat di UD Anita Mosaic kebanyakan berupa gentong yang telah diberi lapisan kaca berwarna pada bagian luarnya.

2.6.2 Visi dan Misi UD Anita Mosaic

Untuk mendapatkan sebuah kemajuan, suatu usaha harus memiliki visi dan misi, begitu pula UD Anita Mosaic. Adapun visi dan misi dari UD Anita Mosaic sebagai berikut :

- a. Visi

Menyalurkan aspirasi jiwa kewiraswastaan dalam bidang kerajinan hingga menjadi produsen dan pengusaha profesional di bidang pembuatan mosaik, serta membantu mensejahterakan perekonomian masyarakat sekitar.

b. Misi

1. Mengembangkan desain - desain baru dalam dunia mosaik
2. Membuka peluang lapangan kerja kepada masyarakat sekitar
3. Meningkatkan skill pegawai dalam proses pembuatan mosaik
4. Mengikuti pameran-pameran kerajinan guna memperkenalkan barang UD

Anita Mosaic



BAB III

PROSEDUR PENERIMAAN BARANG BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 PADA USAHA UD ANITA MOSAIC

3.1 Dasar Hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sebelum melakukan pengiriman pihak UD Anita Mosaic terlebih dahulu memeriksa setiap barang sebelum dikirimkan, diharapkan dapat menjaga mutu barang yang dijual di tokonya. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 BAB IV Pasal 7 Huruf d disebutkan bahwa :

"Pelaku usaha harus menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;"²⁵

Kualitas produk yang tinggi akan meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan.²⁶ UD Anita Mosaic ingin produknya tetap disukai para konsumennya. Jadi pihaknya harus benar – benar memperhatikan kualitas produk.

3.2 Tahap Transaksi Konsumen

Transaksi konsumen merupakan suatu proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari pelaku usaha penyedia barang atau jasa kepada konsumen. Tahap-tahap transaksi konsumen yang lazim yaitu;

²⁵ Co-investigator, N. (2013). UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

²⁶ Sri Hartini, Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga

3.2.1 Tahap Pra-Transaksi Konsumen

Pada tahap pra-transaksi konsumen, transaksi (pembelian, penyewaan, peminjaman, pemberian hadiah komersial dan sebagainya) masih belum terjadi. Konsumen masih mencari informasi mengenai di mana barang atau jasa kebutuhannya dapat diperoleh, berapa harga dan apa pula syarat-syaratnya yang harus di penuhi, serta pertimbangan berbagai fasilitas atau kondisi dari transaksi yang di inginkan.²⁷

Pada tahap ini, pelaku usaha sebagai penyedia atau penjual, harus menyediakan informasi yang jujur dan tidak menyesatkan berkaitan dengan barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Karena nantinya informasi tersebut akan menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian.

Penyampaian informasi yang jujur terhadap konsumen mengenai suatu barang yang dijual sangat penting, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu barang tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa deskripsi, representasi, peringatan maupun berupa instruksi.²⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan pengaturan yang berkaitan tahap pra-transaksi konsumen, antara lain:

1. Pasal 17

Huruf b:

²⁷ Az.Nasution, Konsumen dan Hukum, (Jakarta:Pustaka Sinar Harapan) Hal.39.

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman dari Ahmad Miru,prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia,(Disertai Program pascasarjana Universitas Airlangga,Surabaya).Hal.141.

Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

Huruf c:

Pelaku usaha wajib memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

2. Pasal 8 ayat (1)

Huruf J:

Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang dan jasa yang tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pasal 8 ayat (2)

Pelaku usaha di larang memperdagangkan barang yang rusak ,cacat atau bekas dan tercemar tanpa pemberian informasi secara lengkap dan benar atas barang Yang di maksud.

3.2.2 Tahap Transaksi Konsumen

Tahap transaksi konsumen merupakan tahapan peralihan suatu barang maupun penyelenggaraan jasa dari pelaku usaha kepada konsumen telah terjadi. Dalam hal ini, konsumen sudah terkait dengan berbagai persyaratan guna memperoleh barang atau jasa bersangkutan misalnya mengenai persyaratan pembayaran, harga dan sebagainya.

