



UNIVERSITAS INDONESIA

**STUDI KASUS TANGGUNG JAWAB PT. NISSAN MOTOR INDONESIA ATAS
DUGAAN PELANGGARAN STANDAR MUTU MOBIL NISSAN GRAND LIVINA 1,5
XV/MT DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

MAURENE AYU S

0606080290

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS INDONESIA

PROGRAM SARJANA REGULER

DEPOK

JUNI 2010



UNIVERSITAS INDONESIA

**STUDI KASUS TANGGUNG JAWAB PT. NISSAN MOTOR INDONESIA ATAS
DUGAAN PELANGGARAN STANDAR MUTU MOBIL NISSAN GRAND LIVINA 1,5
XV/MT DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Hukum (SH)

MAURENE AYU S

0606080290

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS INDONESIA

PROGRAM SARJANA REGULER

DEPOK

JUNI 2010

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Maurene Ayu S

NPM : 0606080290

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Maurene Ayu S

NPM : 0606080290

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Studi Kasus Tanggung Jawab PT. Nissan Motor Indonesia atas dugaan pelanggaran Standar Mutu Mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Heri Tjandrasari, S.H., M.H. ()

Pembimbing : Henny Marlina, S.H., M.H., M.LI. ()

Penguji : Surini Ahlan Syarif, S.H., M.H. ()

Penguji : Rosewitha Irawaty, S.H., M.H. ()

Penguji : Myra R.B. Setiawan, S.H., M.H. ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'aalamin, puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Studi Kasus Tanggung Jawab PT. Nissan Motor Indonesia atas dugaan pelanggaran Standar Mutu Mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen" dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan dengan harapan skripsi ini dapat membantu perkembangan dan penelitian lain tentang hukum perlindungan konsumen, khususnya pada bidang tanggung jawab standar mutu barang dan/atau jasa dari pelaku usaha di Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih di skripsi ini Penulis persembahkan untuk yang terkasih. Walaupun hanya sekedar ucapan, tapi ucapan ini tulus dari lubuk hati Penulis. Sekali lagi terima kasih kepada:

1. Ibu Heri Tjandrasari, S.H., M.H. dan Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., M.Li. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Ibu Yeni Salma Barlinti, S.H., M.H. selaku pembimbing akademis penulis yang telah membimbing Penulis selama masa perkuliahan di FHUI ini.
3. Seluruh Staf Pengajar FHUI, Bapak dan Ibu dosen, atas kesediaan membagikan ilmu dan mengajar dengan penuh kesabaran kepada Penulis. Semoga Penulis akan mengaplikasikan ilmu yang telah diajarkan di dunia profesi dengan penuh integritas.
4. Bapak Herry dari BPSK yang telah membantu dalam menemukan putusan dan kasus yang tepat untuk diteliti ;
5. Bapak Eddy Latief dan Bapak Michael dari Departemen Perindustrian serta Bapak Rudiono dan Bapak Budi dari Departemen Perindustrian yang

telah membantu dalam menemukan bahan-bahan literatur serta meluangkan waktunya untuk dapat diwawancarai oleh penulis demi terselesaikannya penelitian ini;

