

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Suatu perkembangan dunia dewasa ini ditandai arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan pertumbuhan dan perekonomian dunia usaha baik nasional maupun internasional adalah mengenai perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen. Apabila dimasa lalu pihak produsen yang dipandang sangat berjasa bagi perkembangan pertumbuhan dan perekonomian mendapat perhatian lebih besar, maka dewasa ini perlindungan terhadap konsumen lebih mendapat perhatian sesuai dengan makin meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak azazi manusia.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.<sup>1</sup> Secara umum hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/ atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/ atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat saling ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.<sup>2</sup>

Aspek Persoalan dari perlindungan konsumen tentang tanggung jawab produk atas kerugian sebagai akibat cacat yang ditimbulkan oleh produknya. Dengan singkat persoalan itu lazim disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*).<sup>3</sup> Secara historis *product liability*

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen diIndonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.1.

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.9.

<sup>3</sup> Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm.11.

lahir karena adanya ketidakseimbangan kedudukan dan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. *Product liability* menentukan bahwa setiap orang maupun badan baik yang menghasilkan suatu produk atau yang bergerak dalam proses untuk menghasilkan suatu produk atau yang menjual serta mendistribusikan suatu produk atau yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan maupun penyebaran produk bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang ditimbulkan produk tersebut adanya cacat yang terkandung didalamnya.<sup>4</sup>

Dalam perkembangannya hukum tentang tanggung jawab produk (*product liability*) yang berlaku pada setiap negara berbeda-beda. Dengan semakin berkembangnya perdagangan internasional maka persoalan tanggung jawab produk (*product liability*) menjadi masalah yang melampaui batas-batas maju di dunia internasional. Sehingga diperlukan penambahan-penambahan terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk cacat yang diedarkan di masyarakat.<sup>5</sup>

Berkaitan dengan adanya cacat dalam ketentuan hukum perdata, pihak konsumen yang menderita kerugian akibat produk cacat dapat menuntut pihak produsen secara langsung atau menuntut pihak pedagang dimana barang tersebut dibeli. Berdasarkan ketentuan Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat KUHPerdata) menegaskan penjual wajib menanggung cacat tersembunyi dari barang yang dijual yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Meskipun penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi, ia tetap diwajibkan menanggung cacat tersebut. Sehubungan dengan kerugian akibat produk cacat tersembunyi, pembeli dapat mengembalikan barang dan menuntut kembali harga pembeliannya atau menuntut sebagian harga pembeliannya ia juga diwajibkan mengganti semua kerugian yang diderita oleh pembeli. Bilamana penjual tidak mengetahui

---

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm.101.

<sup>5</sup> Agnes M. Toar, 1998, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangan di Beberapa Negara*, Alumni, hlm.105.

adanya cacat tersembunyi, ia hanya diwajibkan untuk mengembalikan harga pembeliannya dan mengganti biaya yang dikeluarkan oleh pembeli untuk penyelenggaraan pembelian.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPdata, tuntutan dapat diajukan berdasarkan telah terjadinya perbuatan melawan hukum oleh pihak produsen atau pihak lain yang berkaitan dengan produksi atau penyebaran produk atau barang cacat tersebut. Seorang konsumen yang menderita kerugian tersebut akan menuntut pihak termasuk pedagang, grosir, distributor dan agen. Adanya tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum yaitu pihak konsumen atau penggugat harus membuktikan unsur kesalahan pihak produsen atau tergugat, bila konsumen atau penggugat gagal untuk membuktikan unsur kesalahan di pihak produsen atau tergugat maka gugatannya akan gagal. Padahal bagi konsumen yang umumnya awam. Terhadap proses produksi dalam suatu industri, apalagi yang menggunakan teknologi tinggi yang canggih boleh dikatakan mustahil mampu membuktikan secara tepat di mana letaknya kesalahan yang menyebabkan cacatnya produk atau barang tersebut.

Peraturan perundangan yang terkait dengan tanggung jawab produk di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), yakni ketentuan Pasal 19 UUPK merumuskan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK memberi arti pelaku usaha harus memberikan kompensasi atas kerugian konsumen yang diakibatkan produk cacat tanpa harus membebani konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha. Meskipun istilah cacat tidak digunakan dalam ketentuan Pasal 19 UUPK, namun mengingat ketentuan ini mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dimana produk cacat dapat menimbulkan kerugian pada konsumen, dengan demikian ketentuan Pasal 19 UUPK juga merupakan suatu bentuk tanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat produk cacat sebagaimana ditentukan dalam *product liability*.

Ketentuan Pasal 19 UUPK selanjutnya dikembangkan pada Pasal 23 UUPK disebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada Badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Satu kasus diadukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang yaitu Laptop Lenovo pada perkara Nomor: 78/P3K/XII/2015. Pihak konsumen merasa bahwa produk yang telah dibelinya terdapat cacat produk karena tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya.

Dari kasus tersebut, Aziarni yang beralamat di Komplek Monang Indah Blok I Nomor 10 Kelurahan Lubuk Buaya Kecamatan Kota Tengah Kota Padang yang juga seorang konsumen pada Maxindo beralamat di Kampung Nias Kota Padang yang selanjutnya disebut pelaku usaha. Ketika Aziarni melakukan pembelian 1(satu) unit Laptop Lenovo G 40 70, kemudian

menggunakan dan ternyata terdapat kerusakan. Disebabkan adanya kerusakan tersebut, kemudian Aziarni mengantarkan Laptop tersebut ke Maxindo. Setelah dilakukan pengecekan oleh Maxindo diketahui adanya kerusakan. Selanjutnya diperbaiki ternyata muncul penyakit baru, karena merasa tidak puas terhadap perbaikan yang diberikan. Disini Aziarni merasa membeli Laptop rekondisi, untuk diketahui masa berlaku kartu garansi Laptop masih ada dan laptop tersebut tidak bisa digunakan. Hal ini membuat kerugian baik secara materil maupun immaterial. Berangkat dari kerugian tersebut, kemudian Aziarni mengajukan gugatan kepada BPSK Kota Padang.

