
ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SUATU PRODUK MAKANAN

Drs. Janner Damanik, SH,M.H

Universitas Amir Hamzah

drsjannerdamanik@gmail.com

Abstrak

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah bentuk upaya pemerintah sebagai penyelenggara Negara dalam menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada masyarakat agar hak-hak mereka sebagai konsumen terpenuhi. Namun selain masyarakat sebagai seorang konsumen yang memerlukan upaya penegakan hukum untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen, perlindungan hukum tersebut juga harus melindungi eksistensi produsen yang sangat penting dalam perekonomian negara. Adanya perkembangan teknologi informasi di dunia mengalami kemajuan yang begitu pesat. Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya. Di Indonesia itu sendiri juga mengalami dampak positif maupun negatif, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik. Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau dengan tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi online. Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi secara online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi online semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi online memerlukan perlindungana secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana mungkin yang terjadi. Kegiatan jual beli secara online merupakan cara baru yang cukup berkembang saat ini, sebab dapat memudahkan konsumen dalam memenuhi

kebutuhan berbelanja. Transaksi online menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun disisi lain memiliki dampak negatif yaitu menimbulkan permasalahan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Mengingat pembelian melalui transaksi online dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen yang tidak bertatap muka secara langsung serta tidak saling mengenal dengan kata lain transaksi online dilakukan atas rasa kepercayaan dari para pihak, permasalahan yang dapat terjadi.

Keyword : Analisis Hukum, Perlindungan Konsumen, Produk .

I. PENDAHULUAN

Dalam mengkonsumsi suatu produk baik berupa barang maupun jasa, kenyamanan konsumen sebagai pengguna barang dan jasa menjadi hal yang perlu diperhatikan baik bagi konsumen itu sendiri maupun produsen sebagai penyedia barang dan jasa. Harus ada banyak pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen sebelum mengkonsumsi suatu produk terutama produk makanan dan minuman. Sebab sebagai produk yang dikonsumsi, konsumen harus memperhatikan komposisi bahan yang terkandung dalam produk makanan dan minuman, kandungan gizi dalam produk, proses pengolahan dan produksi, proses penyimpanan, label halal dan masa kedaluwarsa suatu produk makanan dan minuman serta keamanan dari kemasan agar konsumen mendapatkan produk makanan dan minuman yang terbukti layak dikonsumsi. Mengetahui hal seperti tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa seorang konsumen memerlukan upaya penegakan hukum untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen, namun perlindungan hukum tersebut juga harus melindungi eksistensi produsen yang sangat penting dalam perekonomian negara. Permasalahan yang terjadi pada hukum perlindungan konsumen adalah bagaimana ketentuan hukum bagi para pelaku usaha sebisa mungkin tidak mengganggu hak hak konsumen, sehingga pelaku usaha dapat menjalankan usahanya tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Masalah perlindungan konsumen ini bukan hanya masalah pribadi atau orang - perorangan, namun hal ini merupakan masalah bersama karena pada dasarnya setiap orang dapat disebut sebagai konsumen sebab semua orang tentu menjadi pengguna akan suatu produk barang atau jasa.

II. LITERATURE REVIEW

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun

mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain (Tatik Suryani, 2003: 12). Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/ peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen produsen dapat diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen"

III. RESEARCH QUESTIONS

Penelitian ini meneliti tentang analisis hukum perlindungan konsumen terhadap suatu produk makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana hukum perlindungan konsumen terhadap suatu produk makanan.

IV. METHODE

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang didasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala sosial tertentu dengan menganalisisnya. Selain itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta sosial tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dari gejala yang bersangkutan. Pada penulisan sosiologis atau empiris, maka yang diteliti awalnya adalah data

sekunder yang memberikan penjelasan mengenai penulisan penelitian hukum untuk kemudian dilanjutkan penelitian data primer dilapangan atau terhadap masyarakat. (Soerjono Soekanto, 2014: 52).

2. Sifat Penelitian Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian hukum deskriptif adalah penelitian yang memberikan data yang seteliti mungkin dengan menggambarkan gejala tertentu. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin mengenai manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya (Soerjono Soekanto, 2014: 10).

3. Pendekatan Penelitian Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan dengan metode kualitatif ini merupakan suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dan lisan serta perilaku nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. (Soerjono Soekanto, 2014: 32). Pengertian lain menjelaskan, pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan kata - kata tertulis atau lisan dari orang - orang yang dapat diamati. (Lexy J Moleong, 2009: 4).

4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian Secara umum, didalam penelitian biasanya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat (mengenai perilakunya; data empiris) dan dari bahan pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer atau data dasar dan yang kedua diberi nama data sekunder (Soerjono Soekanto, 2014: 51). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer Menurut Soerjono Soekanto, data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lapangan yang menjadi objek penelitian atau diperoleh melalui wawancara yang berupa keterangan atau fakta-fakta atau juga disebut dengan data yang diperoleh dari sumber yang pertama (Soerjono Soekanto, 2014: 12).

2) Data Sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh atau didapat dari keterangan atau pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh secara tidak langsung antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan (Soerjono Soekanto, 2014: 12).

b. Sumber Data Penelitian Sumber data penelitian adalah tempat dimana data dan keterangan ditemukan. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) sumber data yaitu:

1) Sumber Data Primer Sumber data primer yang dipakai dalam penelitian ini adalah penulis akan melakukan wawancara serta kepada narasumber lain.