6. Keluarga Sandang yang merupakan Keluarga besar Penulis yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi agar penulis bisa segera menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Kakek Penulis tercinta, Opa Affan Sandang (Opa gaul yang pintar, perhatian, dan yang paling sering memberikan semangat agar skripsi ini cepat selesai). Nenek Penulis, Oma Rohana Sandang (Oma Penulis yang cantik, suka senam, dan jago masak). Orang tua Penulis, Bapak Rory Pramudyantoro dan Ibu Afrina Sandang. Adik Penulis, Zaskia Ridyanti Putri. Serta sepupu-sepupu Penulis yang sangat penulis sayangi, abang Yessi, Odie Otem, Yosia, Zahrah, dan Nadifah, dan Gilang.
7. Hari Fidriansyah Abherty. Orang yang penulis sayangi dan orang yang setia selama hampir 7 tahun ini menemani Penulis dalam suka maupun duka. Terima kasih sudah mendukung Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah sabar dan setia dalam menghadapi Penulis dikala sedang jenuh dan stress dalam mengerjakan skripsi ini. I love you so much.
8. Teman-teman dekat Penulis selama berada di FHUI. Dayu Tyas Kameswari, Herlambang Novita Hapsari, Fina Atikah, Hana Badrina, Putri Lenggo Sari, Annisa Farikhati, dan Gina Aprilitasari. Terima kasih sudah membuat hari-hari penulis menjadi lebih berwarna selama masa perkuliahan di FHUI. Love you girls.
9. Teman-teman FHUI angkatan 2006 yang telah mengisi masa-masa perkuliahan dengan canda dan tawa. Penulis tidak akan melupakan kenangan selama kuliah di FHUI bersama teman-teman semuanya.
10. Senior-senior Penulis di FHUI yang senantiasa membantu dan memberikan masukan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas masukan-masukkan kalian yang sangat berguna bagi skripsi Penulis.

11. Sahabat-sahabat lama penulis. Cut Eliza Anggraini (Sahabat Penulis yang paling baik, lucu, dan sifatnya hampir sama dengan Penulis), Saskia Oktoviana (Sahabat penulis sejak duduk di bangku TK sampai sekarang). Terima kasih atas dukungan kalian selama ini. Penulis bersyukur mempunyai sahabat seperti kalian.
12. Teman-teman Abang Mpok Depok 2008. Penulis sangat senang telah mengenal kalian dengan mengikuti ajang pemilihan Abang Mpok Depok 2008. Kalian membuat hidup Penulis lebih berwarna.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 17 Juni 2010

Maurene Ayu S.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maurene Ayu S

NPM : 0606080290

Departemen : -

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Studi Kasus Tanggung Jawab PT. Nissan Motor Indonesia atas Dugaan Pelanggaran Standar Mutu Mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Maurene Ayu S)

ABSTRAK

Nama : Maurene Ayu Setyorini
Program Studi : Ilmu Hukum – (Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi)
Judul : Studi Kasus Tanggung Jawab PT. Nissan Motor Indonesia atas dugaan pelanggaran Standar Mutu Mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen

Skripsi ini membahas mengenai aspek perlindungan konsumen terhadap standar mutu suatu produk dan upaya-upaya perlindungan hukum yang dapat ditempuh konsumen untuk menyelesaikan perkaranya yang ditinjau dari kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia. Hasil penelitian dalam skripsi ini menyarankan bahwa pemerintah perlu membentuk peraturan Standar Nasional Indonesia yang khusus mengatur mengenai standar mutu produk mobil guna melindungi hak-hak konsumen dari pelaku usaha yang melanggar tanggung jawab standar mutu produk mobil, serta guna mencegah munculnya ketidakjelasan tanggung jawab produk dari pelaku usaha, khususnya tanggung jawab atas standar mutu produk mobil.

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen, Standar Mutu, Standar Nasional Indonesia.

ABSTRACT

Name : Maurene Ayu Setyorini
Study Program: Science of Law – (law on Economic Activities)
Title : Case Study of Nissan Motor Indonesia Limited Company's
Responsibility over alleged violations of Quality Standard of
Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT in terms of the Consumer
Protection Law

This thesis discusses aspects of consumer protection to the quality standard of a product and the efforts of legal protection that can be taken by consumers to resolve the matter in terms of responsibility for violation case of quality standards of the car product by Nissan motor Indonesia Limited Company. The result of this research suggest that governments need to establish the Indonesian National Standard regulation specifically regulating automobile product's quality standards to protect consumers' rights of business operators who violate the standards of responsibility for cars' quality product, and to prevent the emergence of unclear responsibility of products from business actors, in particular responsibility for the quality standards of car product.

Key words:

Consumer Protection, Quality Standard, Indonesian National Standard

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	10
1.3 Tujuan Penulisan.....	10
1.4 Definisi Operasional.....	11
1.5 Metode Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13

BAB 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PRODUK

2.1 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	
2.2.1 Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	19
2.3 Pihak-pihak Yang Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen	
2.3.1 Konsumen.....	21
2.3.2 Pelaku Usaha.....	24
2.3.3 Pemerintah.....	26
2.3.4 Lembaga Swadaya Masyarakat.....	29
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha	
2.4.1 Hak Konsumen.....	30
2.4.2 Kewajiban Konsumen.....	33
2.4.3 Hak Pelaku Usaha.....	34
2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
2.5 Tahapan Transaksi Konsumen	
2.5.1 Tahap Pra Transaksi Konsumen.....	37
2.5.2 Tahap Transaksi Konsumen.....	38
2.5.3 Tahap Purna Transaksi Konsumen.....	39
2.6 Tanggung Jawab Produk (<i>Product Liability</i>)	
2.6.1 Definisi Tanggung Jawab Produk.....	40
2.6.2 Cacat Produk.....	42
2.6.3 Klasifikasi Tanggung Jawab Produk.....	44
2.7 Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	
2.7.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	52
2.7.2 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	53

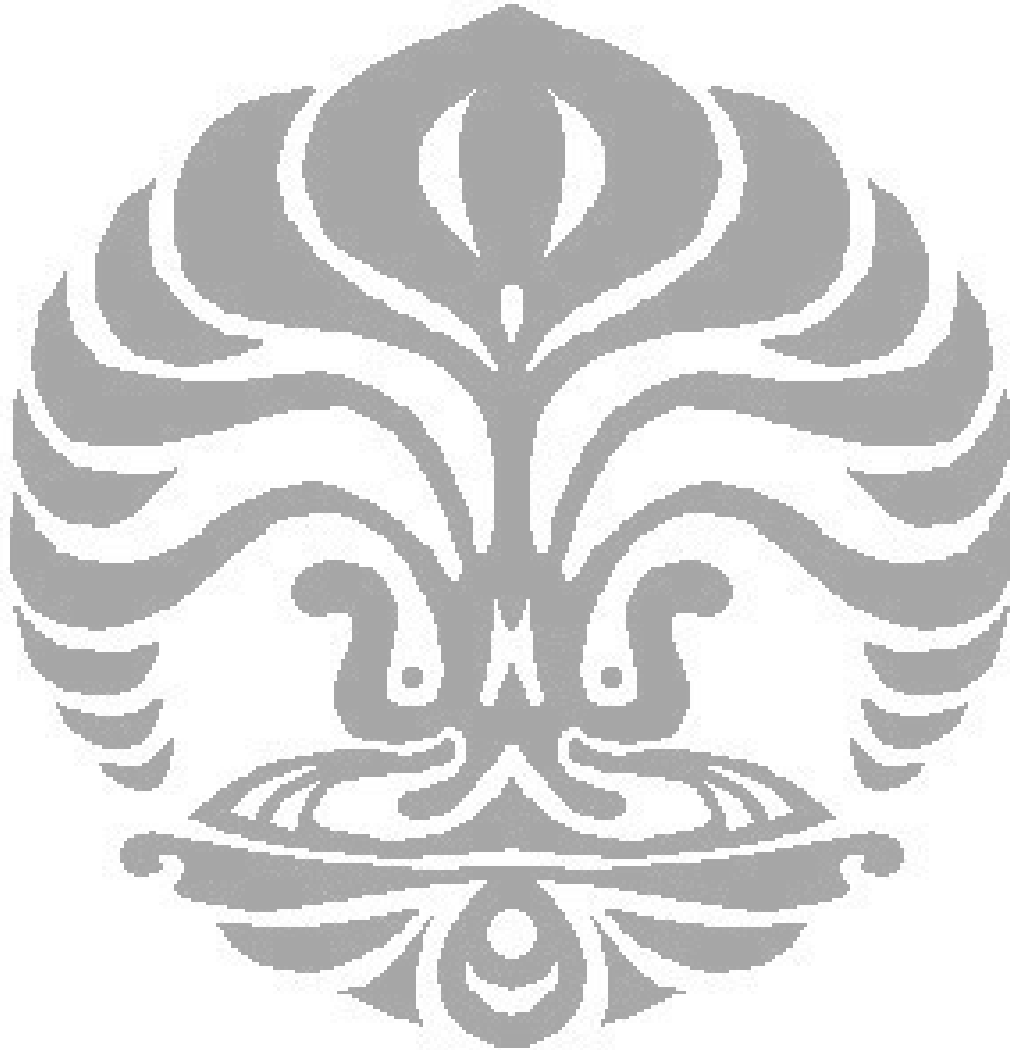
BAB 3 TINJAUAN UMUM MENGENAI STANDAR MUTU PRODUK

3.1	Standar Mutu Produk	
3.1.1	Definisi Terkait dengan Standar Mutu Produk.....	56
3.1.2	Tujuan dan Manfaat Terkait dengan Standardisasi Mutu Produk..	58
3.1.3	Ruang Lingkup dan Proses Penyusunan Standar.....	59
3.1.4	Pihak-pihak yang Terkait dengan Standar Mutu Produk.....	60
3.1.5	Standar Mutu Produk Internasional.....	61
3.2	Standardisasi Mutu Bagi Perlindungan Konsumen	
3.2.1	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Masalah Mutu Produk..	63
3.2.2	Pengawasan dan Pembinaan Standar Mutu Produk.....	67
3.3	Standar Mutu Kendaraan Bermotor.....	69

BAB 4 ANALISIS KASUS PELANGGARAN TANGGUNG JAWAB STANDAR MUTU PRODUK MOBIL OLEH PT. NISSAN MOTOR INDONESIA

4.1	Kasus Posisi Pelanggaran Tanggung Jawab Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia	
4.1.1	Kronologis Terjadinya Kasus Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia	73
4.1.2	Pelanggaran Tanggung Jawab yang Dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia Terhadap Konsumen.....	75
4.2	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil yang dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia	
4.2.1	Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha yang dilanggar oleh PT. Nissan Motor Indonesia.....	76
4.2.2	Analisis Penerapan Ketentuan Standar Mutu Produk Dalam Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia.....	81
4.2.2.1	Jenis Standar Mutu Produk yang Dilanggar.....	82
4.2.2.2	Peraturan Hukum Yang Mengatur Mengenai Ketentuan Standar Mutu Terkait Dengan Kasus Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Mobil yang Dilakukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia.....	84
4.2.3	Bentuk Pertanggungjawaban yang dapat dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia kepada konsumennya atas pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT.....	86
4.2.4	Proses dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Konsumen kepada PT. Nissan Motor Indonesia	
4.2.4.1	Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan.....	91
4.2.4.2	Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	92

BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	96
 DAFTAR PUSTAKA.....	98
 LAMPIRAN.....	102



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk hidup yang memiliki banyak kebutuhan untuk memenuhi kelangsungan hidupnya. Kebutuhan manusia itu sangat banyak dan beraneka ragam wujudnya. Manusia sebagai makhluk individu dan sosial mempunyai bermacam-macam kebutuhan yang dalam kehidupannya selalu berusaha untuk dipenuhinya, baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan sampingan. Dalam menjalani kehidupan, manusia membutuhkan berbagai jenis dan macam barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Manusia sejak lahir hingga meninggal dunia tidak terlepas dari kebutuhan untuk memenuhi kehidupannya. Dalam memperoleh barang-barang yang dibutuhkan oleh manusia,

Kebutuhan manusia dapat digolongkan menjadi tiga jenis yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, dan kebutuhan tertier. Selain kebutuhan primer atau kebutuhan pokok yang merupakan kebutuhan yang benar-benar dibutuhkan manusia dan sifatnya wajib untuk dipenuhi, barang-barang yang semula bukanlah merupakan suatu kebutuhan pokok menjadi semakin terasa penting bagi manusia. Kebutuhan tersebut dinamakan kebutuhan tertier. Manusia membutuhkan kebutuhan tertier setelah kebutuhan primer dan sekundernya terpenuhi. Kebutuhan tertier ini merupakan kebutuhan manusia yang sifatnya mewah dan tidak sederhana yang timbul setelah terpenuhinya kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder.

Pemenuhan kebutuhan tertier ini pada dasarnya berkenaan dengan status atau prestise seseorang, agar lebih dihargai oleh orang lain dan lebih terpendang. Batas antara kebutuhan primer, sekunder, dan tersier untuk masing-masing orang tidaklah sama. Hal ini berhubungan dengan kedudukan dan status ekonomi orang tersebut di tengah masyarakat. Kemungkinan bagi orang tertentu, kebutuhan sekunder akan menjadi kebutuhan tertier untuk orang yang lain. Misalnya televisi berwarna dan telepon genggam (*handphone*) bagi golongan berpenghasilan tinggi merupakan kebutuhan sekunder, sedangkan bagi mereka yang penghasilannya rendah hal tersebut merupakan kebutuhan tertier.

Dalam era globalisasi saat ini, hukum harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian pada konsumen. Kerugian-kerugian yang diderita konsumen merupakan akibat kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dan kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kualitas/mutu dari produk yang dihasilkannya. Terkadang pelaku usaha tidak memberikan suatu transparansi informasi atas produk yang dijualnya, khususnya mengenai mutu dan kualitas produk tersebut,¹ padahal informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya,² baik berupa kebutuhan primer, sekunder, maupun tertier.

Salah satu kebutuhan yang dirasakan penting manfaatnya bagi manusia yaitu kebutuhan akan alat transportasi. Pada awalnya memang alat transportasi merupakan kebutuhan tertier, karena tingkat mobilisasi dalam masyarakat pada umumnya cukup rendah. Pada waktu itu, manusia lebih memilih untuk menempuh jarak yang jauh melalui hutan dan rimba dengan berjalan kaki, bagi yang mampu tentunya mengendarai kuda atau kereta kuda, dan untuk melakukan perjalanan antar pulau dilakukan dengan perahu atau kapal layar. Namun seiring dengan perkembangan zaman, tingkat mobilisasi masyarakat yang semakin lama semakin meningkat serta jumlah manusia yang terus berkembang menyebabkan cara-cara lama yang ditempuh tersebut tidak memadai lagi dan menyebabkan manusia kesulitan untuk melakukan kegiatan mobilitas dari satu tempat ke tempat lain. Oleh karena itu, hal ini menyebabkan alat transportasi menjadi kebutuhan

¹ *Legal Risk and Compliance*, <<http://taqlawyer.com/2006/07/klausula-baku.html>>, Rabu, 11 Oktober 2006, diakses pukul. 9:59.

² James F. Engel, et al., *Costumer Behaviour*, Fifth Edition, The Dryden Press, (New York, tt, hlm. 39).

sekunder bagi manusia, khususnya untuk kalangan menengah ke atas pada saat ini.

Alat transportasi berguna sebagai alat mobilitas bagi manusia untuk membantu melakukan kegiatan sehari-harinya. Salah satu jenis alat transportasi yang sudah banyak dimiliki banyak orang adalah mobil. Mobil sudah menjadi alat transportasi pribadi yang dirasakan sangat penting untuk menjalankan aktivitas sehari-hari bagi manusia. Dengan menggunakan mobil, manusia menjadi lebih mudah untuk melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti melakukan pekerjaan mereka sehari-hari dan memudahkan mereka untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Selain itu, kebutuhan akan mobil pribadi juga dirasakan sangat penting bagi manusia, karena dengan memiliki mobil pribadi manusia akan merasa lebih nyaman dibandingkan dengan menggunakan alat transportasi umum karena mereka tidak perlu mengantri atau berdesak-desakan seperti halnya apabila mereka menggunakan alat transportasi umum.