Maxindo sebagai distributor produk elektronik di kota padang. Maxindo dikaitkan dalam kasus tersebut disebut sebagai pelaku usaha. Pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatannya usahanya. Kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Selanjutnya pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jujur dan jelas mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan cacat produk yang akan sangat merugikan konsumen. Penyampaian informasi terhadap konsumen berupa representasi, peringatan, maupun berupa intruksi.

Berkaitan dengan uraian dari latar belakang yang di uraikan diatas maka mendorong penulis untuk mencoba meneliti dan mengkaji permasalahan tersebut kedalam suatu penelitian yang bersifat ilmiah dengan mengambil judul: **“Tanggung Jawab Maxindo Berkaitan Dengan Gugatan Konsumen Atas Produk Cacat Pada Perkara Nomor:78/P3K/XII/2015 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab Maxindo berkaitan dengan gugatan konsumen atas produk cacat pada perkara No:78/P3K/XII/2015 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang?
2. Apa saja kendala yang muncul dalam pelaksanaan tanggung jawab Maxindo berkaitan dengan gugatan konsumen atas produk cacat dan upaya penyelesaiannya pada perkara No:78/P3K/XII/2015 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang?

## **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab Maxindo berkaitan dengan gugatan konsumen atas produk cacat pada perkara No:78/P3K/XII/2015 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.
2. Untuk mengetahui Kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan tanggung jawab Maxindo berkaitan dengan gugatan konsumen atas produk cacat dan upaya penyelesaiannya pada perkara No:78/P3K.XII/2015 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis, adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat teoritis

- a. Diharapkan dari penelitian ilmiah ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai hukum perlindungan perlindungan konsumen.
- c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas.

## 2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi akurat kepada masyarakat.
- b. Untuk Memberikan landasan hukum yang jelas bagi Praktisi dalam memecahkan masalah yang terkait dengan penelitian ini.

## E. Metode Penelitian

Inti dari metode penelitian adalah menguraikan tentang cara bagaimana suatu penelitian hukum itu dapat dilakukan.<sup>6</sup>

### 1) Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan *juridis empiris* yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma hukum yang berlaku dan menghubungkan dengan fakta yang ada dalam masyarakat sehubungan dengan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.<sup>7</sup>

### 2) Sifat Penelitian

---

<sup>6</sup> Bambang Waluyo, 1996, *Penelitian Dalam Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 17.

<sup>7</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.133.

Sifat penelitian yang digunakan adalah *deskriptif*, yaitu suatu cara penelitian yang menjelaskan seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain.<sup>8</sup>

### 3) Sumber dan Jenis Data

#### a. Sumber Data

##### 1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Bersumber pada buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan dilakukan di beberapa tempat yaitu Pustaka Universitas Andalas, Pustaka Hukum Universitas Andalas, Perpustakaan Daerah, media internet, maupun sumber dan bahan bacaan lainnya.

##### 2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Sumber data yang dilakukan dengan mencari data secara langsung ditemukan di lapangan, yaitu dengan mencari informasi kepada pihak-pihak terkait seperti ke kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

#### b. Jenis Data

##### 1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian (*field research*) dengan melakukan wawancara semi terstruktur, yakni disamping menyusun pertanyaan yang disiapkan, terlebih dahulu juga mengembangkan pertanyaan lain yang dilakukan terhadap pihak-pihak terkait yang menangani sengketa konsumen.

##### 2. Data Sekunder

---

<sup>8</sup> Bambang Sunggono, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, hlm.38.

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang peneliti lakukan dengan mempelajari buku-buku (*library research*) yang relevan dengan penelitian ini:

a. Bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang terkait diantaranya :

1. Kitab Undang-Undang Perdata (KUHPerdata)
2. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
5. Peraturan-peraturan terkait lainnya.

b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan.<sup>9</sup>

c. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang dapat memberi informasi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

#### 4) Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap Panitera di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 114.

b. Studi Dokumen

Melihat, meneliti, dan mengumpulkan bahan – bahan hukum yang terkait dengan penelitian.

5) Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara *editing*, yaitu data yang diperoleh akan diedit terlebih dahulu guna mengetahui apakah data – data yang diperoleh tersebut sudah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang sudah dirumuskan.

b. Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian bersifat kualitatif, yaitu berdasarkan Peraturan Perundang – Undangan yang berlaku dan pendapat para ahli. Selanjutnya disusun dalam bentuk uraian kalimat secara sistematis.<sup>10</sup>

**F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terarahnya penulisan ini dan agar pembahasan yang dibicarakan akan lebih terfokus pembahasan maka sistematika penulisan ini tergambar dalam kerangka sebagai berikut yang terdiri dari 4 bab yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka, Metode Penelitian Dan Sistematika Penulisan.

**BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm.98.

Dalam bab ini penulis menjelaskan tinjauan kepustakaan Yang Terdiri Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Produk Serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian, Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, Bagaimana Tanggung Jawab Maxindo Berkaitan Dengan Gugatan Konsumen Atas Produk Cacat Pada Perkara Nomor:78/P3K/XII/2015 Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, Apa Kendala-Kendala Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Maxindo Atas Dasar Gugatan Konsumen Atas Produk Cacat Pada Perkara Nomor:78/P3K/XII/2015 dan Upaya Penyelesaiannya.

### BAB IV PENUTUP

Pada bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dalam kaitannya dengan permasalahan yang ada.