Faktor Iain yang juga berpengaruh pada konsumen pada tahap ini adalah beberapa praktek bisnis yang dijalankan pengusaha guna mempertahankan atau

meningkatkan pemasaran barang usaha atau penyerapan barangnya oleh masyarakat.²⁹

Adapun permasalahan yang sering timbul dalam tahap transaksi konsumen adalah pada persyaratan yang telah disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen. Terdapat perjanjian dengan syarat-syarat baku, terutama perjanjian dengan syarat-syarat baku yang ditentukan secara sepihak.

Mengenai keadaan tersebut, Pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan secara khusus atas batasan dalam pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian yang di larang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut, dijelaskan bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

3.2.3 Tahap Purna Transaksi

Tahap ini disebut juga tahap purna-jual yaitu tahapan dimana konsumen mulai memanfaatkan barang atau jasa yang diperoleh dari proses transaksi dengan pelaku usaha bersangkutan.

Kepuasan atau kekecewaan konsumen dalam transaksi yang diselenggarakan dapat menjadi kenyataan. Dengan adanya konsumen yang puas akan menyebabkan konsumen tersebut untuk selanjutnya setia dan tidak beralih dari merk barang atau jasa tertentu, sehingga pelaku usaha yang bersangkutan akan dapat mempertahankan langganannya.

²⁹ Az.Nasutin(c),op.cit.,2000,Hal.46,mengutip dari MR.R.B.M.Keurentjes,Agressieve andelspraktijken,KIuwer-Deventer ,Hal.2

Sebaliknya keadaan menjadi berbeda apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kegunaan atau pemakaian dari suatu barang atau penyelenggaraan jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen merasakan kerugian dari penggunaan barang atau jasa yang bersangkutan. Konsumen yang merasa mengalami suatu kerugian lazimnya mengajukan suatu keluhan kepada pelaku usaha tersebut. Pelaku usaha tetap harus memberikan perlindungan dan pelayanan yang baik atas keluhan yang diajukan oleh konsumen dalam tahap purna-transaksi. Berkaitan dengan hal itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan atas tindakan yang harus dilakukan dan akan mengajukan keluhan kepada pelaku usaha dalam tahap purna transaksi, antara lain:

1. Pasal 17

Huruf f

pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Huruf g:

Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Pasal 19 ayat (1)

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

3. Pasal 25 ayat (I)

Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

4. Pasal 26

pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan atau garansi yang disepakati atau diperjanjikan.

Tahap-tahap di atas tidaklah secara tegas terpisah satu sama lain. Mungkin saja tahapan pertama dan kedua langsung menjadi dalam satu kegiatan transaksi konsumen. Misalnya konsumen datang ke suatu toko melihat barangnya, mencari dan mendapat sekedar informasi mengenai barang tersebut. Ketika konsumen merasa sudah cukup "mengenal" barang tersebut, maka ia langsung membelinya (mengadakan transaksi konsumen). Tahap-tahap transaksi konsumen tersebut di atas diperlukan agar dapat dengan mudah memahami akar permasalahan dan mencari jalan penyelesaian dalam penyelesaian sengketa transaksi konsumen.

3.3 Prosedur Penerimaan Barang Pada Usaha UD Anita Mosaic

Seperti dijelaskan dalam tahap purna transaksi, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terdapat produk yang rusak setelah sampai ditangan konsumen, tetapi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Konsumen berhak mendapatkan barang yang terbaik dari pemilik usaha, saat melakukan meminta hak-nya tentu konsumen terlebih dahulu harus melakukan kewajibannya sebagai konsumen, hal tersebut sudah tertera pada undang-undang perlindungan konsumen No.8 tahun 1999 yang dinyatakan dalam bab III bagian pertama dan

pasal 4, begitupun dengan pemilik usaha yang harus melakukan kewajiban dengan sebaik-baiknya agar bisa mendapatkan hak yang sesuai. Seperti yang tertera dalam hak dan kewajiban pelaku usaha pelaku usaha mempunyai hak diatur pada Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999.

Dalam melakukan transaksi dengan pihak UD Anita Mosaic akan terdapat perjanjian dimana jika produk yang diterima terdapat kerusakan saat sampai di tangan konsumen, maka konsumen berhak mendapat ganti rugi sesuai dengan syarat mengikuti instruksi atau prosedur yang berlaku saat proses penerimaan barang dari UD Anita Mosaic.

Adapun proses penerimaan barang yang dimaksud adalah konsumen harus membuat video saat kurir sampai di rumah konsumen, kemudian menyerahkan barang, hingga saat konsumen membuka atau melakukan *unboxing* barang yang dipesan dan menemukan kerusakan pada produk yang dipesan. Video tersebut dapat menjadi bukti bahwa kerusakan yang terjadi bukan disebabkan oleh pihak konsumen.

Sebaliknya jika pihak konsumen selaku pemesan barang, tidak dapat menunjukkan bukti video, atau hanya menunjukkan video yang tidak lengkap sesuai ketentuan yang telah dijelaskan diatas maka pihak UD Anita Mosaic memiliki hak untuk tidak melakukan ganti rugi dikarenakan belum tentu kerusakan yang ada pada barang merupakan kesalahan dari pihak UD Anita Mosaic.

BAB IV

PERTANGGUNGJAWABAN UD ANITA MOSAIC KEPADA KONSUMEN

4.1 Tanggung Jawab Secara Hukum

Tanggung jawab pelaku usaha dapat dibagi menjadi 2, yaitu tanggung jawab perdata dan tanggung jawab pidana, sebagai berikut:

4.1.1 Tanggung Jawab Perdata

Apabila pihak pelaku usaha melakukan kesalahan, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi karena adanya kesalahan dari pelaku usaha sebagai subyek hukum. Di dalam hukum perdata pertanggungjawaban kesalahan dapat meliputi³⁰:

1. Setiap perbuatan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain, maka harus ada ganti kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan itu (Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).
2. Seseorang tidak hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan dari perbuatan yang disengaja, tetapi juga harus bertanggung jawab karena kelalaiannya atau sikap kurang hati-hati (pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

Berkenaan dengan lingkup hukum perdata, seseorang atau badan hukum, tidak hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan dari perbuatannya sendiri, tetapi juga harus bertanggung jawab karena perbuatan

³⁰ Munir Fuady, Konsep Hukum Perdata, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm 274.

orang lain yang menjadi tanggungannya dan benda yang berada dalam pengawasannya (Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Di dalam hukum tentang perbuatan melawan hukum, suatu tanggung jawab atau kewajiban untuk membayar ganti rugi adalah bilamana ada kesalahan atau kewajiban untuk membayar ganti rugi yaitu bilamana ada kesalahan atau seseorang telah bersalah baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian atau kealpaan, namun di samping itu dikenal pula dalam hukum apa yang dinamakan dengan tanggung jawab "mutlak" atau "strict liability" yang menganut prinsip menyimpang dari Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu liability based on fault, meskipun pada dasarnya gagasan dari tanggungjawab mutlak ini secara umum tidak jauh berbeda dengan gagasan dari tanggungjawab sebagaimana diatur di dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, penyimpangan ini terletak pada saat pemberian ganti rugi diperoleh dari pelaku, setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh pelaku dan beban pembuktian ada pada orang yang merasa dirugikan.

Tanggung jawab mutlak atau pertanggung jawaban tanpa kesalahan adalah suatu tanggungjawab hukum yang dibebankan kepada pelaku perbuatan melawan hukum tanpa melihat apakah yang bersangkutan dalam melakukan perbuatannya itu mempunyai unsur kesalahan atau tidak dan si pelaku dapat dimintakan tanggungjawab mutlak yang diutamakan adalah fakta kejadian oleh korban dan tanggungjawab oleh orang yang diduga sebagai pelaku dimana kepadanya tidak diberikan hak untuk membuktikan tidak bersalah.³¹

³¹ Ibid., hlm 275.

4.1.2 Tanggung Jawab Pidana

Secara gramatikal, tanggung jawab dapat pula berarti keadaan wajib bertanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya); misal, gajinya tidak sepadan dengan tanggung jawab yang dipikulnya.³²

Masalah pertanggungjawaban memiliki keterkaitan dengan pelanggaran terhadap suatu peraturan, serta suatu kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan perjanjian maupun ketentuan hukum., sebagaimana dijelaskan dalam definisi pertanggungjawaban (responsibility) yaitu "the state of being answerable for an obligation, and includes judgment, skill, ability and capacity. The obligation to answer for an act done, and to repair an otherwise make restitution for any injury it may have caused."³³

Akibat dari pelanggaran tersebut maupun wanprestasi yang dilakukan, maka menimbulkan kewajiban kepada pihak yang melakukan pelanggaran maupun wanprestasi untuk melakukan perbaikan atau memberikan ganti kerugian kepada pihak lain. Terdapat beberapa manfaat yang akan diperoleh konsumen dari adanya kewajiban pelaku usaha untuk memberikan penggantian kerugian, yaitu:

1. untuk memulihkan hak-hak konsumen yang dilanggar,
2. Untuk memulihkan atas kerugian baik materiil maupun immateriil yang telah diderita oleh konsumen,

³² W.J.S. Poerwardaminta dalam Dedi Harianto. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan. Cet. 1., hlm 211.

³³ Ibid

3. Untuk memulihkan keadaan semula.³⁴

Posisi konsumen yang lemah di hadapan pelaku usaha (produsen) memunculkan pemikiran perlunya suatu peraturan yang berpihak kepada kepentingan konsumen. Aspek pertama dari upaya perlindungan konsumen adalah pemberlakuan peraturan tentang pentingnya tanggung jawab produsen atas kemungkinan terjadinya kerugian yang timbul akibat penggunaan barangnya. Tanggung jawab produsen terhadap keselamatan konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkannya disebut tanggung jawab barang (product liability).

Tanggung jawab barang dalam hukum perlindungan konsumen bukanlah merupakan hal yang baru. Barang secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang (tangible goods), baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun terkait masalah perlindungan konsumen, tanggung jawab barang bukan hanya dimaknai benda berwujud (tangible goods) tapi juga termasuk yang bersifat in-tangible seperti penyediaan jasa penyiaran. Tuntutan tanggung jawab barang pada dasarnya dibenarkan apabila terbukti ada pelanggaran berupa:

1. Unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha atau perusahaan;
2. Unsur kerugian yang dialami konsumen dan ahli warisnya dan;
3. Unsur adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dengan unsur kerugian tersebut.

³⁴ Ibid

Dalam prinsip product liability berlaku sistem tanggung jawab mutlak, yaitu suatu prinsip tanggung jawab dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan. Dalam tanggung jawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subjek yang bertanggung jawab dengan kesalahannya. Jika konsumen yang merasa dirugikan atas barang yang dihasilkan produsen, maka itu menjadi dasar untuk bisa menggugat yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan produsennya. Dalam hal ini, produsen bisa terbebas dari tuntutan tanggung jawab jika mereka mampu membuktikan bahwa kesalahan itu bukan darinya. Begitupun sebaliknya, apabila produsen tidak mampu membuktikan pembelaannya, maka akan dikenai tanggung jawab barang.³⁵

Sanksi pidana terhadap pelaku usaha terdapat dalam Pasal 61 sampai dengan Pasal 63 UU 8/1999. Pasal 62 ayat (2) UU 8/1999 memiliki ancaman pidana paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 UU 8/1999.

Sedangkan Pasal 62 ayat (3) memiliki ancaman pidana yang lebih rendah yaitu pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f UU 8/1999. Ketentuan di dalam Pasal 62 ayat (3) menyatakan bahwa terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit

³⁵ Pasal 61-63 UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku. Hal ini berarti ketentuan di dalam Kitab Undang-Undang

Hukum Pidana (KUHP/ Wetboek van Strafrecht) dan peraturan perundang-undangan lainnya yang memuat ketentuan pidana juga dapat diterapkan terhadap perbuatan pelaku usaha yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian. Selain itu, terdapat pula pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usaha terhadap sanksi pidana dalam Pasal 62.³⁶

Namun perlu juga diingat jika pemberlakuan sanksi pidana merupakan jalan yang paling akhir jika penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak tercapai. Para pihak hendaknya berupaya menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan terlebih dahulu baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun cara-cara di luar pengadilan lainnya.

Kehadiran UUPK jelas memperkaya khazanah Hukum Pidana Ekonomi Indonesia dan membuatnya selalu dinamis dan tidak tertinggal di belakang dalam mengikuti perkembangan sosial yang ada pada masyarakat. Mengingat sesungguhnya tujuan diadakannya Hukum Pidana Ekonomi bukanlah hanya untuk menerapkan norma hukum dan menjatuhkan sanksi hukum pidana sekedar sebagai pencegahan atau pembalasan, akan tetapi mempunyai tujuan jauh untuk

³⁶ ibid

membangun perekonomian dan mengejar kemakmuran untuk seluruh rakyat sebagaimana disebutkan oleh Prof. Bambang Purnomo.³⁷

4.2 Tanggung Jawab Menggunakan Metode Arbitrase

Setiap pelaku usaha pasti tidak ingin adanya suatu masalah atau kesalahan mengenai barang yang mereka jual, tetapi ada kalanya Semua tidak berjalan sesuai rencana. Guna mempertanggungjawabkan hal itu pemilik usaha dapat menggunakan metode arbitrase.

Pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³⁸, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Dari penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa Undang- Undang Perlindungan Konsumen menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.³⁹

³⁷ Dalam Erika Baban. Kasus tentang Perlindungan Konsumen, diakses pada 10 september 2021

³⁸ Pasal 45 ayat (2): Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

³⁹ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelsaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 99.

Sengketa yang dimaksud dalam hal ini ialah dimana konsumen merasa dirugikan oleh barang dari pihak UD Anita Mosaic, jika memang terjadi sengketa dimana konsumen merasa dirugikan sebisa mungkin pihak UD Anita Mosaic ingin menyelesaikannya dengan cara alternatif, terdapat 3 pilihan alternatif yang dapat dipilih oleh konsumen, sebagai berikut:

1. Mediasi

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga tersebut netral dan tidak memihak kepada salah satu pihak, masuk dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha melibatkan diri dalam sengketa yang sedang berlangsung memfasilitasi para pihak dalam menyelesaikan sengketa itu secara damai, pihak ketiga tersebut biasa disebut dengan istilah mediator.⁴⁰

2. Negosiasi

Negosiasi adalah penyelesaian sengketa yang paling sederhana. Penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak (Negosiasi) sebagai tahap pertama, tanpa melibatkan pihak lainnya. Manakala penyelesaian sengketa melalui perundingan tidak berhasil, maka atas kesepakatan bersama para pihak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau seorang atau lebih penasihat ahli sebagai seorang konsiliator, maupun seorang mediator.⁴¹

3. Konsiliasi

⁴⁰ D.Y. Witanto, Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum Dan Peradilan Agama Menurut Perma No.1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, (Alfabet: Bandung. 2011), h. 87.

⁴¹ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, h. 251.

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dengan cara ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan keada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut, menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

4.3 Pertanggungjawaban Pihak UD Anita Mosaic Terhadap Konsumen

Sampai saat ini pihak UD Anita Mosaic sebisa mungkin melakukan tanggung jawab dengan menggunakan metode arbitrase atau dengan melakukan penyelesaian masalah tanpa jalur pengadilan. Karena saat melakukan pembayaran pihak UD Anita Mosaic sudah sangat menekankan untuk membuat bukti berupa video dari awal kurir sampai saat melakukan pengiriman hingga ditemukannya kerusakan.

Karena apabila konsumen meminta ganti rugi tanpa memberikan bukti maka pihak UD Anita Mosaic tidak dapat memberikan seperti yang diinginkan. Hingga saat ini jika terdapat kerusakan produk yang merupakan tanggungjawab pelaku usaha, UD Anita Mosaic memberikan ganti rugi berupa pengembalian dalam barang kerajinan yang sama sesuai pesanan, prosedur pengembalian barang tersebut dapat terlaksana apabila konsumen mengajukan keluhan beserta bukti – bukti kepada pihak UD Anita Mosaic agar keluhan konsumen tersebut dapat segera

ditindaklanjuti. Pada prosesnya dalam memberikan tanggungjawab kepada konsumen yang dirugikan, pihak Anita Mosaic terlebih dahulu mengecek apakah benar keluhan yang disampaikan merupakan kesalahan dari perusahaan maupun pengiriman atau bukan, jika benar terjadi masalah, maka pihak UD Anita Mosaic selaku pelaku usaha akan memberikan kompensasi kepada pelanggan/ konsumen.

4.4 Apabila Tidak Memberikan Pertanggungjawaban

Apabila pihak UD Anita Mosaic selaku pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat kesalahan dari UD Anita Mosaic maupun pengiriman, maka konsumen dapat menuntut haknya yang tidak terpenuhi itu melalui lembaga yang bertugas, yakni jalur non litigasi atau di luar pengadilan. Lembaga-lembaga yang dimaksud, yakni: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai mediator dari Lembaga Swadaya Masyarakat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang khususnya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yang ada di kabupaten/ kota. Dalam prosesnya, konsumen menyampaikan keluhannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), apabila dalam hal penyelesaian masalah tidak terselesaikan, maka YLKI selaku mediator menyerahkan permasalahan tersebut ke pihak yang berwenang dalam mengatasi sengketa konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian masalah yang dialami konsumen khususnya dalam bidang telekomunikasi, agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bagian terdahulu dari hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1. Prosedur penerimaan barang harus diikuti atau dijalankan oleh konsumen, sehingga jika terdapat barang yang rusak akan mudah untuk melakukan proses ganti rugi. Adapun prosedur yang dimaksud sebagai berikut: konsumen harus membuat video yang dimulai dari saat kurir sampai di rumah konsumen, menyerahkan barang, hingga saat konsumen membuka atau melakukan *unboxing* barang yang dipesan. Apabila menemukan kerusakan pada produk yang dipesan. Video tersebut dapat menjadi bukti bahwa kerusakan yang terjadi bukan disebabkan oleh pihak konsumen.
- 5.1.2. Bentuk pertanggungjawaban hukum yang pihak UD Anita Mosaic berikan kepada konsumen adalah memberikan ganti rugi berupa pengembalian dalam barang kerajinan yang sama sesuai pesanan. Apabila pihak UD Anita Mosaic selaku pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat kesalahan dari UD Anita Mosaic maupun pengiriman, maka pengguna konsumen dapat menuntut haknya yang tidak terpenuhi itu melalui lembaga yang bertugas, yakni jalur non litigasi atau di luar pengadilan. Lembaga-lembaga yang dimaksud, yakni: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai mediator dari Lembaga Swadaya

Masyarakat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang khususnya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yang ada di kabupaten/ kota. Dalam prosesnya, konsumen menyampaikan keluhannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), apabila dalam hal penyelesaian masalah tidak terselesaikan, maka YLKI selaku mediator menyerahkan permasalahan tersebut ke pihak yang berwenang dalam mengatasi sengketa konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian masalah yang dialami konsumen khususnya dalam bidang telekomunikasi, agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada pihak yang terkait, sebagai berikut:

- 5.2.1. UD Anita Mosaic selaku pelaku usaha diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kualitas produk dan pengirimannya, agar tidak ada lagi konsumen yang mengeluh akibat kesalahan tersebut
- 5.2.2. Diperlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kesalahan pihak UD Anita Mosaic, agar konsumen dapat menuntut haknya yang apabila dilanggar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah, Imam Baehaqie. 1990. *Menggugat Hak-Panduan Konsumen Bila Dirugikan*. Jakarta: YLKI
- Achmad, Ali. 1996. *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta: Chandra Pratama.
- Ali, Zainuddin. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ashshofa, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rinec Cipta.
- Burhan Ashshofa, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Friedrich, Carl Joachim. 2004. *Filsafat Hukum Perspektif Historis*. Bandung: Nuansa dan Nusamedia.
- Harahap, M. Yahya. 1986. *Segi-Segi Hukum Perikatan*, Bandung: Alumni
- Huijber, Theo. 1995. *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah* Cet. VIII. Yogyakarta: Kanisius.
- Khairandy, Ridwan. 2016. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2012. *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, dikutip dari Lawrence W. Friedman, *The Legal System*, New York: Russel Sage Foundation
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, A.z. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Rachmadi. 2009. *Hukum Jaminan Keperdataan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Huku*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- Rahman, Hasanuddin. 2000. *Legal Drafting*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rasjidi, Lili dan I.B Wisa Putra. 1993. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Restu Kartiko Widi, 2010, *Asas Metodologi Penelitian*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Salim dan Erlies Septiana Nurbani. 2013. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Shofie, Yusuf. 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamuji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Soeroso, R. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suherman, Ade Maman. 2005. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Susilo, Zumrotin K. 1996. *Penyambung Lidah Konsumen* cet. I. Jakarta: Puspa Swara.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008),
- Tebbens, H. Duintjer, 1980. *Internasional Product Liability, A Study of Comparative and Internasional Legal Aspect of Product Liability*, Netherlands: Sijthoff & Noordhoff Internasional Publisher.
- Toar, Agnes M. 1989. *Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara*. Makalah Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia. Ujungpandang: Proyek Hukum Perdata.
- Widi, Restu Katiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Widijowati, Dijan. 2018. *Pengantar Ilmu Hukum*. Banten: Penerbit Andi.

Wijaya, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Perundang-Undangan:

Keppres Nomor 12 Tahun 1991 tentang Penyusunan, Penerapan dan Pengawasan SNI dalam Rangka Pembinaan dan Pengembangan Standarisasi Secara Nasional.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI)

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Jurnal dan Makalah:

Abshor, M. Rofichul Nuril dan Maria Anityasari, 2012. *Analisis Perhitungan Biaya Garansi Untuk Produk Dengan Level Multiple Sub-Assemblies (Studi Kasus: Mesin Cuci LG 2 Tabung)*, Jurnal Teknik Pomits Vol. 1 No.1.

Ayu Anastasia Wulan, Skripsi: "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware*",
<http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.radenintan.ac.id/3412/1/SKRIPSIFULL.pdf&ved=2ahUKEwi8tNfgvrfgAhUE1>

48KHxq_DYQFjAAEGQIBRAB&usg=AOvVaw2n4PNq5Sm8IyuQlbRqoh1g,
diakses Selasa, 3 Agustus 2021, pukul 15.30 WITA.

Az Nasution (a), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006)

Bambag Setiawan, *Meningkatkan Citra Konsumen Indonesia yang Berkualitas*,
Makalah, Disajikan dalam Temu Wicara Nasional Perlindungan Konsumen

Co-investigator, N. (2013). UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Journal of Chemical Information and Modeling, 53, 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum Dan Peradilan Agama Menurut Perma No.1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, (Alfabet: Bandung. 2011).

Design, Arlina. *"Pengertian Atribut Produk, Unsur-Unsur dan Contohnya"*,
<https://www.ilmu-ekonomi-id.com>,

Dr.Ir.Ujang Sumarwan,M.Sc.2004. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*.Ghalia Indonesia.

Hendrojoyo, 2005, "Sosiologi Hukum pengaruh Perubahan Masyarakat dan Hukum", Cetakan 1, PT Dieta Persada, Surabaya,

Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015),

M. R. S. K. S. I. Sopyan I., "Pengembangan Kerajinan Tangan Berbasis Kearifan Budaya di Pakenjeng Kabupaten Garut," *J. Apl. Ipteks untuk Masy.*, vol. 6, no. 2, pp. 101–105, 2017.

- Putra, Agung. 1995. *Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produk*, Jawa Timur: Balai Penguji dan Sertifikasi Mutu Barang-Kanwil Departemen Perindustrian dan Perdagangan Jawa Timur.
- Prof. Dr. Ahmadi Miru ,S.H. ,M.H. 2011. Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Santosa, T. Elisabeth Cintya. 2004. *Peran Garansi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Perusahaan Jasa*. Jurnal manajemen Maranatha Vol.3.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2004, Penelitian Hukum Normatif, Grafindo Persada, Jakarta,
- Zainuddin Ali, 2014, Metode penelitian hokum, Sinar Grafika, Jakarta



LAMPIRAN

BIODATA INFORMAN

Judul Penelitian : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ud Anita Mosaic Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Lokasi Penelitian : Br. Kalanganyar, Desa Yangapi, Kec. Tembuku, Kab. Bangli

Waktu : 15.00 Wita

1. Nama : I Nengah Kita

2. Jenis Kelamin : Laki - Laki

3. TTL : Metra Kaja, 31-12-1979

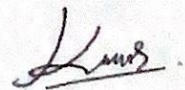
4. Usia : 43 Tahun

5. Jabatan : Owner UD Anita Mosaic

6. Alamat : Br. Kalanganyar, Desa Yangapi, Kec. Tembuku, Kab. Bangli

7. Nomor Telepon : 0813-5316-6868

Bangli, 22 Agustus 2021



I Nengah Kita

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
Fakultas Hukum

Sekretariat : Jalan Kamboja No.11A Denpasar 80223

Telp/Fax : (0361) 263142

Website: <http://www.fh.unmas.ac.id>, E-mail: fakultas.hukum@unmas.ac.id



Nomor : K.1680/B.09.01/UNIV.FH/IX/2021.

Lamp. : -

Hal : **Mohon Ijin Melakukan Penelitian.**

KepadaYth. :

Bapak I Nengah Kita (Pemilik UD. Anita Mosaic).
di-

Tempat.

Dengan hormat,

Bersama surat ini kami menghadapkan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar :

N a m a : Ni Luh Anita Purnama Yanti
N.P.M. : 1804742010293.

Sehubungan dengan keperluannya untuk mengadakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi yang berjudul : **"Tanggungjawab Pelaku Usaha UD. Anita Mosaic Terhadap UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."**

Dalam kesempatan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar berkenan memberikan ijin bagi Mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian.

Demikian atas perhatian serta kerjasama yang baik kami ucapkan banyak terimakasih.

Denpasar, 22 September 2021.

Dekan,

Dr.KT.Sukawati Larang P.Perbawa, S.H., M.Hum.
NIP. 19740711 199703 1 001

Program Studi (Prodi)

Ilmuhukum (S1) Terakreditasi A (SK. Ban-PT No. 3419/SK/BAN PT/Akred/S/IX/2019)

Magister Hukum (S2) Terakreditasi SK Kemendikbud Nomor 777/M/2020

BALASAN PENELITIAN



UD ANITA MOSAIC

Br. Kalanganyar, Desa Yangapi, Kec. Tembuku, Kab. Bangli

Telepon 0813-5316-6868

Hal : Ijin Penelitian

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Mahasaraswati
di –
Denpasar

Tertanggal 22 september 2021 prihal Mohon Ijin Melakukan Penelitian atas nama Ni Luh Anita Purnama Yanti, kami memberikan ijin penelitian dalam rangka menyusun Skripsi yang berjudul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ud Anita Mosaic Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 22 September 2021

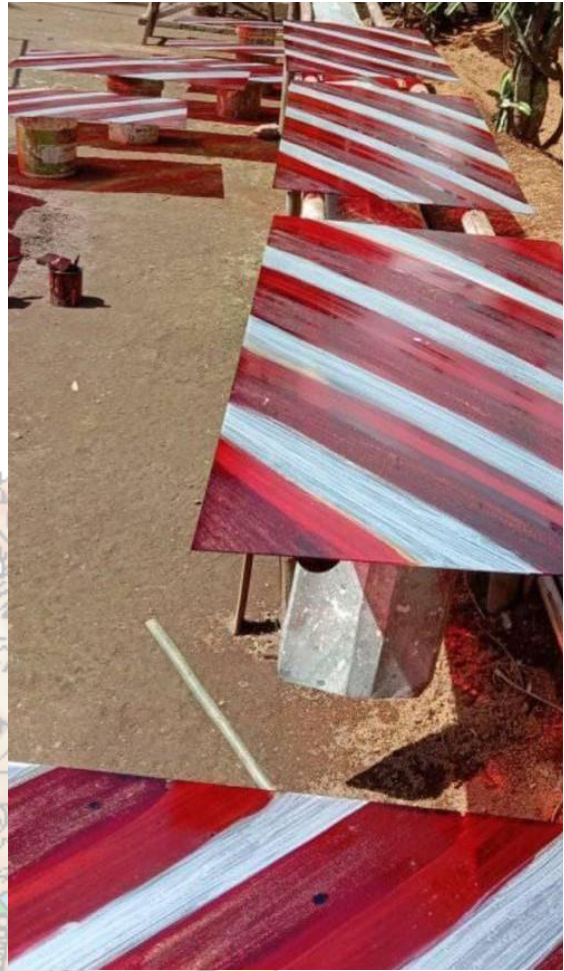
Owner UD Anita Mosaic

I Nengah Kita

DOKUMENTASI

Berikut merupakan dokumentasi dari penelitian yang berjudul Tanggung Jawab Pelaku Usaha UD Anita Mosaic Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:







UNMAS DENPASAR