2) Sumber Data Sekunder Sumber data sekunder digunakan untuk melengkapi dan mendukung sumber data primer (Soerjono Soekanto, 2014: 50-51) yang dikelompokkan menjadi

a. Bahan Hukum Primer Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas atau mengikat secara umum bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan antara lain:

1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b. Bahan Hukum Sekunder Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Adapun hukum sekunder yang membantu penulis dalam penelitian ini adalah

1) Buku - buku;

2) Jurnal hukum;

3) Artikel hukum;

4) Bahan - bahan hukum dari media internet serta sumber lainnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan mendukung penelitian hukum ini.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif dengan menggunakan, mengelompokkan, dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari suatu kepustakaan. Proses analisis interaktif yang menghubungkan ketiga komponen tersebut dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, penulis membuat reduksi data dan sajian data, untuk ditarik kesimpulan, sehingga data yang terkumpul mempunyai hubungan satu sama lain secara sistematis.

V. DISCUSSION

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan 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 dan 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 pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari eksese negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya (Az. Nasution, 2001: 4).

Selanjutnya Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Melindungi harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen dalam pasal 1 angka 1 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya kepada konsumen, mengartikan perlindungan konsumen sebagai suatu kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memastikan produk yang dijual kepada konsumen dalam keadaan yang aman untuk dikonsumsi dan dengan mutu yang baik. Memahami dengan cukup baik adanya Undang-Undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, hak hak konsumen beserta perbuatan yang dilarang dan tanggungjawab pelaku usaha. Sedangkan dalam pengertian mengenai produk makanan dan minuman yang rusak, memberi artian produk yang mereka anggap sebagai produk rusak dan dapat diklaim rusak oleh konsumen untuk mendapat penanganan dari pihak Toko sendiri adalah produk yang memang tidak dapat dikonsumsi baik karena kemasannya yang rusak dan berakibat pada isinya, isi produk yang ternyata tidak bisa dimanfaatkan sebagaimana mustinya, adanya jamur atau mikroorganisme lain, produk mengeluarkan bau yang tidak sewajarnya, dan karena produk tersebut sudah masuk masa kadaluwarsa. Maka untuk mewujudkan perlindungan konsumen terhadap produk tidak layak jual terutama produk yang dikonsumsi yaitu produk makanan dan minuman yang rusak, melakukan berbagai upaya yang menjamin keamanan produk sejak produk masuk hingga produk tersebut sampai di tangan konsumen. Langkah - langkah yang diambil oleh Toko dalam melaksanakan upaya tersebut dimulai dengan berbagai tahapan dengan dibantu peran lembaga pemerintah yang berwenang.

VI. CONCLUSIONS

1. Dalam memenuhi Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menjamin adanya kepastian hukum atas keselamatan dan kemananan konsumen dalam mencegah produk makanan dan minuman yang rusak, melakukan berbagai upaya antara lain :
 - a. Upaya perlindungan secara preventif berupa pemeriksaan produk yang dilakukan dalam dua tahap. Pemeriksaan pertama dilakukan di gudang penyimpanan, dan pemeriksaan kedua dilakukan saat barang masuk dalam rak display produk. Pada kedua pemeriksaan tersebut, apabila terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar mutu, produk akan disortir untuk

- dikembalikan ke gudang penyimpanan untuk kemudian dilakukan return kepada supplier.
- b. Upaya perlindungan kuratif yang dilakukan berupa upaya penyelesaian atas produk rusak yang telah terjual kepada konsumen, upaya penyelesaian ini dilakukan dengan pemberian ganti rugi berupa penggantian barang kepada konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang tidak layak untuk dikonsumsi dengan menunjukkan produk rusak yang telah terbeli dan bukti pembelian dari konsumen.
 - c. Upaya perlindungan lain seperti memberikan informasi yang benar terhadap produk - produk yang dijual dan memperlakukan semua konsumen secara baik dan tidak diskriminatif. Dengan demikian perlindungan yang dilakukan oleh telah memenuhi beberapa aspek dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain melaksanakan kewajiban pelaku usaha, melaksanakan tanggung jawab pelaku usaha, serta memenuhi hak hak konsumen sebagaimana dalam pasal 7, pasal 4, dan pasal 19 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
2. Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan perlindungan konsumen dibagi menjadi tiga faktor. Pertama faktor pemerintah dan peraturan yang berlaku dimana dalam hal ini pemerintah melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian kurang aktif dalam melakukan pengawasan dengan turun ke lapangan terhadap produk yang belum dijual di Toko secara langsung. Kedua faktor masyarakat, yaitu masih rendahnya pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat sebagai pelanggan Toko mengenai perlindungan konsumen itu sendiri, seperti kurangnya pemahaman masyarakat sebagai konsumen akan hak hak yang seharusnya mereka dapatkan dan kewajiban pelaku usaha dalam rangka perlindungan konsumen. Ketiga faktor faktor lain, yaitu faktor penghambat dalam penjaminan mutu produk meliputi: tempat penyimpanan yang kurang baik, sistem sampling yang diterapkan oleh beberapa supplier, kelalaian dalam first in first out ,dan hilangnya informasi yang tertera pada label produk. Dan faktor penghambat dalam pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian meliputi: karakteristik produk yang mudah rusak, adanya produk tertentu yang tidak dapat ditukar, tidak adanya bukti pembelian dari konsumen, dan jarak waktu adanya keluhan dari konsumen dengan waktu pembelian produk yang terlalu lama.

REFERENCES

Janus Sidabalok, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Lexy J Moleong. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Soerjono Soekanto, 2014. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.

Soerjono Soekanto, 2010. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.

Sofie, Yusuf, 2003. Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Suryani, Tatik. 2003. Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zainudin Ali. 2015. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika.

Zulham, 2013. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana