

**PERLINDUNGAN HUKUM PADA KONSUMEN HOME INDUSTRI  
KERUPUK UD AL BAROKAH MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DESA MENGOK  
KECAMATAN PUJER BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Islam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)



Oleh :

**ACHMAD ROFIK**  
**NIM. S20172063**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS SYARI'AH  
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM PADA KONSUMEN HOME INDUSTRI  
KERUPUK UD AL BAROKAH MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DESA MENGOK  
KECAMATAN PUJER BONDOWOSO**

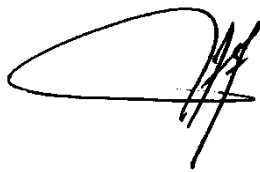
**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Islam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Oleh :

**ACHMAD ROFIK**  
**NIM. S20172063**

Disetujui Pembimbing :



**Dr. H. Pujiono, M.Ag**  
**NIP. 19700401 200003 1 002**

**IAIN JEMBER**

**PERLINDUNGAN HUKUM PADA KONSUMEN HOME INDUSTRI  
KERUPUK UD AL-BAROKAH MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DESA MENGOK  
KECAMATAN PUJER BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

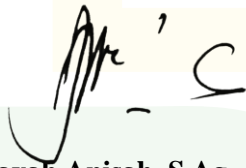
Telah diuji dan terima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Islam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Hari : Senin  
Tanggal : 28 Juni 2021

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



**Inayah Anisah, S.Ag., M.Hum.**  
NIP: 19740329199803 2 001



**Baidlowi, S.H.I., M.H.I**  
NIP: 19840422 201903 1 003

Anggota:

1. **Dr. Hj Mahmudah, S.Ag., M.EI**
2. **Dr. H. Pujiono, M.Ag**


Menyetujui  
Dekan Fakultas Syari'ah



**Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I**  
NIP: 19780925 200501 1 002

## MOTTO

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ زُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ  
لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (QS. Al-Baqarah: 279)<sup>1</sup>

IAIN JEMBER

<sup>1</sup> Departemen Agama, *Mushaf Al-Azhar Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Jabal, 2011). 157

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya.. dengan segala usaha,doa dan ikhtiar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam yang tak lupa selalu turunkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW. Dengan terselesaikannya skripsi ini saya persembahkan kepada orang di sekitar saya yang telah banyak berperan dalam kesuksesan belajar yang telah saya tempuh selama ini, diantaranya adalah:

1. Keluarga tercinta, untuk (Alm) Bapak Abdul Mun'im, Ibu Fatimah yang saya ta'dimi dan selalu mendoakan saya agar menjadi anak yang berbakti dan menjadi orang sukses dan untuk kakak tercinta Abdul Gafur, S.P dan Nur Hakimah, S.Pd yang saya hormati, juga sayangi dan telah mensuport pendidikan saya sehingga meraih gelar sarjana.
2. Bapak Dr.H. Pujiono, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dan selalu setia membimbing dalam penulisan karya ilmiah ini sampai selesai. Serta memberikan motivasi-motivasi yang sangat bermanfaat dan berharga.
3. Kepada Fakultas Syari'ah, Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, Institut Agama Islam Negeri IAIN Jember dan tak luput juga kepada seluruh pihak sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.
4. Keluarga kecil saya selama kuliah, Komunitas Bolo Sewu yang telah mengajarkan saya arti persaudaraan dan loyalitas yang tinggi.

5. Organisasi IKMPB yang telah mendidik saya untuk menjadi seorang pemimpin dan berorganisasi yang baik serta membentuk mental dan kepribadian yang baik.
6. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syari'ah (MU 2) angkatan 2017 Fakultas Syariah IAIN Jember yang berjuang dari semester awal sampai semester akhir.
7. Teman-teman seperjuangan kontrakan saya yang selalu menciptakan lingkungan yang positif dan membangun.
8. Kepada para semua informan yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.



## KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana sehingga mempermudah dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Noor Harisuddin, M.Fil.I. selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
3. Bapak Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag. selaku Wakil Dekan I
4. Ibu Dr. Sri Lumatus Sa'adah, M.H.I selaku Wakil Dekan II
5. Bapak Dr. Martoyo, S.H.I., M.H. selaku Wakil Dekan III
6. Ibu Dr. Busriyanti M.Ag. selaku Ketua Kaprodi Hukum Ekonomi Syari'ah.
7. Bapak Dr.H. Pujiono, M.Ag. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Bapak dan Ibu dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember khususnya Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syari'ah yang sudah mendidik dan

penulis, semoga ilmu yang di berikan dan didapatkan menjadi ilmu yang bermanfaat dan barokah.

9. Semua pihak yang telah membantu baik materil maupun non materil dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih banyak, semoga segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT dan menjadi amal yang tiada putus pahalanya, serta dapat bermanfaat bagi kita semua di dunia maupun di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penulisan dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya sebagai pengetahuan di kehidupan masyarakat.

Jember, Mei 2021

Penulis



**Achmad Rofik**



## ABSTRAK

**Achmad Rofik, 2021:** *Perlindungan Hukum Pada Konsumen Home Industri Kerupuk UD Al Barokah Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondowoso*

Perlindungan konsumen artinya segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Konsekuensi terhadap keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah adanya sanksi bagi siapa yang melanggar. Adapun sanksi yaitu mengganti kerugian. Dengan demikian upaya untuk menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapat perlindungan benar-benar terwujud.

Adapun fokus masalah yakni: 1). Bagaimana pelaksanaan produksi kerupuk di UD Al Barokah? 2). Bagaimana pelaksanaan distribusi kerupuk di UD Al Barokah? 3). Bagaimana perlindungan konsumen kerupuk oleh UD Al Barokah menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian hukum empiris. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang nantinya akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang menjadi informan. Dengan pendekatan kasus. Ditambah dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk menambah dan memperkuat data.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Pelaksanaan produksi kerupuk yakni berawal dari bahan mentah yang di olah kemudian bahan tersebut di kukus selanjutnya di dinginkan lalu di potong setelah itu di jemur dan di goreng tahap terakhir yakni pengemasan. (2) Sistem pendistribusian atau pemasaran yakni dijual dipasar terdekat yang di lakukan oleh pelaku usaha sendiri dan satu karyawan kepercayaan. (3) Telah kita ketahui pembahasan sebelumnya yakni tentang perlindungan konsumen oleh pelaku usaha UD Al Barokah yakni masih belum melaksanakan perlindungan konsumen sebagaimana yang tertuai didalam undang-undang tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf (h) yang mengatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya akan tetapi selaku konsumen harus pintar memilah dan memilih kerupuk yang akan dibeli agar terhindar dari kerupuk yang melempem dan tidak semua kerupuk yang melempem di terima konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha terlebih kesalahan konsumen yang mengakibatkan kerupuk tersebut melempem sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen itu sendiri.

**Kata Kunci :** *Perlindungan Hukum, Home Industri Kerupuk, Undang Undang*

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL PENELITIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori .....	16
1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	16
2. Teori Tentang Perlindungan Konsumen .....	20
3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen .....	48
4. Tinjauan Umum Tentang UU No.8 Tahun 1999 .....	53

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	57
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Subyek Penelitian.....	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	58
E. Teknik Analisa Data.....	60
F. Keabsahan Data.....	61
G. Tahap-tahap Penelitian.....	62

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

A. Gambaran objek penelitian .....	64
B. Penyajian Data dan Analisis.....	68
C. Pembahasan Temuan.....	78

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Jurnal Kegiatan Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Dokumentasi Observasi
5. Biodata Penulis

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk individu dan sosial mempunyai kebutuhan yang tidak terbatas, baik dalam jumlah maupun jenisnya. Untuk memperoleh berbagai kebutuhan tersebut seseorang memerlukan pengeluaran untuk konsumsi. Konsumsi merupakan hal yang mutlak diperlukan oleh setiap orang untuk bertahan hidup. Dari semua pengeluaran yang dilakukan tersebut sekurang kurangnya dapat memenuhi tingkat kebutuhan minimum yang diperlukan. Kebutuhan pokok manusia adalah sandang, pangan dan papan. Pangan adalah kebutuhan yang paling utama bagi manusia karena itu pemenuhannya menjadi hak asasi setiap individu. Pangan dibutuhkan manusia secara kuantitatif maupun secara kualitatif.<sup>2</sup>

Menyangkut kebutuhan manusia dapat dibagi tiga macam, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier. Dari ketiga macam kebutuhan yang penting ialah kebutuhan primer atau pokok, yang harus dimiliki oleh setiap orang atau konsumen yang mengkonsumsinya. Berkaitan dengan kebutuhan manusia yang terjadi saat ini adalah

---

<sup>2</sup> Hariwijaya Soewandi, Supartono Widyosiswoyo, *Ilmu Alamiah Dasar* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991), 211

pangan. Pangan merupakan kebutuhan yang paling utama bagi manusia, untuk memenuhi hak asasi setiap hidup individu.<sup>3</sup>

Makanan adalah kebutuhan utama untuk keberlangsungan kehidupan manusia. Produk-produk makanan, baik berupa mentah maupun siap saji (*instant*) sudah beredar banyak dipasaran. Dengan beredarnya produk makanan ini di perlukan pengawasan yang ketat oleh pemerintah agar bisa memastikan produk makanan yang beredar dipasaran memenuhi standart atau tidak dan layak di konsumsi atau tidak. Pengendalian ini berfungsi untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap produk yang di konsumsi. Dengan adanya control seperti ini mempersempit ruang gerak para produsen yang ingin membuat curang terhadap makanan yang mereka pasarkan sehingga para produsen bisa mendistribusikan makanan sesuai standart dari pemerintah. Dalam konteks Indonesia, perlindungan makanan menjadi standar yang perlu di penuhi.

Di karenakan produk makanan yang terdistribusi akan diserap oleh pasar yang konsumen nya meliputi anak-anak, orang dewasa dan orang tua serta dari pemeluk agama atau keyakinan tertentu yang mewajibkan pemeluk nya untuk mengkonsumsi produk makanan halal atau umat Budha yang tidak boleh memakan olahan sapi dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, informasi tentang kandungan produk makanan serta informasi produk serta mendapat ijin dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) menjadi standart makanan sebelum di distribusikan ke masyarakat.

---

<sup>3</sup> Hariwijaya Soewandi, Supartono Widyosiswoyo, *Ilmu Alamiah Dasar*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991), 211.

Standart jaminan dalam makanan sepenuhnya di tanggung oleh produsen atau media perantara yang mendistribusikan. Sebagaimana yang tertulis dalam UU tentang pangan yang berbunyi: “Badan usaha yang memproduksi pangan olahan untuk di edarkan dan atau orang perorangan dalam badan usaha di beri tanggung jawab terhadap jalan nya usaha tersebut bertanggung jawab atas keamanan pangan yang di produksi nya terhadap kesehatan orang lain yang mengkonsumsi makanan tersebut”.<sup>4</sup> Dengan adanya aturan tersebut dan standarisasi oleh pemerintah tidak lain hanya untuk memberikan jaminan kepada konsumen terhadap produk yang akan di konsumsi nya. Selain Undang Undang tentang pangan yang mengatur tentang produk makanan agar memenuhi standart dan melindungi konsumen, ada pula Undang Undang tentang perlindungan konsumen yang berbunyi: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan jaminan kepada konsumen”.<sup>5</sup>

Kondisi seperti ini, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun di sisi lain dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar – besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Undang Undang No. 18 Tahun 2012 Tentang Pangan Pasal 41

<sup>5</sup> Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen Pasal 1

<sup>6</sup> Gunawan Widjaja Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2003), 11-12.

Manusia adalah makhluk sosial saling membutuhkan antara satu orang dengan orang lainnya maka dari itu Allah SWT. Menyuruh kita untuk saling tolong menolong seperti yang di perintahkan dalam Al-Qur'an

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ... ﴿٢٧٧﴾

Artiya: "...dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebaikan, kebajikan dan taqwa dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran...."(Al-Ma'idah:2)<sup>7</sup>

Oleh karena itu konsumen berhak mendapatkan informasi tentang bahan produk makanan, kehalalan produk makanan serta ijin dari Badan Pengawas Obat dan makanan (BPOM). Dengan zaman semakin modern ini bahan mentah semakin mahal di serati penjualan cepat dan mudah menjadi faktor utama dalam persaingan usaha semakin ketat. Kewajiban produsen untuk mencantumkan informasi makanan, sebagaimana yang tertera di Undang-Undang tentang perlindungan konsumen bahwa pembuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa adalah "tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk pengguna yang menurut ketentuan harus di buat.<sup>8</sup> Oleh karenanya pada bahan pangan yang di konsumsi tidak boleh terkontraminasi dengan bahan yang meragukan sedikit

<sup>7</sup> DEPAG RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, 156.

<sup>8</sup> Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8

pun, apalagi dengan bahan yang haram sehingga menyebabkan produk pangan menjadi *syuhbat* atau di ragukan kehalalannya.<sup>9</sup>

Pada tahun 1999 telah lahir Undang Undang perlindungan konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Tujuan dari adanya Undang Umdang ini untuk melindungi konsumen dari sikap negatif yang di lakukan produsen sekaligus memberikan kepastian hukum kepada konsumen Dalam Undang-Undang ini juga dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang tentunya hal ini diatur untuk memberikan kepastian hukum serta melindungi hak para konsumen tersebut. Keamanan mutu dan gizi pangan sebagaimana amanat Undang Undang nomor 7 Tahun 1996 tentang pangan adalah merupakan upaya pemerintah dalam pembangunan pangan untuk kebutuhan dasar rakyat Indonesia secara adil dan merata berdasarkan kemandirian dan tidak bertentangan dengan keyakinan masyarakat.<sup>10</sup> Oleh karena itu konsumen harus di lindungi oleh hukum agar hak-hak konsumen di abaikan dan konsumen tidak di rugikan, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen harus di wujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.<sup>11</sup>

Demikian guna memperoleh jaminan mutu pada setiap produknya, maka setiap produsen/pelaku usaha harus terlebih dahulu melakukan standardisasi dan sertifikasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000

Tentang Standardisasi Nasional.

---

<sup>9</sup> Az Nasution, *Tinjauan sosial,ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen indonesia*,( Jakarta: Pustaka Sinar Harapan,2000), h, 55

<sup>10</sup> Undang Undang Republik Indonesia nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan

<sup>11</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), 1



Produk-produk makanan saat ini berbagai macam dan aneka ragam bahkan setiap kota terlebih setiap desa mempunyai Home Industri. Kebanyakan di desa memproduksi aneka makanan ringan seperti kerupuk, keripik singkong, kacang kering, popcorn dan masih banyak lagi.

Kerupuk adalah makanan ringan yang menjadi salah satu produk Home Industri yang cukup banyak peminatnya di kalangan masyarakat menengah ke bawah. Kerupuk merupakan makanan ringan yang pada umumnya terbuat dari adonan tepung tapioka di campur bahan perasa seperti udang dan ikan. Dengan tekstur kerupuk yang garing maka sering kali penikmat kerupuk dijadikan pelengkap untuk berbagai makanan Indonesia seperti nasi goreng, gado-gado dan mie instant.

UD Al- Barokah adalah salah satu yang memproduksi kerupuk di Desa Mengok. Produk kerupuk di desa ini cukup terkenal enak, gurih dan harganya sangat murah di daerah Kecamatan Pujer. Harga kerupuk yang sudah dibungkus ada 2 macam yakni ada yang Rp.500,- dan Rp.1000,- per bungkus. Akan tetapi produk kerupuk ini tidak mencantumkan informasi yang jelas mengenai komposisi dan bahan pokok yang digunakan di bungkusan kerupuk.

Berdasarkan uraian kasus di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti produksi kerupuk. Dengan mengangkat judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PADA KONSUMEN HOME INDUSTRI KERUPUK UD AL BAROKAH MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DESA MENGOK KECAMATAN PUJER BONDOWOSO”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka ada beberapa pertanyaan yang dapat di ambil untuk di jadikan pembahsan, adapun pertanyaan nya sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan produksi kerupuk di UD Al Barokah?
2. Bagaimana pelaksanaan distribusi kerupuk di UD Al Barokah?
3. Bagaimana perlindungan konsumen kerupuk oleh UD Al Barokah menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan produksi kerupuk di UD Al Barokah
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan distribusi kerupuk di UD Al Barokah
3. Untuk mendeskripsikan bagaimana perlindungan konsumen kerupuk oleh UD Al Barokah menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Pembahasan terhadap permasalahan-permasalahan sebagaimana yang telah di uraikan di atas, diharapkan akan memberikan sumbangsih

atau pemikiran dalam pemahaman bagi para pembaca mengenai produksi kerupuk yang dikelola oleh pelaku usaha itu dalam cakupan rumahan atau dikatakan home industri. Disisi lain, hasil kelolaan pangan itu tidak ada informasi tertulis ataupun lisan dalam kemasan kerupuk. Sehingga, dikaitkanlah dengan kajian hukum yang telah di terapkan di indonesia ini yakni Undang Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Secara teoritis manfaat penulisan ini dimaksudkan akan memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian tentang jual beli kerupuk tanpa informasi yang jelas mengenai komposisi. Serta pula memberikan khazanah dan memperluas wawasan tentang Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam rujukan terutama study kasus Home Industri kerupuk di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan atau memperhatikan kualitas produk. Selain itu, untuk menguatkan bisnis usahanya sehingga memiliki kekuatan hukum baik dari lembaga kesehatan maupun lembaga lainnya

### b. Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi akademisi dan masyarakat terkait dengan

Perlindungan konsumen pada Home Industri kerupuk UD Al Barokah menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondowoso

c. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Dari adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pada Home Industri dalam menjalankan peraturan perundang undangan yang berlaku.

d. Manfaat Untuk Kampus IAIN Jember

Untuk menambah wawasan referensi serta dapat menjadi bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya.

## E. Devisini Istilah

Definisi istilah ini berisi tentang definisi dari istilah penting yang sulit di pahami oleh pembaca dan menjadi pusat perhatian peneliti di dalam judul penelitian tersebut. Hal ini bertujuan supaya tidak menjadi kesalah pahaman makna istilah yang di maksud oleh peneliti karya tersebut.<sup>12</sup> Berdasarkan tujuan dan rumusan masalah di atas, maka definisi yang bisa di fahami dari judul yang peneliti ajukan yakni :

### 1. Perlindngan Hukum

Perlindungan hukum menurut Salmond adalah hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkordinasikan berbagai kepentingan dalam

<sup>12</sup> IAIN JEMBER, *PedomanPenulisanKaryaIlmiah*(Jember:IAIN Press,2017), hal.45

masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatsi berbagi kepentingan di lain pihak.<sup>13</sup> Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu di atur dan di lindungi.<sup>14</sup>

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak hak yang di berikan oleh hukum.<sup>15</sup> Selanjutnya Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan respresif.<sup>16</sup>

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini dibagi menjadi lima bab. Setiap bab menguraikan satu bahasan yang utuh sesuai dengan langkah dan urutan layaknya sebuah penelitian. Pembagian bahasan melalui per-bab sangat di perlukan untuk kepentingan penulisan, juga audien yang ingin mencermati, supaya mudah dan teratur dalam mengidentifikasi masalah yang sedang di teliti, serta membantu dalam langkah penelitian. Untuk lebih terarahnya penulisan ini peneliti membagi beberapa bab sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 2000, hal.53

<sup>14</sup> *Ibid*, Hlm 69

<sup>15</sup> *Ibid*, Hlm 54

<sup>16</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya:PT.Bina Ilmu, 1987)hal.2

Bab satu, ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan masalah penelitian, dan manfaat penelitian. Dimana dalam sub-manfaat penelitian itu terdiri atas dua sub bab yakni manfaat secara praktis dan sub bab secara teoritis. Dan juga dalam definisi istilah serta bab satu ini diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab kedua, merupakan bab pembahasan tentang kajian kepustakaan atau tinjauan pustaka yang mana dalam hal ini memiliki dua sub bab. Diantaranya dua sub bab ini yakni sebagai berikut: penelitian terdahulu dan kajian teori, yang erat kaitanya dengan yang sedang di teliti.

Bab ketiga, merupakan bab yang akan menguraikan secara jelas tentang metode penelitian. Diantaranya itu berbagai macam, yakni sebagai berikut: meliputi jenis dan pendekatan penelitian, subyek penelitian, lokasi penelitian,teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian. Pada setiap sub tersebut, memiliki penjelasan lebih detail.

Bab keempat, merupakan laporan hasil penelitian yang pada hakikatnya merupakan data-data yang di hasilkan melalui tehnik pengumpulan data yang digunakan untuk di analisis sesuai dengan teknik yang di tetapkan dalam pembahasan skripsi ini.

Bab kelima, merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan, hasil penelitian, dan pembahasan terhadap permasalahan yang telah di uraikan serta saran bagi semua pihak yang terkait dengan penelitian ini

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertai dan sebagainya). Dengan melakukan hal ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>17</sup> Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Roza quratul A'yuni M.wachid. 2018. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "*tinjauan hukum islam terhadap perlindungan konsumen atas obat tradisional illegal*"<sup>18</sup> fokus penelitiannya adalah 1. Tentang bagaimana perlindungan konsumen obat tradisional illegal? 2. Bagaimana peran BPOM dalam rangka melindungi konsumen dari obat tradisional illegal? Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pendekatan hukum ekonomi. Informasi didapatkan dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dari

<sup>17</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember; IAIN Jember Press.

<sup>18</sup> Roza qurotul a'yuni m.wachid, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Obat Tradisional Illegal*", (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2018).

bahan hukum yang terkumpul penulis menguraikan dan menghubungkan sedemikian rupa untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan. Adapun beberapa perbedaan dan persamaannya yaitu, sama-sama membahas perlindungan konsumen sedangkan perbedaannya ialah di dalam skripsi ini meninjau dari segi hukum ekonomi sedangkan dalam penelitian yang ditulis oleh penulis meninjau dari segi hukum perlindungan konsumen No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Skripsi yang ditulis oleh Rendy Aditya Pechler, 2011. *Pelaku Usaha dalam Pengurangan Berat Bersih Timbangan pada Produk Makanan dalam Kemasan Studi Kasus Sengketa antara Toko Hokky Surabaya dan Ibu Fony.*<sup>19</sup> Fokus penelitian skripsi ini yakni : 1. Apa upaya hukum yang dapat diajukan oleh konsumen kepada pelaku usaha terhadap pengurangan berat bersih pada alat ukur timbangan pada produk makanan? 2. Apa bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen atas pengurangan berat bersih pada alat ukur timbangan pada produk makanan? Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah yuridis normatif yakni penyusun mencoba menganalisa permasalahan yang ada dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni hukum perlindungan konsumen dan Undang Undang metrologi. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala lainnya. Metode deskriptif ini di maksudkan untuk

---

<sup>19</sup>Rendy Aditya Pechler, 2011. *Pelaku Usaha dalam Pengurangan Berat Bersih Timbangan pada Produk Makanan dalam Kemasan Studi Kasus Sengketa antara Toko Hokky Surabaya dan Ibu Fony.*(Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”,2011)



memperoleh gambaran yang baik, jelas dan dapat memberikan data seteliti mungkin tentang obyek yang diteliti. Dalam hal ini untuk mendeskripsikan tentang permasalahan pelanggaran tentang pengurangan berat bersih timbangan makanan. Penelitian tersebut menjelaskan tentang kecurangan timbangan makanan dalam kemasan yang mana permasalahannya dapat dikaitkan dengan teori penerapan prinsip tanggung jawab mutlak. Dan hal tersebut disebabkan dalam kasus timbangan tersebut mengandung adanya perbuatan melawan hukum. Sehingga mewajibkan pihak pelaku usaha untuk bertanggung jawab. Serta upaya hukum yang bisa dilakukan para konsumen adalah penyelesaian diluar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian melalui peradilan umum (litigasi). Dalam penelitian skripsi ini terdapat persamaan dan perbedaan, yakni memiliki kesamaan dalam membahas perlindungan konsumen sedangkan perbedaannya skripsi ini membahas tentang tentang kecurangan pada makanan dan kalau skripsi ini membahas tentang kecurangan terhadap bahan bakar minyak sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang tidak adanya label halal dan ijin BPOM dalam kemasan makanan.

3. Skripsi yang ditulis oleh Ade Renaldi Biaf, tahun 2017. *Kecurangan Pada Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Wilayah Kota Kupang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.<sup>20</sup>Fakultas Hukum , Universitas Nusa Cendana. Fokus penelitian ini yakni : 1. Mengapa terjadinya kecurangan di SPBU? 2.

---

<sup>20</sup>Ade Renaldi Biaf, *Kecurangan Pada Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Wilayah Kota Kupang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. (Kupang, Universitas Nusa Cendana 2017).

Upaya-upaya apa yang dilakukan untuk menanggulangi kecurangan di SPBU? Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi tersebut termasuk kategori empiris. Yang mana pada dasarnya merupakan pendekatan hukum yang didasarkan pada aturan yang berlaku dan berkaitan dengan masalah yang diteliti, yang datanya diambil dari responden/informasi lapangan. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai Faktor yang mempengaruhi terjadinya kecurangan pada SPBU di wilayah Kota Kupang yaitu terdapat 3 faktor yang menyebabkan seseorang melakukan kecurangan (fraud), yaitu : Pressure (tekanan), Opportunity (kesempatan) dan Rasionalization (rasionalisasi). Dari ke-tiga faktor tersebut terjadi kurangnya sosialisasi oleh pemerintah dan pelaksanaan ketentuan hukum dan SOP yang belum efektif kepada SPBU-SPBU di Kota Kupang sehingga terjadinya kecurangan, mengakibatkan kurang pengetahuannya masyarakat mengakibatkan masyarakat sebagai korban menyikapi hal tersebut sebagai suatu hal yang biasa. Dalam skripsi ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis, persamaan nya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen sedangkan perbedaannya ialah skripsi tersebut membahas tentang sebab-sebab terjadinya kecurangan yang terjadi di SPBU. Sedangkan skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap tidak adanya label halal dan ijin BPOM dalam kemasan makanan.

## B. Kajian Teori

### 1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

#### a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.<sup>21</sup> Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya :

Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada

---

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Ui Press. Jakarta, 1984).

masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>22</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

#### 1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

---

<sup>22</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakanke-V 2000).

## 2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>23</sup>

### b. Tujuan Perlindungan Hukum

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting, bahwa hukum selalu mengikuti serta melekat pada manusia bermasyarakat. Dengan banyaknya peran hukum yang tak terhingga banyaknya itu, maka hukum mempunyai fungsi dan tujuan: “Menertibkan dan mengatur pergaulan dalam masyarakat serta menyelesaikan masalah-masalah yang timbul”. Keadilan kemanfaatan, kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya, sebagai tujuan hukum baik Radbruch maupun Achmad Ali dalam Philipus M. Hadjon mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersamaan.<sup>24</sup>

Ketentuan hukum berfungsi mencapai tata tertib antar hubungan manusia dalam kehidupan sosial. Hukum menjaga kebutuhan hidup agar terwujud suatu keseimbangan psikis dan fisik dalam kehidupan, terutama kehidupan kelompok sosial yang merasakan tekanan atau ketidaktepatan ikatan sosial. Hukum sebagai

<sup>23</sup> R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), 53.

<sup>24</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), 27.

<sup>25</sup>

norma mempunyai ciri kekhususan, yaitu hendak melindungi, mengatur, dan memberikan keseimbangan dalam menjaga kepentingan umum. Sesuai dengan tujuannya untuk mencapai tata tertib demi keadilan, aturan-aturan hukum akan berkembang sejalan dengan perkembangan pergaulan hidup manusia.<sup>25</sup>

Dalam perkembangan masyarakat fungsi hukum terdiri dari :<sup>26</sup>

1. Sebagai alat pengatur tata tertib hubungan masyarakat

Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk kehidupan (*levensvoorschriften*). Manusia dalam masyarakat, hukum menunjukkan mana yang baik dan mana yang tidak. Hukum juga memberi petunjuk apa yang harus dilakukan dan mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatunya dapat berjalan tertib dan teratur. Kesemuanya ini dimungkinkan karena hukum mempunyai sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum ditaati anggota masyarakat.

2. Sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan sosial lahir batin.

Hukum mempunyai ciri, sifat dandaya mengikat tersebut, maka hukum dapat memberi keadilan ialah dapat menentukan siapa yang salah dan siapa yang benar. Hukum dapat menghukum siapa yang salah, hukum dapat memaksa agar

<sup>25</sup> R. Abdoel Djamali, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 2-3.

<sup>26</sup> *Ibid.*, Hlm. 54

peraturan ditaati dan siapa yang melanggar diberi sanksi hukuman.

### 3. Sebagai penggerak pembangunan

Daya mengikat dan memaksa dari hukum dapat digunakan atau didayagunakan untuk menggerakkan pembangunan. Disini hukum dijadikan alat untuk membawa masyarakat ke arah yang lebih maju. Dalam hal tersebut sering timbul kritik, bahwa hukum hanya melaksanakan dan mendesak masyarakat sedangkan aparatur otoritas lepas dari kontrol hukum. Sebagai imbalan dapat dilihat dari fungsi kritis daripada hukum.

### 4. Fungsi kritis hukum

Soedjono Dirdjosisworo dalam bukunya Pengantar Ilmu Hukum, mengatakan.<sup>27</sup> “dewasa ini sedang berkembang suatu pandangan bahwa hukum mempunyai fungsi kritis, yaitu daya kerja hukum tidak semata-mata melakukan pengawasan pada aparatur pengawasan dan pengawasan pada aparatur pemerintah (petugas) saja melainkan aparatur penegak hukum termasuk di dalamnya.

## 2. Teori Tentang Perlindungan Konsumen

### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan

<sup>27</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Penerbit CV, Rajawali, 1984), hlm 155

konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Pasal 1 angka 1 UUPK, pengertian perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang mengalami adanya kepastian hukum memberi perlindungan kepada konsumen.”<sup>28</sup> Perlindungan konsumen merupakan masalah yang menarik dan menjadi perhatian pemerintah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu UUPK. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkebangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.<sup>29</sup>

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Meskipun perlindungan ini diperuntukkan bagi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena bagaimanapun, untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil, dengan memposisikannya sebagai mitra konsumen

---

<sup>28</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>29</sup> M.Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, vo. 2, ed. P. M. Holt et. Al. (Akademia: Jakarta, 2012), 1.



dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.<sup>30</sup>

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Oleh Az. Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu hukum perlindungan konsumen adalah:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur kaitan dengan barang dan jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.”

Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan jasa konsumen.”

Lebih lanjut mengenai definisi itu, Az. Nasution menjelaskan sebagai berikut:

“Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisinya para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionalitas adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing

---

<sup>30</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. (UIN-Maliki Press, 2011), 1-2.

masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang”.<sup>31</sup>

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen merupakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai :

“Keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya”.

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi, termasuk di dalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara, maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu bagi konsumen mulai dari usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari produsen pelaku usaha, meliputi informasi, memilih harga sampai pada akibat

---

<sup>31</sup> As. Nasution, ” *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*” (Jakarta, cetakan ke-4, Dedit Media 2011).

akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen-pelaku usaha meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran, dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.

Jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Dengan memadukan uraian di atas, hukum perlindungan dapat didefinisikan:

“Keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”.<sup>32</sup>

#### **b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Sejumlah asas atau prinsip dibuat didalam setiap undang undang yang mendasari diterbitkannya undang-undang tersebut. Asas asas hukum merupakan pondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.

---

<sup>32</sup> Janus Sidabalok.,”*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*” (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, cetakan ketiga, 2014), 37-39.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia terdapat beberapa asas dan tujuan guna memberikan arahan dalam implementasinya. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar dan pijakan yang kuat. Upaya menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

Adapun asas-asas perlindungan konsumen yakni diantaranya sebagai berikut:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, 25.

kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- d. 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 di konsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas tersebut apabila diperhatikan substansinya, maka dapat dibagi menjadi tiga asas<sup>34</sup> diantaranya yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan.
- c. Asas kepastian hukum.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, 26.

Salah satu unsur penting dalam kegiatan usaha ekonomi dan bisnis adalah keberadaan konsumen. Hampir semua orang yang telah menggunakan produk barang dan/ atau jasa yang beredar di masyarakat (pasar) dapat dikategorikan sebagai konsumen. Begitu besarnya jumlah konsumen yang menggantungkan kebutuhannya pada suatu produk yang beredar di masyarakat, menyebabkan keberadaannya perlu mendapat perlindungan.<sup>35</sup> Sebagai tindak lanjut, pemerintah telah memberlakukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/ atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen 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;

---

<sup>35</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. (UIN-Maliki Press, 2011), 4-5

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.<sup>36</sup>

Tujuan perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis. Pengertian maslahat dalam kegiatan ekonomi/ bisnis adalah perpaduan antara pencapaian keuntungan dan berkah.<sup>37</sup> Keuntungan diperoleh apabila kegiatan usaha memberikan nilai tambahan dari aspek ekonomi, sedangkan berkah diperoleh apabila ketika usaha dilakukan dengan niat ibadah sesuai prinsip syariah. Karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, diperlakukan kesadaran dari para pelaku usaha untuk selalu mengedepankan perbuatan yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dan peraturan lainnya yang berlaku secara yuridis formal.

### c. Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>38</sup> Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia yang memberi kata *consumer* sebagai

<sup>36</sup> *Ibid.*, pasal 3.

<sup>37</sup> Tim P3EI Universitas Islam Indonesia, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 135.

<sup>38</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika: Jakarta, 2008), 22.

pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, baham makanan dan sebagainya.

Dalam UUPK pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dengan kata lain maka konsumen adalah merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa.<sup>40</sup> Para ahli hukum memberikan batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk suatu kegunaan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan diatas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu :<sup>39</sup>

- a. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen antara (*intermedite consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

<sup>39</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 60.

<sup>42</sup> *Ibid.*, 29.



- c. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/ atau mencari keuntungan kembali.

**d. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hukum dalam pengertiannya mengenal pengertian hak adalah adalah kepentingan hukum yang dilindungi hukum. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.<sup>40</sup>

Didalam UUPK telah dirumuskan apa yang menjadi hak dan kewajiban yang ditujukan baik kepada konsumen maupun pelaku usaha. Meskipun telah terumus secara secara jelas, akan tetapi apabila kita perhatikan, hak-hak dan kewajiban-kewajiban tersebut tidaklah langsung dapat dinikmati dan dijalankan oleh konsumen maupun pelaku usaha.<sup>41</sup>

Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The Internasional Organization Of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak

---

<sup>40</sup> *Ibid*, 29.

<sup>41</sup> Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta, penerbit ombak, 2014)

mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>42</sup>

Dalam UUPK, empat hak dasar yang dikemukakan oleh John F.Kennedy tersebut juga diakomodasikan. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 UU No.8 tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;<sup>43</sup>
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Disamping hak-hak dalam pasal 4, juga terdapat kewajiban konsumen. Kewajiban konsumen tertuang dalam pasal 5 UUPK yaitu:<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> *Ibid*, 56.

<sup>43</sup> Undang-Undang, No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

<sup>44</sup> Undang-Undang , No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
  - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
  - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
  - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

**e. Pengertian Pelaku Usaha**

Pembangunan ekonomi sangat ditentukan oleh keberhasilan dibidang sektor *riil*. Untuk mencapai keberhasilan di sektor *riil*, diperlukan pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha. Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan pasal 1 angka 3 UUPK, berbunyi “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk 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”.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> *Ibid*, Pasal 4

Pasal 1 angka 3 UUPK, memiliki cakupan yang luas karena mencakup penjual grosir, *levelansir*, sampai pada pengecer. Namun pada pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen yang menjadi korban yang menuntut kerugian. Namun akan lebih baik dan memudahkan konsumen, seandainya UUPK juga memberikan urutan atau rincian untuk menentukan siapa yang akan dituntut jika dia dirugikan akibat penggunaan produk. UUPK tersebut akan lebih baik lagi apabila memberikan rincian sebagaimana dalam "*Directive*", sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk. Dalam pasal 3 UUPK, "*Directive*" ditentukan bahwa:

- 1) Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nam, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikannya dirinya sebagai produsen;
- 2) Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau

untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti “*Directive*” ini dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;

- 3) Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *levelansir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus/ produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana yang dimaksud dalam ayat 2, sekalipun nama produsen dicantumkan.<sup>46</sup>

#### **f. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Berbagai peraturan perundang-undangan dibebankan sejumlah hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi tanggung jawab produsen-pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen-pelaku usaha dan konsumennya. Sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya. Hak-hak dari produsen-

---

<sup>46</sup> *Ibid*, Pasal 3

pelaku usaha menurut pasal 6 UUPK adalah sebagai berikut:<sup>47</sup>

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak 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.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam pasal 7 UUPK sebagai berikut:<sup>48</sup>

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur,

---

<sup>47</sup> *Ibid*, Pasal 3

<sup>48</sup> *Ibid*, Pasal 7

serta tidak diskriminatif;

- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau di dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **g. Larangan Bagi Pelaku Usaha**

Dalam perlindungan konsumen juga disebutkan terkait hal-hal yang dilarang oleh pelaku usaha agar produsen tidak semena-mena dalam memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau jasa terhadap konsumen.

Adapun upaya untuk menghindarkan akibat negatif pemakaian barang dan/ atau jasa, maka UUPK menentukan berbagai larangan yang tertuang dalam pasal 8 sebagai berikut:

- 1) Larangan pada produksi dan perdagangan<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> M Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Akademia: Jakarta, 2012), 41.

Undang Undang perlindungan konsumen mengatakan

bahwa:

“(1) pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut; g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan atau kemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label; i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat atau isi bersih atau netto, komposisi aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat; j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”<sup>50</sup>

## 2) Larangan pada penawaran dan pengiklanan<sup>51</sup>

<sup>50</sup> *Ibid*, Pasal 8

<sup>51</sup> *Ibid*, Hlm 41



Undang Undang perlindungan konsumen mengatakan bahwa:

“(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah: a. barang telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya tertentu, karakteristik tertentu, sejarah tertentu; b. Barang dalam keadaan baik dan/atau baru; c. barang dan/atau jasa telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja tertentu; d. barang dan/atau jasa dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi; e. barang dan/atau jasa tersedia; f. barang tidak mengandung cacat tersembunyi; g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu; h. barang berasal dari daerah tertentu; i. secara langsung atau tidak merendahkan barang dan/atau jasa lain; j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap; k. Menawarkan sesuatu yang mengadung janji yang belum pasti. (2) Barang dan/atau jasa yang dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan. (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.”<sup>52</sup>

### 3) Larangan pada promosi/iklan<sup>53</sup>

Undang Undang perlindungan konsumen mengatakan bahwa:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang menyesatkan mengenai: a. harga suatu barang dan/atau jasa; b. kegunaan barang dan/atau jasa; c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi barang dan/atau jasa; d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik; e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.”<sup>54</sup>

<sup>52</sup> *Ibid*, Pasal 9

<sup>53</sup> *Ibid*, Hlm 48

<sup>54</sup> *Ibid*, Pasal 10

#### 4) Larangan pada penjualan obral

Undang Undang perlindungan konsumen mengatakan bahwa:

“Undang Undang perlindungan konsumen menguraikan bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan: a. menyatakan barang seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu; b. menyatakan barang seolah-olah tidak cacat tersembunyi; c. tidak berniat menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud menjual barang lain; d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu; e. menaikkan harga barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.”<sup>55</sup>

#### 5) Larangan pada harga/tarif khusus dan hadiah

Dalam hal ini larangan pelaku usaha terkait harga khusus dan hadiah tercantum dalam pasal 12, 13, 14, 15, dan pasal 16 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 12 menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mempromosikan, menawarkan barang dan/atau jasa dengan harga/tarif tertentu dalam jumlah tertentu jika pelaku usaha tidak bermaksud menjual barang dan/atau jasa sesuai dengan yang ditawarkan ataupun dipromosikan.

Pasal 13 menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan hadiah berupa barang lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikan sebagaimana yang dinajjikan. Pasal 14 menyatakan bahwa dalam melakukan penawaran barang dan/atau jasa

---

<sup>55</sup> *Ibid*, Pasal 11

dengan cara memberi hadiah melalui undian, pelaku usaha dilarang: a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan; b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa; c. memberikan hadiah yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan; d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan yang dijanjikan.

Pasal 15 mengemukakan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan barang dan/atau jasa dengan cara memaksa atau cara lain yang menimbulkan gangguan fisik maupun psikis konsumen. Pasal 16 menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan melalui pesanan dilarang: a. tidak menepati pesanan yang dijanjikan; b. tidak menepati janji atas prestasinya.

#### 6) Larangan pada usaha periklanan<sup>56</sup>

Undang Undang perlindungan konsumen mengatakan bahwa:

“Undang Undang Perlindungan Konsumen mengemukakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang: a. mengelabui konsumen; b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa; c. memuat informasi yang keliru atau tidak benar; d. tidak memuat informasi terkait resiko pemakaian barang; e. mengeksploitasi kejadian tanpa seizin yang berwenang; f. melanggar etika atau undangundang yang berlaku; (2) pelaku usaha dilarang melanjutkan peredaran yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).”<sup>57</sup>

<sup>56</sup> *Ibid*, Hlm 48.

<sup>57</sup> *Ibid*, Pasal 17

Pada intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/ atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang dimaksud. Larangan-larangan yang dimaksudkan ini, hakikatnya menurut Nurmadjito dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/ atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asalusul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui lebel, etiket, iklan dan lain sebagainya.

Pada prinsipnya, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan hubungan hukum. Artinya diantara keduanya dilindungi oleh undang-undang dalam melakukan kegiatannya tersebut agar mencegah terjadi kesewenang-wenangan dari pihak pelaku usaha. Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen juga menetapkan sanksi-sanksi yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang melanggar undang-undang tentang perlindungan konsumen. Adapun sanksi-sanksi yang dapat dikenakan pelaku usaha yang melanggar undang-undang tentang perilaku konsumen yaitu sebagai berikut:

a) Sanksi Administratif

Sanksi administratif diatur dalam pasal 60 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi ini dapat dijatuhkan terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat

(3), pasal 20, pasal 25 dan pasal 26. Dalam hal ini, yang berwenang menjatuhkan sanksi administratif yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

b) Sanksi Pidana<sup>58</sup>

Selain sanksi administratif, dalam hukum perlindungan konsumen juga terdapat sanksi pidana. Sanksi pidana dalam hukum perlindungan konsumen ada dua macam yakni sebagai berikut:

(1) Sanksi pidana pokok, yaitu sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Dalam pasal 62 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan terkait sanksi pidana bagi pelaku usaha yang menguraikan sebagai berikut: (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, dan ayat (2) serta pasal 18 dapat dikenai

---

<sup>58</sup> *Ibid*, Hlm 213

sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda sebanyak Rp 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah). (2) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). (3) pelaku usaha yang melakukan pelanggaran serta mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian, maka akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum.

(2) Sanksi pidana tambahan, sanksi pidana tambahan ini dapat dijatuhkan di luar sanksi pidana pokok yang tertuang dalam pasal 63 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan dapat berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kerugian tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- f. pencabutan izin usaha.

Undang-undang perlindungan konsumen, sesuai porsinya, telah memberikan hak dan kewajiban kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen. Selain sanksi keperdataan yang dapat

dilakukan, yakni undang-undang perlindungan konsumen juga mencantumkan sanksi pidana yang jelas bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang secara tegas dilarang oleh undang-undang tersebut.<sup>59</sup>

#### **h. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Didalam Undang-undang perlindungan konsumen sudah dijelaskan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat dalam pasal 19 yakni :

- 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 perundang-undangan 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

---

<sup>59</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Serifikasi Halal*, (Malang: UINMALIKI PRESS), 38.

(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.

Pasal **20** menyatakan bahwa pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atau iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal **21** menyatakan a. importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. b. importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing

Pasal **22** menyatakan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), pasal 20 dan pasal 21 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal **23** menyatakan pelaku usaha yang menolak dan/ atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat



digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan keadilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal **24** menyatakan (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/ atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau konsumen apabila: a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/ atau jasa tersebut. b. pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/ atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi. (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/ atau jasa menjual kembali kepada konsumendengan melakukan perubahan atas barang dan/ atau jasa tersebut.

Pasal **25** menyatakan (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatnya berkelanjutan dalam batas waktu sekurangkurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/ atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut : a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/ atau fasilitas

perbaikan. b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal **26** menyatakan pelaku usaha yang memperdagangkan jenis jasa wajib memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/ atau yang diperjanjikan.

Pasal **27** menyatakan pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila: a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan. b. cacat barang timbul dikemudian hari. c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang. d. kelalaian yang diakibatkan konsumen. e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal **28** menyatakan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 21, dan pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam UUPK, tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada Pasal 19 yang mengatur mengenai pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha atas

produk yang merugikan konsumen mempunyai beberapa prinsip-prinsip hukum yang dibedakan sebagai berikut:<sup>60</sup>

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab
- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak
- 5) Tanggung jawab dengan pembatasan

Dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, prinsip yang digunakan dalam tanggung jawab, di antaranya adalah sebagai berikut:<sup>61</sup>

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kealpaan
- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak

### **3. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen**

#### **a. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Unsur Kesalahan/Kelalaian**

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang sifatnya subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang di tentukan oleh perilaku pelaku usaha. Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian yang di alami oleh konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi

<sup>60</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (PT Grasindo, Jakarta 2000), 59.

<sup>61</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Kencana, Jakarta 2013), 83.

kepada pelaku usaha *negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:<sup>62</sup>

- 1) Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- 3) Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.

Adapun yang dimaksud dengan *Negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standard perilaku yang di tetapkan oleh Undang-Undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap resiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah perbuatan yang tidak cermat, kurang hati-hati.

Prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan Perdata. Dalam kitab undang undang hukum perdata khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Pasal 1365 KUHPer, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:<sup>63</sup>

<sup>62</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta:Pustaka Baru Press,2018),116.

<sup>63</sup> *Ibid*,92.

- 1) Adanya perbuatan adalah mengandung pengertian berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga perbuatan itu bertentangan dengan hukum, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesusilaan, maupun terhadap kepantasan/kepatutan.
- 2) Adanya unsur kesalahan adalah berupa kesengajaan maupun kurang hati-hatian. Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat dari pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu.
- 3) Adanya kerugian yang di derita dimaksudkan adalah kerugian yang berbentuk unsur rugi, biaya, dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum.
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang di derita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti harus dibuktikan kaitan antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melawan hukum.

#### **b. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab**

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya di kenal dalam lingkup transaksi konsumen yang

---

sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.<sup>64</sup>

**c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)**

Prinsip ini adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak di dasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya ), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karna perbuatan melawan hukum itu. Prinsip pertanggung jawaban mutlak ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang di timbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.<sup>65</sup>

**d. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung jawab**

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu di anggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si penggugat.

Di dalam konteks hukum pidana di Indonesia, *Omkering Van Bewijslast* juga diperkenalkan dalam Undang Undang Tentang Tindak Pidana Korupsi, tepatnya pada Pasal 17 dan 18. Namun, dalam

---

<sup>64</sup> *Ibid*, 94-95

<sup>65</sup> *Ibid*, 121.

praktiknya pihak kejaksaan RI sampai saat ini masih keberatan untuk menggunakan kesempatan yang diberikan prinsip beban pembuktian terbalik. UUPK pun mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19,22, dan 23.

Dasar teori dari pembalikan beban pembuktian adalah seorang di anggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun jika di terapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika menggunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendaknya hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

#### **e. Prinsip Tanggung jawab Dengan Pembatasan**

Prinsip ini sangat di senangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak

menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.<sup>66</sup>

Beberapa prinsip perlindungan konsumen ini tentu bertujuan untuk memberikan layanan hukum kepada konsumen yang dirugikan disebabkan oleh pelaku usaha. Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang dirugikan oleh akibat perbuatan pelaku usaha.

#### **4. Tinjauan Umum Tentang UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Perkembangan Perlindungan Konsumen, sebelum lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen upaya perlindungan terhadap konsumen tersebut dirasakan oleh masyarakat. Karena disamping tersebarnya ketentuan Perlindungan Konsumen dalam berbagai peraturan perundang-undangan tersebut memang belum dirasakan oleh masyarakat, misalnya dengan di keluarkannya Undang-Undang yang sejak tahun 1961 yakni Undang-Undang Nomor 10 tahun 1961 Tentang Barang, serta disusul dengan berbagai Undang-Undang lainnya. dari perkembangan Peraturan perundang-Undang dalam bidang Perlindungan Konsumen dapat pula dilihat pada hasil inventarisasi perundang-undangan yang dilakukan dalam rangka penyusunan rancangan akademik Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai perkembangan terakhir dan

---

<sup>66</sup> *Ibid*, 27.



sangat berarti adalah dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang merupakan pengikat dari berbagai ketentuan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen tersebut.<sup>67</sup>

Konsumen tidak hanya di hadapkan pada suatu keadaan untuk memilih yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga pada keadaan dimana ia tidak dapat melakukan pilihan karena “penguasaan” secara “monopoli” oleh satu atau lebih pelaku usaha atas kebutuhan utama, kalau tidak dapat disebutkan sebagai kebutuhan “vital” konsumen dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Konsumen tidak hanya di hadapkan pada persoalan kesenjangan diri ataupun kejelasan akan pemanfaatan, pengguna maupun pemakai barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usah. Karena kurang pemahaman atau keterbatasan informasi yang disediakan, melainkan juga terhadap bargaining position yang kadang kala sangat tidak seimbang.<sup>68</sup>

Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan Hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan tindakan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting, karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapatkan keuntungan yang semaksimal

---

<sup>67</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok: Rajawali Perss, 2017), 67-69.

<sup>68</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Puataka Utama, 2000), 3.

mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip seperti inilah yang merugikan terhadap konsumen, baik secara langsung maupun tidak.<sup>69</sup>

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi Negara yakni Undang-Undang Dasar 1945. Disamping itu, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari segala hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, selain itu ada tindak lanjut dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang telah diterbitkan berbagai peraturan pemerintah, keputusan presiden dan keputusan menteri.

Di dalam Pasal 1 Ayat 1 yang menjelaskan mengenai definisi Perlindungan Konsumen, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, di harapkan sebagai tombak atau banteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usahanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Akan tetapi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, bukan berarti

---

<sup>69</sup> Sadar, et. al, *Hukum Perlindungan Konsumen* di Indonesia ,3.

kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak di tentukan oleh para pelaku usaha.<sup>70</sup>

Di dalam Pasal 19 Ayat (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangkan, tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.<sup>71</sup>



---

<sup>70</sup> Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 1

<sup>71</sup> Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 19 Ayat (1)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berusaha mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks (holistik-kontekstual) melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.<sup>72</sup> Penelitian kualitatif juga merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>73</sup>

Sedangkan, untuk pendekatan penelitian ini menggunakan studi kasus (*case study*), yang merupakan suatu studi terhadap kasus tertentu dari berbagai aspek hukum.<sup>74</sup>

Adapun untuk jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan suatu data yang benar-benar terjadi atau secara fakta yang dilakukan dengan cara wawancara baik pula dengan observasi. Hal ini dikarenakan untuk memperoleh data yang lengkap dan valid mengenai perlindungan konsumen pada home industri kerupuk UD Al Barokah di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondowoso.

---

<sup>72</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, Jember, IAIN Jember Press, 67.

<sup>73</sup> Lexy J. Moleong, *Motodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda, 2010).

<sup>74</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Purnadamedia Group, 2016), 123

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian itu hendak dilakukan, mencari data-data obyektif yang digunakan untuk menjawab masalah yang ditetapkan dalam penelitian. Tempat penelitian yakni di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso. Peneliti mengambil tempat ini karena di desa ini terdapat Home Industri kerupuk yang tidak memberikan informasi yang jelas mengenai informasi barang produksi.

## **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian tentu yakni orang-orang yang berpengaruh dan bertempat tinggal di lokasi penelitian. Adapun subjek penelitian ini, yaitu:

1. Konsumen kerupuk UD. Al Barokah
2. Produsen kerupuk UD. Al Barokah
3. Karyawan UD Al Barokah

Informan di atas adalah orang yang memproduksi kerupuk dan orang yang mengkonsumsi kerupuk UD. Al Barokah Sehingga peneliti menjadikan informan tersebut sebagai orang yang dipercaya dalam menggali data lapangan.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data, teknik yang digunakan dapat berupa observasi, wawancara dan dokumentasi

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian. Metode observasi juga

dapat diartikan sebagai salah satu cara penelitian ilmiah dengan maksud mengumpulkan data berdasarkan fakta, yaitu mengumpulkan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan gambaran atau deskripsi dari kenyataan yang menjadi aspek perhatian.<sup>75</sup> Dalam teknik ini menggunakan camera sebagai alat bantu untuk pengumpulan data dan sebagai pembuktian di bagian lampiran.

Dalam penyusunan penelitian ini, ada dua tahap yang dilakukan peneliti, yakni: *Pertama*, mengirim surat izin penelitian. *Kedua*, memperkuat dan menambah data dengan wawancara mengenai produksi kerupuk.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara dengan narasumber.<sup>76</sup> Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan dialog langsung dengan sumber data. Teknik wawancara ada dua macam yakni wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Maksud dari wawancara terstruktur menyiapkan pertanyaan sebelum berdialog dengan sumber data dan wawancara tidak terstruktur menyiapkan beberapa pertanyaan sebelum berdialog dengan sumber data akan tetapi ketika sudah berdialog pertanyaan itu akan bertambah sendiri seiring berlangsungnya wawancara.

---

<sup>75</sup> Wardi Bachtiar, *Metode Penelitian Ilmu Dakwah*, Jakarta: (Logos, 1997), 73.

<sup>76</sup> Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: (Alfabet, 2014), 129.

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan dua kali wawancara yang *pertama* kepada produsen dan karyawan UD. Al Barokah mengenai bagaimana cara membuat krupuk, *kedua* kepada konsumen mengenai bagaimana tanggapannya tentang kerupuk UD. Al-Barokah mengenai bentuk perlindungan kepada konsumen.

### 3. Dokumentasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), dokumentasi adalah pengumpulan, pemilhan, pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan. Pemberian dan pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, kliping dan bahan referensi lainnya. Untuk metode ini sumber datanya berupa catatan media masa, atau dokumen-dokumen yang tersedia dan berkaitan dengan objek penelitian.<sup>77</sup>

## E. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil *interview*, catatan lapangan, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dan membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>78</sup> Tujuan dari metode tersebut yaitu untuk memberi deskripsi terhadap objek yang diteliti.<sup>79</sup> Dalam penelitian ini penulis menggambarkan cara memproduksi kerupuk UD Al Barokah. tinjauan Undang

<sup>77</sup> Sanapia Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo, 2005, hlm 25

<sup>78</sup> Sugiono, *memahami Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012, hlm 89

<sup>79</sup> Robert Bohdan dan Steven J. Taylor, *Pengantar Metodologi penelitian Kuantitatif: suatu Pendekatan Fenomologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*, Surabaya: Usaha Offset printing, 1992, hlm 22

Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondowoso.<sup>80</sup>

Proses analisis data dalam penelitian di lakukan sejak sebelum memasuki lapangan, yaitu terhadap hasil studi pendahuluan yang akan digunakan untuk menggunakan fokus penelitian yang masih bersifat sementara. Selama di lapangan, langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu data *reduction* (redaksi data), data display (penyajian data) dan *conclusion* (penarikan kesimpulan), setelah selesai di lapangan.<sup>81</sup>

#### **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan pembuktian terhadap penelitian yang dilakukan agar objek yang diteliti sesuai dengan realita sebenarnya. Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik untuk mengetahui keabsahan data dengan cara triangulasi data. Triangulasi data, yaitu sebagai pengecekan data dengan menggunakan berbagai sumber data, misalnya dokumen, hasil wawancara, dan hasil observasi. Moelong berpendapat triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap sebuah data.<sup>82</sup>

Peneliti hanya melakukan dua metode untuk keabsahan data yang disajikan, yakni triangulasi sumber dan metode. Peneliti melakukan

<sup>80</sup> Sudarwan Darwin, *Menjadi Peneliti Kuantitatif*, bandung: CV. Pustaka setia, 2002, hlm 41

<sup>81</sup> Ibid, h, 336

<sup>82</sup> Moelong dalam Sabian Utsman, *Dasar-dasar Sosiologi Hukum: Makna Dialog Antara Hukum dan Masyarakat*, Yogyakarta: (Pustaka Belajar,2009), 386.



pengecekan data dari sumber data satu ke sumber data yang lain, informan satu ke informan lain, kemudian yang terakhir pengecekan dari peneliti.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu tahap lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data dan sampai pada penulisan laporan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan empat tahap penelitian yaitu:

#### **1. Tahap pra Lapangan**

##### **a. Menyusun rencana penelitian**

Rencana penelitian ini latar belakang masalah, alasan pelaksanaan penelitian, pemilihan lokasi, penentuan jadwal penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, dan rancangan pengecekan keabsahan data.

##### **b. Studi Eksplorasi**

Studi eksplorasi merupakan kunjungan ke lokasi penelitian sebelum penelitian dilaksanakan, dengan tujuan untuk mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik dan keadaan alam lokasi penelitian.

##### **c. Penyusunan**

Instrument penelitian ini meliputi penyusunan daftar pertanyaan untuk wawancara membuat lembar observasi, pencatatan dokumen yang di perlukan.

## 2. Tahap Pelaksanaan

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan jadwal yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

### b. Pengolahan Data

Pengolahan data dari hasil pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk mempermudah dalam proses analisis data.

### c. Analisis Data

Setelah semua data terkumpul dan tersusun, kemudian dianalisis dengan teknik analisis kualitatif, yaitu mengemukakan gambaran terhadap apa yang telah diperoleh selama pengumpulan data. Hasil analisis data diuraikan dalam paparan data dan temuan penelitian.

### d. Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan adalah penyusunan hasil penelitian dalam bentuk skripsi sesuai dengan pedoman yang berlaku pada program Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Bondowoso merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Bondowoso merupakan wilayah yang terletak di tengah-tengah tiga Kabupaten yakni sebelah utara Kabupaten Situbondo, sebelah timur Kabupaten Banyuwangi dan sebelah barat-selatan Kabupaten Jember. Kabupaten Bondowoso memiliki beberapa daerah yang salah satunya akan di jadikan sebagai sebuah titik objek penelitian. Objek peneliti yakni berada di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso.

Kecamatan Pujer merupakan salah satu bagian dari Kabupaten Bondowoso yang terletak di wilayah bagian selatan. Kecamatan ini merupakan salah satu penghasil olahan makanan ringan terbesar di Kabupaten Bondowoso. Kecamatan Pujer terbagi 7 wilayah dan berjarak 14 KM dari pusat kota Bondowoso. Salah satu wilayah tersebut di tempati objek peneliti yakni Desa Mengok.

Desa Mengok merupakan suatu wilayah yang terletak di sebelah barat pusat pemerintahan Kecamatan Pujer. Di desa ini terdapat Home Industri yakni pembuatan kerupuk yang di produksi oleh UD Al-Barokah. Olahan kerupuk ini sangat laris di pasaran, di toko-toko maupun di warung karena harganya terbilang lebih murah dari olahan kerupuk yang lain bahkan sudah

tersebar ke berbagai desa yang ada di Kecamatan Pujer bahkan ada yang ke berbagai daerah luar kecamatan. Disini inilah peneliti mengemukakan hasil temuan dilapangan yang secara tidak langsung dan tidak terlihat kasap mata, bahwa adanya sebuah problematika antara praktek dengan teori. Ketika di teliti secara mendalam akan menemukan hal yang melatar belakangi untuk membangun sebuah bisnis.

### **1. Sejarah Berdirinya Usaha Kerupuk UD Al-Barokah di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso**

Tidak mudah untuk menjalani dan mempertahankan suatu usaha karena banyak yang harus bisa di lewati oleh seorang pengusaha baik dari modal, kendala dan bagaimana menejemen keuangan dan pemasaran.

Begitu perkataan bapak H. Holil selaku pemilik usaha kerupuk UD Al Barokah, menjelaskan awal mula berdirinya usaha tersebut sebagai berikut:

Pada Tahun 1985 saya mempunyai keinginan untuk memulai usaha kerupuk tapi modal yang saya punya pada waktu itu hanya Rp. 1000,-. Pada saat itu uang Rp. 1000,- sudah bisa membeli bahan karena waktu itu uang segitu sudah lumayan besar nilainya. Kemudian saya ke pasar untuk membeli bahan-bahan yang akan di buat kerupuk, ketika bahan tersebut di olah dan memakan waktu 1 sampai 2 hari. Ketika kerupuk itu sudah jadi saya coba sendiri bagaimana rasa dan renyahnya akan tetapi saya membelinya sendiri dalam artian saya memberikan uang kepada istri dengan tujuan agar modal tidak hangus.

Ketika saya coba ternyata kerupuk yang saya buat enak dan renyah, nah dari itulah niat saya semakin kuat dan akhirnya saya membuat lagi dengan resep yang sama. Setelah selesai kerupuk itu saya pasarkan ke tetangga dan alhamdulillah tetangga banyak yang suka, dari itulah saya mendapat untung sebesar Rp. 1000,- dari modal Rp. 1000,-. Dengan bertambahnya modal menjadi Rp. 2000,- saya mencoba menambah produksi kerupuk dua kali lipat, dan alhamdulillah keuntungan saya bertambah menjadi Rp. 2000,- dari modal Rp. 2000,-. Setelah itu saya kembali memproduksi tiga kali lipat, dan alhamdulillah pelanggan saya bertambah termasuk anak-anak SD yang sekaolah ketika jam istirahat mereka ke rumah untuk membeli kerupuk dari itu keuntungan saya bertambah lagi menjadi Rp. 4000,- dari modal Rp. 4000,-. Dari itu niat dan keyakinan saya untuk menjadi pengusaha kerupuk lebih percaya diri, dari modal Rp. 8000,- saya coba buat kerupuk dan lagi-lagi pelanggan saya bertambah dan anak-anak SD itu ketika jam istirahat mereka ke rumah sambil bersorak “aku beli kerupuk ustad” padahal pada waktu itu kerupuk ini tidak ada namanya tapi dari anak-anak SD itu kerupuk saya lebih di kenal dengan nama kerupuk ustad dan alhamdulillah keuntungan saya bertambah Rp. 8000,- dari modal Rp. 8000,-.<sup>83</sup> Semenjak itu nama kerupuk saya di namakan kerupuk ustad dan dari itu pula pelanggan saya terus-menerus semakin bertambah sampai penjual makanan dan warung-warung di dekat SD memesan kerupuk pada saya untuk di jual kembali.

---

<sup>83</sup> H. Holil, Pelaku Usaha, Diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso 3 April 2021, Pukul 09.00 WIB

Dari saking banyaknya pesanan sampai pelanggan-pelanggan saya tidak kebagian, akhirnya saya terus menambah produksi hingga omset saya pada tahun 1990 mencapai puluhan ribu. Pada tahun itu pula saya membuka peluang kerja 3 orang bagi ibu-ibu yang kesehariannya di rumah untuk membantu saya memproduksi kerupuk. Di tahun itu saya mendapat musibah tempat produksi kerupuk mengalami kebakaran hingga menghancurkan semua yang ada di dalamnya.

Tak berselang waktu lama saya mencoba kembali dan pada tahun 1992 saya mendatangi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bondowoso untuk melegalkan usaha kerupuk saya dan pada saat itu usaha kerupuk saya resmi di beri nama UD Al-Barokah, serta tujuan saya melegalkan usaha ini agar mendapat perhatian dari pemerintah karena usaha saya mengalami kebakaran. Semakin lama omset saya terus naik permintaan pelanggan terus bertambah akhirnya saya membuka peluang kerja hingga pada tahun 2000 pegawai saya mencapai 35 orang.

Seiring berjalannya waktu permintaan pelanggan semakin meningkat akhirnya saya menjalankan program yang bernama cek mundur. Program ini seperti halnya hutang barang, jadi barang-barang bahan untuk di buat kerupuk datang tanpa saya bayar terlebih dahulu, kemudian saya olah dari bahan-bahan tersebut hingga menjadi kerupuk. Sistem cek mundur ini memiliki jangka waktu yakni 1 minggu, maksudnya barang yang saya dapat harus habis dalam jangka waktu tersebut, jika barang tidak habis dalam jangka waktu yang telah ditentukan

maka barang tersebut tidak boah di lunasi dan secara otomatis akan terus berlanjut. Pada tahun 2005 akhirnya saya memutuskan untuk berhenti program cek mundur agar keuntungan bisa lebih besar dan keuntungan tersebut bisa saya investasikan seperti membeli sawah, tanah pekarangan dan naik haji.

Semakin lama onset usaha saya semakin naik hingga pada tahun 2012 saya menapat undangan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Timur untuk mengikuti pelatihan pembukuan bagi UKM di Hotel Ijen View. Tak berselang waktu lama yakni pada Tahun 2013 saya mendapat undangan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bondowoso untuk mengikuti seminar manajemen pemasaran usaha kecil. Dari tahun ke tahun permintaan dan pelanggan saya terus bertambah hingga saat ini pada tahun 2021 omset penjualan kerupuk mencapai 45 juta per bulan.<sup>84</sup>

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Penyajian data dan analisis ini merupakan langkah penting dalam suatu penelitian untuk menggambarkan kejadian-kejadian yang sebenarnya dari objek penelitian guna analisis dari data yang di peroleh di lapangan dalam penyajian kali ini yaitu perlindungan konsumen pada home industri kerupuk UD Al Barokah yang akan di kaitkan dengan dasar hukum atau teori. Dan selanjutnya akan saya deksripsikan mengenai sejarah dan beberapa hal mengenai pembuatan kerupuk tersebut.

---

<sup>84</sup> H. Holil, Pelaku Usaha, Diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso 3 April 2021, Pukul 09.00 WIB

## 1. Bagaimana Pelaksanaan Produksi Kerupuk Di UD Al Barokah

Untuk mendapatkan informasi terkait produksi kerupuk di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso, peneliti ikut serta dan melakukan penggalan data di lapangan kepada para informan secara lebih mendalam guna mengetahui secara nyata terkait produksi kerupuk tersebut.

Dalam proses penggalan data dalam kegiatan produksi kerupuk yang dilakukan peneliti terhadap informan dengan langsung mendatang tempat dimana proses produksi kerupuk itu dilaksanakan agar supaya dapat melihat langsung secara nyata kita mengetahui proses produksinya, bahkan peneliti juga mendatangi konsumen antara maupun konsumen terakhir agar supaya mendapatkan data yang aktual dan faktual sebagaimana yang terjadi di lapangan.

Setiap Home Industri mempunyai cara dan bahan tersendiri untuk membuat produk olahannya dengan tujuan memberikan kualitas yang baik sehingga lebih mudah memajukan usahanya. Dalam dunia usaha juga tidak selalu tentang keuntungan saja yang menjadi tujuan utama tetapi kita juga memandang luas yang menjadi objek dalam usaha kita agar saling mendapatkan keuntungan dari apa yang kita hasilkan dalam produk kita dan harus mempunyai tujuan dan iktikat baik agar memberi kemanfaatan kepada orang di sekeliling kita.

Tetapi terkadang ada juga pelaku usaha yang menghiraukan hal itu, dan hanya memantingkan keuntungannya saja dan mengabaikan



dampak yang diperoleh oleh konsumennya entah buruk atau baik produknya tersebut. Hanya pengusaha yang benar-benar bermental pengusaha yang bisa memperhatikan aspek dua hal yaitu dampak dan hasil dari produk yang dihasilkannya tersebut. Secara nyata yang dilakukan oleh pelaku usaha yang saya jadikan objek penelitian telah menerapkan kedisiplinan dalam memproduksi kerupuk dari hal kehygienisan dan kelayakan bahan yang akan diolah sebagai makanan sehingga benar-benar layak dipasarkan dan dikonsumsi oleh orang banyak dan tidak menimbulkan hal buruk bagi konsumen karena sudah benar-benar sesuai standard kesehatan.

Dalam proses produksi kerupuk yang dilakukan oleh pelaku usaha yang saya ambil sebagai informan dalam proses produksinya tidak jauh berbeda dan tidak mudah serta juga tidak sulit dalam memproduksi kerupuk, tetapi yang menjadi titik perhatiannya adalah pada saat memproduksi kerupuk tersebut yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha yaitu dalam kelayakan bahan, segi kebersihan tempat dan kehygienisan dalam proses pembuatan kerupuk itu sendiri, agar supaya konsumen yang mengkonsumsi juga mendapat akibat baiknya dari makanan tersebut. maka berdasarkan penelitian yang dikumpulkan dalam bentuk sebuah data hasil observasi dan wawancara dari Bapak

H. Holil yang merupakan pelaku usaha mengatakan:

“Sebelum proses agebey kerupuk, guleh ngobengin bahan-bahan sareng pelappa neng toko-toko se paleng semmak. Guleh ngobengin bahan se layak tor jugen begus berengah. Selaen gruah guleh koduh aberse'an makle kenengenah berse

pas eyabes mapan. Mun bahan-bahan se eyangguy jet sengaja tak e cantum agin polanah gruah rahasia”.

“Sebelum proses membuat kerupuk, saya membeli bahan-bahan dan bumbu di toko-toko terdekat. Bahan yang saya beli layak dan memiliki kualitas yang bagus. Selain itu pula sebelum proses pembuatan kerupuk saya harus membersihkan tempat produksi agar bersih dan enak dipandang. Kalau komposisi yang dipakai memang sengaja tidak saya cantumkan karena itu merupakan resep rahasia”<sup>85</sup>

Begitu pula ungkapan dari Ibu Mutmainah selaku istri pelaku usaha tentang bagaimana proses produksi kerupuk, beliau mengatakan:

“Sebelum proses agebey kerupuk guleh melleh baha-bahan sareng plappa neng etoko. Pastenah bahan se eyangguy bahan se kualitas bhegus, guleh e tugas agin ngaduk bahan sareng pelappa se e kagebeyeh kerupuk. Lasraeh eyaduk kabbhi adunan e paneng-neng korang lebbi sajem, gunanah genikah bahan pengembang bisa maksimal pas kerupuk bisa ngembang pas e guring. Sebelum gruah alat-alat e berse'en kabbhi”.

“Sebelum proses membuat kerupuk, saya membeli bahan-bahan dan bumbu di toko-toko. Bahan yang saya pakai pastinya bahan yang berkualitas. Dalam pembuatan kerupuk saya bertugas untuk mengaduk bahan dan bumbu yang akan dibuat kerupuk. Selesai itu semua adonan di diamkan kurang lebih 1 jam hal ini agar pengembang adonan bisa bekerja maksimal dan kerupuk bisa mengembang setelah digoreng. Akan tetapi alat-alat pembuatan kerupuk dalam keadaan bersih.”<sup>86</sup>

Dari penjelasan kedua informan di atas di sertai observasi yang dilakukan oleh peneliti memang benar bahan-bahan yang dipakai untuk membuat kerupuk menggunakan bahan-bahan yang berkualitas.

<sup>85</sup> H. Holil, Pelaku Usaha, Di Wawancarai Oleh Penulis, Bondowoso, 3 April 2021, Pukul 09.00 WIB

<sup>86</sup> Ibu Mutmainah, Pelaku Usaha, Di Wawancarai Oleh Penulis, Bondowoso, 3 April 2021, Pukul 10.00 WIB

Selanjutnya peneliti menggali informasi kepada karyawan Bapak H. Holil yang bertugas untuk memotong adonan, mengatakan bahwa:

“Sebelum adonan dipotong pastinya adonan yang sudah di kukus harus di dinginkan terlebih dahulu agar adonan menjadi kaku dan mudah dipotong”.<sup>87</sup>

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas peneliti menggali informasi kepada karyawan yang bertugas menggoreng kerupuk, mengatakan bahwa:

“Sebelum kerupuk di goreng pastinya sudah di jemur hingga benar-benar kering sekita 2-3 hari jika musim panas akan tetapi jika musim hujan bisa sampai 7 hari”.<sup>88</sup>

Dikarenakan peneliti masih kurang akan informasi, selanjutnya wawancara dilakukan kepada karyawan yang bertugas untuk mengemas kerupuk, mengatakan bahwa:

“Sebelum kerupuk di kemas tentunya harus di goreng terlebih dahulu dan ditiriskan agar minyak tidak ikut pada saat pengemasan serta di dinginkan sejenak agar ketika pengemasan plastik tidak terbakar”.<sup>89</sup>

Dari beberapa penjelasan informan di atas disertai observasi, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan produksi kerupuk sudah sesuai tahap demi tahap seperti apa yang terjadi dilapangan.

## **2. Bagaimana Pelaksanaan Distribusi Kerupuk Di UD Al Barokah**

<sup>87</sup> Ibu Yulis, Karyawan, Di Wawancarai Oleh Penulis, Bondowoso, 4 April 2021, Pukul 08.00 WIB

<sup>88</sup> Khoirul Anwar, Karyawan, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Bondowoso, 4 April 2021, Pukul 09.00 WIB

<sup>89</sup> Ibu Zainiyah, Karyawan, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Bondowoso, 4 April 2021, pukul 2021 WIB

Terkait ulasan yang akan peneliti sampaikan pada sub bab ini yaitu mengenai jual beli atau sistem pemasaran produk, peneliti melakukan penggalan data mengenai pemasaran produk kerupuk di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso. Dimana yang dimaksudkan dalam proses terjadinya jual beli itu merupakan salah satu bentuk transaksi atau mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lainnya, dimana satu pihak menjual barangnya tersebut, dan pihak lainnya yang membeli sesuai dengan kesepakatan tersebut ataupun pula dimaksudkan itu menjual sekaligus membeli atau pendistribusian.

Maka dengan pembahasan seperti inilah peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan agar supaya mendapatkan data yang benar. Selain itu, gunanya pula mengetahui kesepakatan yang di jalin oleh kedua belah pihak tersebut.

Peneliti mendatangi tempat produksi kerupuk UD Al-barokah dan produsennya bapak H. Holil, peneliti akan menanyakan mengenai penjualan kerupuk cara pemasarannya seperti apa hingga sampai kepada para konsumen baik itu konsumen antara dan konsumen terakhir. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Bile kerupuk pon mareh e guring pas e bunduk sebelum e juel ka pasar. Penjualan guleh perak alayani 2 macem ecer sareng grosir pas guleh tak ajuel kerupuk metta. Se masaragin guleh bik settong panglakoh bhen areh ka pasar se tak padeh guleh ngangguy motor panglakoh ngangguy sepeda motor. Mun masalah sistem juel pade bik se laen tatemmu langsung pas majereh langsung pona. Mun ollenah bhen arenah gruah korang lebbi 1,5 juta”

“Ketika kerupuk ini sudah digoreng dan di bungkus rapi maka tahap akhir sebelum di distribusikan atau di jual ke pasar. Untuk penjualan saya melayani 2 tipe yakni dengan ecer dan grosir dan saya tidak melayani pembelian produk kerupuk mentah. Untuk pelaksanaan penjualan saya dan 1 orang pegawai setiap pagi ke pasar yang berbeda dengan menggunakan mobil dan karyawan saya menggunakan motor. Kalau masalah sistem penjualan seperti layaknya penjual dan pembeli yakni tatap muka dan sistem pembayaran kontan dan tunai. Kalau penghasilan perharinya kurang lebih 1,5 juta”<sup>90</sup>

Selanjutnya agar data lebih valid maka peneliti menggali informasi kepada konsumen antara yang sudah menjadi langganan dari hasil produksi Bapak H. Holil, mengatakan bahwa:

“Sistem penjualan kerupuk di UD Al Barokah yakni dengan menjual kerupuk yang siap di konsumsi dan yang mendistribusikan yakni Bapak H. Holil dan salah satu karyawannya.”<sup>91</sup>

Untuk mendapatkan informasi lebih kuat peneliti menggali informasi kepada konsumen akhir yakni Ibu Hasanah, mengatakan bahwa:

“Penjualan kerupuk tersebut di lakukan oleh Bapak H. Holil dan salah satu karyawannya yang bertempat di pasar yang berbeda yang jaraknya tidak jauh dari rumahnya .”<sup>92</sup>

Dari hasil wawancara beberapa informan diatas dan disertai oleh observasi, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan distribusi kerupuk di UD Al Barokah sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan yakni dilakukan oleh pelaku usaha sendiri dan salah satu

<sup>90</sup> H. Holil, Pelaku Usaha, Di Wawancarai Oleh Penulis, Bondowoso, 3 April 2021, Pukul 09.00 WIB

<sup>91</sup> Ibu Hasanah, Konsumen, Di Wawancarai Oleh Penulis, Bondowoso, 4 April 2021, Pukul 13.00 WIB

<sup>92</sup> Ibu Rofi'ah, Konsumen, Di Wawancara Oleh Penulis, Bondowoso 4 April 2021, Pukul 10.00 WIB

karyawannya dipasar yang berbeda dan tidak jauh dari UD Al Barokah.

### **3. Bagaimana Perlindungan Konsumen Oleh UD Al Barokah Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa bertahan hidup tanpa ada orang lain. Oleh karena itu manusia saling bekerja sama dan saling bantu membantu agar kebutuhan manusia dapat terpenuhi. Adanya komunikasi yang baik antara individu satu dengan individu lainnya terciptanya suatu hak dan kewajiban antara satu sama lain. Kedua hal ini tidak dapat di pisahkan karena keduanya saling berkesinambungan dan saling ada di setiap individu. Kewajiban adalah suatu hal yang harus di penuhi dari setiap individu sebelum dia menagih hak nya kepada individu lainnya. Kehidupan sehari-hari manusia juga termasuk kedalam transaksi antara produsen dan konsumen, keduanya juga memiliki hak dan kewajiban masing-masing.

Pelaku usaha sebagai pemilik barang dan konsumen sebagai orang yang membutuhkan barang, dalam hal ini keduanya sama-sama memiliki hak dan kewajiban. Banyak pelaku usaha yang menghiraukan kewajibannya justru sebaliknya, produsen selalu menuntut haknya. Terjadinya ketidak seimbangannya antara kewajiban yang di lakukan oleh produsen dapat merugikan konsumen, karena yang di pikirkan oleh produsen hanya keuntungannya saja.

Oleh sebab itu peneliti menggali informasi kepada konsumen apakah memang tidak ada komplain atau memang ada komplain tapi tidak dapat respon yang baik dari pelaku usaha, peneliti menggali informasi kepada beberapa informan yang sudah menjadi konsumen dari bapak H. Holil, mengatakan bahwa:

“Dulu pernah komplain kepada H. Holil karena kerupuk yang saya beli melempem serta saya minta diganti yang baru tapi beliau menolak, katanya karena dia jual kerupuk baru di goreng jika kerupuk sudah seperti di pelanggan berarti sudah tanggung jawab nya”.<sup>93</sup>

Adapun bentuk penolakan yang dilakukan produsen kerupuk UD Al Barokah dijelaskan oleh Ibu Fatimah selaku konsumen antara, mengatakan bahwa:

“Saya pernah komplain dan meminta kerupuk yang saya beli di ganti dengan kerupuk yang baru akan tetapi produsen menolak dengan alasan produsen menjual kerupuk reyah dan produsen tidak mau rugi.”<sup>94</sup>

Adapun bentuk ketidakpuasan yang di lakukan oleh produsen UD Al Barokah di sampaikan oleh Ibu Susi selaku konsumen antara, mengatakan bahwa:

“Kalau di lihat dari kemasan dan nominal harga jual saya pribadi puas, akan tetapi saya tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh produsen karena kerupuk yang sudah tidak layak dipasarkan menolak untuk diganti dengan produk yang layak karena kerupuk yang sudah dibeli bukan tanggung jawab produsen, hal seperti ini yang dapat merugikan pedagang seperti saya”.<sup>95</sup>

<sup>93</sup> Ibu Hasanah, Konsumen, Di Wawancarai Oleh Penulis, Bondowoso, 5 April 2021, Pukul 13.00 WIB

<sup>94</sup> Fatimah, Konsumen, Di Wawancara Oleh Penulis, Bondowoso 5 April 2021, Pukul 15.00 WIB

<sup>95</sup> Ibu Susi, Konsumen, Di Wawancara Oleh Penulis, Bondowoso 5 April 2021 Pukul 09.00 WIB

Selanjutnya peneliti menggali informasi kepada konsumen akhir yakni Bapak Darsono, mengatakan bahwa:

“pada waktu itu saya pernah mengalami beberapa kali kerugian karena kerupuk yang saya beli tidak lama kemudian kerupuk tersebut melempem, akhirnya saya dengan istri ingin mengembalikan kerupuk yang sudah rusak dengan kerupuk yang baru akan tetapi pelaku usaha tidak mau karena kerupuk yang sudah di beli bukan tanggung jawab nya”.<sup>96</sup>

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaku usaha kerupuk UD Al Barokah menghiraukan hak konsumen seperti di UUPK pasal 4 huruf (h) yakni hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Dari keterangan di atas dapat kita ketahui bahwa pelaku usaha masih kurang dalam hal menjalankan kewajibannya dan tidak ada bentuk perlindungan terhadap konsumen, sehingga jika terjadi keluhan atau kerugian maka tidak ada yang akan menolong dan hal itu merupakan pelanggaran atas hak konsumen, yang ada di dalam pasal 4 UUPK yaitu:<sup>97</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

<sup>96</sup> Darsono, Konsumen, Di Wawancara Oleh Penulis, Bondowoso 5 April 2021 Pukul 10.00 WIB

<sup>97</sup> Undang-Undang , No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4



- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari beberapa keterangan informan yang di dapatkan oleh peneliti dapat kita lihat bahwa pelaku usaha masih kurang dalam hal memperhatikan hak-hak konsumen. dan tidak adanya bentuk perlindungan terhadap konsumen dari adanya ketidaksesuaian barang yang di dapatkan oleh konsumen sehingga mendapatkan kerugian, akan tetapi selaku konsumen harus pintar memilah dan memilih kerupuk yang akan dibeli agar terhindar dari kerupuk yang melempe dan tidak semua kerupuk yang melempe di terima konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha terlebih kesalahan konsumen yang mengakibatkan kerupuk tersebut melempe menimbulkan kerugian pada konsumen itu sendiri.

### **C. Pembahasan Temuan**

Membicarakan masalah-masalah muamalah merupakan problematika yang tidak akan habis, selama masih ada interaksi sesama manusia untuk

memenuhi kebutuhan hidup. Karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat memenuhi kehidupannya sendiri, tanpa adanya bantuan orang lain. Secara keseluruhan dari analisis bahwasanya pengusaha kerupuk UD Al-Barokah di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondowoso tidak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku di Indonesia lebih tepatnya pada Undang-Undang Perlindungan Komsumen. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menjabarkan temuan berikut.

### **1. Bagaimana Pelaksanaan Produksi Kerupuk di UD Al Barokah**

Dari hasil wawancara pelaku usaha di atas dan observasi dapat diketahui bahwa pelaksanaan produksi kerupuk di UD Al Barokah sudah cukup lama dan sudah mempunyai karyawan sebanyak 35 orang pada tahun 2000. Urutan dari produksi kerupuk sudah sesuai dengan tahapan sebagaimana mestinya yakni dari bahan mentah hingga sampai penggorengan dan pengemasan kerupuk.

### **2. Bagaimana Pelaksanaan Distribusi Kerupuk di UD Al Barokah**

Dari hasil penjelasan pelaku usaha dan beberapa konsumen di atas disertai observasi dapat diketahui bahwa pelaksanaan produksi kerupuk di UD Al Barokah sudah cukup lama dan sudah banyak konsumen baik dari tetangga sekitar maupun dari luar desa dan luar kota. Pelaku usaha mendistribusikan kerupuk dengan menjualnya ke pasar terdekat yang berbeda dan dibantu salah satu karyawan kepercayaan nya.

### **3. Bagaimana Perlindungan Konsumen oleh UD Al Barokah Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing hak dan kewajiban.<sup>98</sup>

Dari hasil wawancara diatas telah kita ketahui bahwa pelaku usaha kerupuk UD Al barokah yang ada di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso masih mengabaikan hak konsumen yakni tidak mau mengganti barang rusak yang sudah dibeli dengan alasan bukan tanggung jawab nya dan pelaku usaha tidak mau rugi.

Hal ini bisa sangat merugikan konsumen yang seharusnya konsumen tersebut mendapatkan ganti rugi atas kerugian akibat kesalahan memproduksi kerupuk yang rata-rata konsumennya orang yang awam hukum. Dan pelaku usaha tidak hanya bisa memproduksi kerupuk akan tetapi juga harus mementingkan hak-hak konsumen.

Di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf (g) yakni berbunyi: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dari pasal tersebut sudah jelas bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau penggantian barang apabila rusak atau tidak

---

<sup>98</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta:sinar grafika, 2017), 1

sesuai. Undang Undang ini berisi hak konsumen dengan tujuan untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen atas kesalahan pelaku usaha.

Pasal 7 huruf (g) juga menegaskan demikian bahwasanya pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Maksud dari pasal ini yakni memberikan ketegasan hukum kepada pelaku usaha untuk melaksanakan atau melindungi konsumen jika mengalami kerugian karena kesalahan pelaku usaha saat memproduksi kerupuk tersebut akan tetapi selaku konsumen harus pintar memilah dan memilih kerupuk yang akan dibeli agar terhindar dari kerupuk yang melempek dan tidak semua kerupuk yang melempek di terima konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha terlebih kesalahan konsumen yang mengakibatkan kerupuk tersebut melempek sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen itu sendiri.

IAIN JEMBER

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penulis menguraikan dalam pembahasan tersebut mengenai perlindungan konsumen pada Home Industri kerupuk UD Al Barokah di Desa Mengok Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso, maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya:

1. Pelaksanaan produksi kerupuk di UD Al Barokah.

Tahapan demi tahapan mulai dari bahan masih mentah, pengolahan bahan, pengukusan bahan yang sudah diolah, pemotongan, penjemuran, penggorengan sampai tahap terakhir yakni pengemasan kerupuk.

2. Distribusi kerupuk di UD Al Barokah

Sistem pemasaran kerupuk di UD Al Barokah yakni dengan cara di jual ke pasar dan yang mendistribusikan kerupuk tersebut yakni Bapak H. Holil selaku produsen dan seorang karyawan kepercayaanya.

3. Perlindungan konsumen oleh UD Al Barokah menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Produsen kerupuk di UD Al Barokah masih belum melaksanakan perlindungan kepada konsumen seperti yang tertuai didalam Undang Undang perlindungan konsumen pasal 4 huruf (h) yang mengatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau

jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya akan tetapi selaku konsumen harus pintar memilah dan memilih kerupuk yang akan dibeli agar terhindar dari kerupuk yang melempek dan tidak semua kerupuk yang melempek di terima konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha terlebih kesalahan konsumen yang mengakibatkan kerupuk tersebut melempek sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen itu sendiri.

Jadi sebagai pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama jujur dan saling melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing agar tidak menimbulkan konflik dan merugikan salah satu pihak.

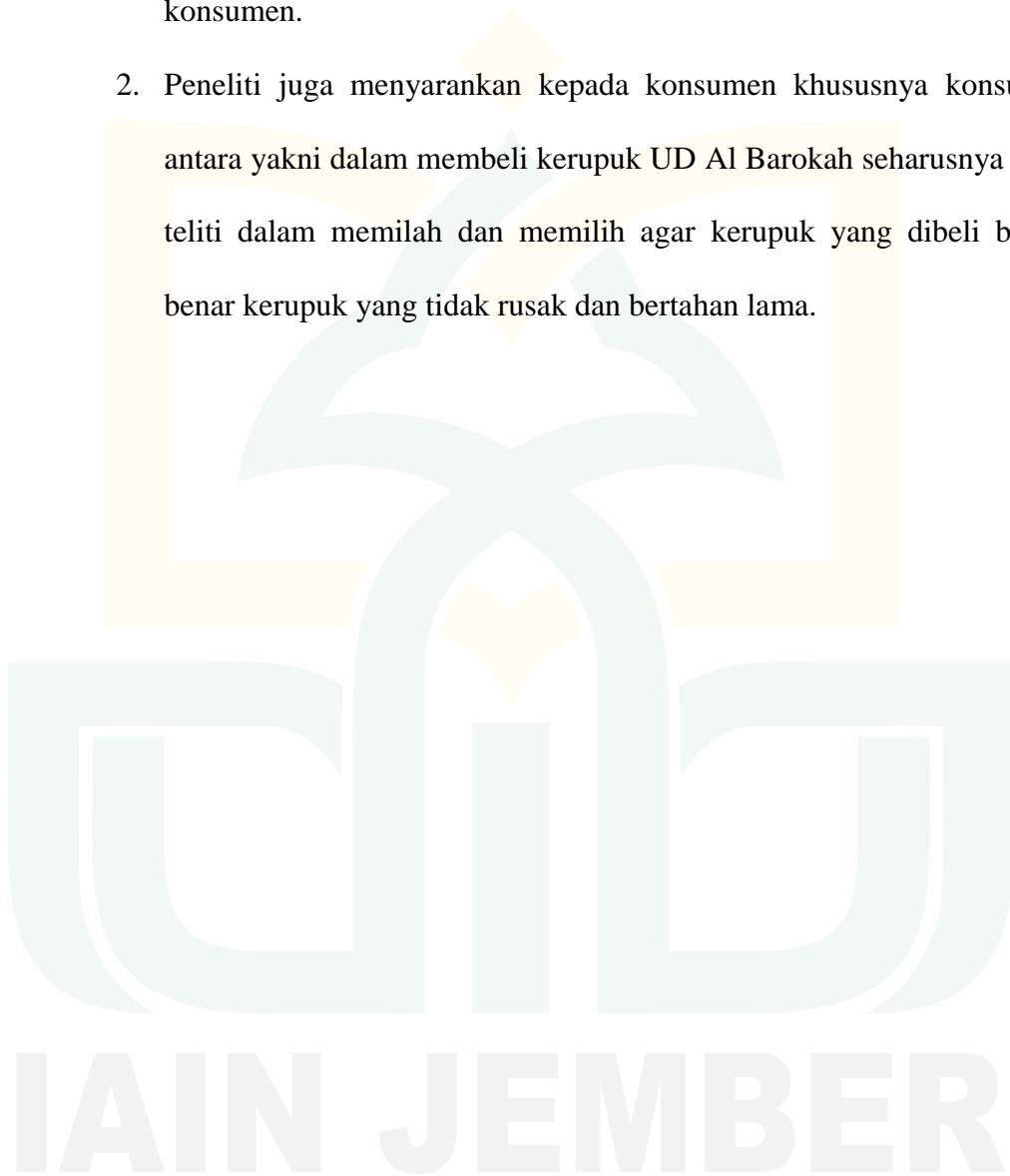
## **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh selama penelitian, maka dapat disarankan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini yakni:

1. Peneliti menyarankan kepada pelaku usaha kerupuk UD AL Barokah sebelum memproduksi kerupuk alangkah baiknya melakukan pembersihan dan pensterilan alat-alat untuk memproduksi kerupuk dan menyediakan tempat khusus untuk memotong adonan, mentiriskan minyak ketika kerupuk selesai digoreng dan tempat pengemasan kerupuk agar jauh dari tanah serta tidak sembarangan di lewati orang dengan tujuan agar kerupuk yang diproduksi bersih dan higienis yang berdampak baik bagi orang yang mengkonsumsinya. Pelaku usaha ini juga harus mencantumkan informasi yang jelas, lengkap dan benar

terhadap pangan yang diproduksi seperti komposisi bahan, label halal dan lain-lain. Dan yang terakhir pelaku usaha tidak hanya memikirkan keuntungan sendiri akan tetapi harus pula mementingkan hak-hak konsumen.

2. Peneliti juga menyarankan kepada konsumen khususnya konsumen antara yakni dalam membeli kerupuk UD Al Barokah seharusnya lebih teliti dalam memilah dan memilih agar kerupuk yang dibeli benar-benar kerupuk yang tidak rusak dan bertahan lama.



## DAFTAR PUSTAKA

**Buku :**

Adi Nugroho, Susanti. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2008.

Bachtiar, Wardi. *Metode Penelitian Ilmu Dakwah*. Jakarta: Logos. 1997.

Bohdan, Robert dan Steven J. Taylor. *Pengantar Metodologi penelitian Kuantitatif. suatu Pendekatan Fenomologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*. Surabaya: Usaha Offset printing. 1992.

Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. UIN-Maliki Press. 2011.

Darwin, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kuantitatif*. Bandung: CV. Pustaka setia. 2002.

Faisal, Sanapia. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo. 2005.

Halim Barkatullah, Abdul. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. 2010.

IAIN JEMBER. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Press. 2017.

M. Hadjon, Philipus. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu. 1987.

Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Perneradamedia Group. 2016.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2008.

Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers. 2017.

Moelong dalam Sabian Utsman. *Dasar-dasar Sosiologi Hukum: Makna Dialog Antara Hukum dan Masyarakat*. Yogyakarta: (Pustaka Belajar. 2009

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda. 2010.



- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen dimensi hukum positif dan ekonomi syaria*. Yogyakarta: pustaka Baru Press. 2018.
- Nasution, As. “*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*”. Jakarta. cetakan ke-4. Diedit Media. 2011.
- Nasution, Az. *Tinjauan sosial.ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 2000.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. Cetakan ke-V 2000..
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti Bandung. 2000.
- Sadar, M. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. vo. 2, ed. P. M. Holt et. Al. Akademia: Jakarta. 2012.
- Satori, Djam’an. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet. 2014.
- Sekretariat Negara RI. Undang-Undang. No 8 tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen pasal 19 Ayat 1.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT Grasindo. Jakarta 2000.
- Sidabalok, Janus. “*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*”. PT Citra Aditya Bakti. Bandung. cetakan ketiga. 2014.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Ui Press. Jakarta. 1984.
- Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika. 2013.
- Soewandi, Hariwijaya dan Supartono Widyosiswoyo. *Ilmu Alamiah Dasar*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1991.
- Sri Rezky Wulandari, Andi. Nurdiyana Tajjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2018.
- Sugiono. *memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Tim P3EI Universitas Islam Indonesia. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008.
- Tim penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember; IAIN Jember Press.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: sinar grafika. 2017.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina. *Hukum perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika: Jakarta. 2008.

Wardiono, Kelik. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta. penerbit ombak. 2014.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum. 2003.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2000.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana. Jakarta 2013.

**Undang Undang :**

Undang Undang. No. 18 Tahun 2012. Tentang Pangan. Pasal 41

Undang Undang. No. 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1

Undang Undang No. 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 8

Undang Undang. Republik Indonesia. nomor 18 Tahun 2012. tentang Pangan

Undang-Undang. No.8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4

Undang-Undang. No.8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 5

Undang-Undang , No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6

Undang-Undang. No.8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7

**Al Qur'an :**

DEPAG RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. 156.

**Skripsi :**

Aditya Pechler, Rendy. 2011. *Pelaku Usaha dalam Pengurangan Berat Bersih Timbangan pada Produk Makanan dalam Kemasan Studi Kasus Sengketa antara Toko Hokky Surabaya dan Ibu Fony*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". 2011

Renaldi Biaf, Ade. *Kecurangan Pada Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Wilayah Kota Kupang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Kupang. Universitas Nusa Cendana 2017

Roza qurotul a'yuni m.wachid. "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Obat Tradisional Ilegal*". Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta. 2018

**Wawancara :**

H. Holil. Pelaku Usaha. Diwawancara Oleh Penulis. Bondowoso 3 April 2021. Pukul 09.00 WIB

Ibu Mutmainah. Pelaku Usaha. Di Wawancarai Oleh Penulis. Bondowoso. 3 April 2021. Pukul 10.00 WIB

Ibu Yulis. Karyawan. Di Wawancarai Oleh Penulis. Bondowoso. 4 April 2021. Pukul 08.00 WIB

Bapak Khoirul Anwar. Karyawan. Di Wawancarai Oleh Peneliti. Bondowoso. 4 April 2021. Pukul 09.00 WIB

Ibu Zainiyah. Karyawan. Di Wawancarai Oleh Peneliti. Bondowoso. 4 April 2021. pukul 2021 WIB

Ibu Hasanah. Konsumen. Di Wawancarai Oleh Penulis. Bondowoso. 5 April 2021. Pukul 13.00 WIB

Ibu Rofi'ah. Konsumen. Di Wawancara Oleh Penulis. Bondowoso 5 April 2021. Pukul 10.00 WIB

Ibu Susi, Konsumen, Di Wawancara Oleh Penulis, Bondowoso 5 April 2021 Pukul 09.00 WIB

Ibu Fatimah. Konsumen. Di Wawancara Oleh Penulis. Bondowoso 5 April 2021. Pukul 15.00 WIB

Bapak Darsono. Konsumen. Di Wawancara Oleh Penulis. Bondowoso. 5 April 2021. Pukul 16.00 WIB

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Rofik  
NIM : S20172063  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Pada Home Industri Kerupuk UD Al Barokah menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondowoso”** adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang dirujuk .

Jember, 8 Mei 2021

Saya yang menyatakan



**Achmad Rofik**

NIM. S20172063

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Achmad Rofik

NIM : S20172063

Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pada Home Industri Kerupuk UD Al Barokah Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Desa Mengok Kecamatan Pujer Bondosowoso

No.	Nama Kegiatan	Tanggal Kegiatan	Tanda Tangan
1.	Melakukan wawancara dengan Bapak H. Holil selaku Pemilik UD Al Barokah	Sabtu, 3 April 2021	
2.	Melakukan wawancara dengan Ibu Mutmainnah, selaku Istri Pemilik UD Al Barokah	Sabtu, 3 April 2021	
3.	Melakukan wawancara dengan Ibu Yulis selaku Karyawan UD Al Barokah	Minggu, 4 April 2021	
4.	Melakukan wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, selaku Karyawan UD Al Barokah	Minggu, 4 April 2021	
5.	Melakukan wawancara dengan Ibu Zainiyah, selaku Karyawan UD Al Barokah	Minggu, 4 April 2021	
6.	Melakukan wawancara dengan Ibu Hasanah selaku Konsumen UD Al Barokah	Senin, 5 April 2021	
7.	Melakukan wawancara dengan Ibu Rofi'ah selaku Konsumen UD Al Barokah	Senin, 5 April 2021	

8.	Melakukan wawancara dengan Ibu Susi selaku Konsumen UD Al Barokah	Senin, 5 April 2021	
9.	Melakukan wawancara dengan Ibu Fatimah selaku Konsumen UD Al Barokah	Senin, 5 April 2021	
10.	Melakukan wawancara dengan Bapak Darsono selaku Konsumen UD Al Barokah	Senin, 5 April 2021	

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya Home Industri Kerupuk?
2. Bagaimana cara memproduksi kerupuk?
3. Proses apa saja yang dilalui untuk memproduksi kerupuk?
4. Apakah pelaku usaha sudah melakukan proses produksi secara higienis?
5. Bagaimana dari segi kebersihan tempat produksi apakah higienis?
6. Bagaimana cara pemasaran kerupuk?
7. Bagaimana sistem pembayarannya?
8. Apakah ada keterangan informasi dalam bungkus kerupuk tersebut?
9. Mengapa tidak ada pencantuman keterangan informasi pada kemasan?
10. Apakah pernah ada konsumen yang komplain mengenai produk?
11. Apakah ada jaminan ganti rugi jika produk kerupuk rusak?
12. Apakah pelaku usaha sudah menerapkan sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen?
13. Apakah pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang di sebabkan oleh pelaku usaha?
14. Apakah selama menjadi konsumen pernah melakukan komplain terhadap kerupuk melempem?
15. Bagaimana kepuasan anda dengan kerupuk UD Al Barokah?
16. Apakah produk tersebut sudah memenuhi standart mutu pangan?
17. Apakah produk kerupuk yang di edarkan itu aman untuk di konsumsi?
18. Berapa konsumen yang pernah konplain terhadap kerupuk yang sudah melempem?
19. Apakah ada ada usulan dari konsumen terhadap keterangan informasi?

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak H. Holil selaku pemilik UD Al Barokah



Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar selaku karyawan UD Al Barokah

# IAIN JEMBER





Wawancara dengan Ibu Yulis selaku karyawan UD Al Barokah



Wawancara dengan Ibu Zainiyah selaku karyawan UD Al Barokah



Wawancara dengan Ibu Hasanah selaku konsumen UD Al Barokah



Wawancara dengan Ibu Rofi'ah selaku konsumen UD Al Barokah



Wawancara dengan Ibu Susi selaku konsumen UD Al Barokah



Wawancara dengan Ibu Fatimah selaku konsumen UD Al Barok



Wawancara dengan Bapak Darsono selaku konsumen UD Al Barok

IAIN JEMBER



Adonan kerupuk



Proses pengukusan adonan kerupuk

IAIN JEMBER



Proses pendinginan adonan kerupuk yang sudah di kukus



Proses pemotongan adonan kerupuk setelah di dinginkan





Proses penjemuran adonan kerupuk setelah dipotong



Proses penggorengan adonan kerupuk yang sudah kering

IAIN JEMBER



Proses pengemasan kerupuk



Pendistribusian kerupuk UD Al Barokah di pasar Kreongan



Pendistribusian kerupuk UD Al Barokah di pasar Pujer

IAIN JEMBER



## BIODATA PENULIS



Nama : Achmad Rofik  
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 24 Juni 1998  
NIM : S20172063  
Fakultas : Syari'ah  
Jurusan : Hukum Islam  
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah  
Alamat : Dusun Rancang RT 010 RW 003 Desa Mengok  
Kecamatan Pujer Kabupaten Bondowoso

### Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan Formal

TK Tunas Harapan : 2002-2004  
SDN Kejayan 1 : 2004-2010  
SMP Negeri 1 Pujer : 2010-2013  
MAN Bondowoso : 2013-2016

#### 2. Pendidikan Non Formal

Pesantren Pelajar Islam Nurul Burhan : 2013-2016

#### 3. Organisasi

Ikatan Keluarga Pergerakan Mahasiswa bondowoso (IKMPB) : 2017-  
Sekarang  
Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) : 2017-Sekarang  
PAC GP Ansor Pujer : 2020-Sekarang

#### 4. Komunitas

Bolo Sewu : 2017-Selamanya