Dalam penggunaan mobil pribadi, tentunya manusia sebagai konsumen ingin agar memperoleh kenyamanan, keamanan, serta kepuasan dari produk mobil yang telah dibelinya tersebut. Selain itu mobil yang telah dibeli oleh konsumen tidak boleh membahayakan keamanan dan keselamatan penggunanya. Untuk itu, sebelum membeli mobil hendaknya konsumen terlebih dahulu memastikan bahwa mobil yang akan dibelinya dalam kondisi yang baik. Namun tidak jarang ketika konsumen membeli mobil dari sebuah *Show Room*, pada awal penggunaan tidak muncul masalah dalam mobil tersebut tetapi justru permasalahan-permasalahan tersebut muncul pada saat mobil tersebut sudah berada di tangan konsumen dan sudah digunakan oleh konsumen.

Masalah-masalah yang timbul dari mobil yang telah dibeli konsumen tersebut sering membuat para konsumen mobil khawatir dengan kondisi mobil yang telah mereka terima karena dapat mengancam dan membahayakan keamanan dan keselamatan jiwa penggunanya. Konsumen sering tidak mengetahui adanya masalah-masalah yang timbul dari mobil yang mereka beli karena tidak adanya transparansi informasi yang benar, jelas, dan jujur dari pelaku usaha mengenai kualitas/mutu mobil yang akan mereka jual kepada konsumen. Permasalahan ini sering dialami oleh konsumen pada tahap purna jual, di mana konsumen telah

menggunakan barang dan/atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha. Namun dalam penggunaannya barang dan/atau jasa tersebut tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, terlebih lagi jika dalam menggunakan suatu produk terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen seperti cacat produk, produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha, dan kualitas produk yang mengecewakan konsumen.

Pelaku usaha seringkali menyembunyikan informasi dan tidak memberikan transparansi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang dijualnya dan cenderung mengabaikan hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen dalam memperoleh informasi seringkali diabaikan oleh para pelaku usaha karena konsumen dianggap memiliki suatu “kedudukan” yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Kondisi konsumen di Indonesia menurut pemaparan Az. Nasution secara umum masih rentan terhadap pelanggaran hak dan selalu berada di posisi yang dirugikan.³ Keberadaan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah antara konsumen dan pelaku usaha dalam bermasyarakat, dibutuhkan untuk menyeimbangkan kedudukan yang lemah dari sisi konsumen.⁴

Ketidakseimbangan kedudukan konsumen dan pelaku usaha ini menyangkut posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen. Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen berhak untuk memperoleh: “*hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa*”.

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tersebut dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2001), hal. 27.

⁴“Konsumen Belum Sadari Haknya”, <<http://www.indomedia.com/bpost/82005/27/ekbis/10.htm>>, 27 Agustus 2005.

sesuai dengan kebutuhannya sehingga terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.⁵

Informasi mengenai suatu produk berkaitan dengan standar mutu produk tersebut. Standar mutu suatu produk berguna untuk pengawasan kualitas atau mutu suatu produk. Standar mutu ini sangat penting untuk keperluan keselamatan umum, kesehatan, perlindungan terhadap konsumen serta lingkungan hidup. Produk yang masuk dalam suatu negara akan memenuhi ketentuan tentang standar kualitas yang diinginkan dalam suatu negara. Namun, konsumen merupakan pihak yang pada umumnya kurang mengerti, kurang waspada, dan mudah terpengaruh oleh upaya pemasaran yang menarik tanpa atau kurang memahami mutu hasil produk yang ditawarkan. Disamping itu, pelaku usaha juga terkadang tidak memberikan transparansi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang dijualnya.

Di dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut “UUPK”), standar mutu suatu produk diatur dalam Pasal 7 huruf (d). Di dalam pasal tersebut standar mutu suatu produk merupakan bagian dari kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Pada pasal ini, standar mutu suatu produk tidak dijelaskan secara jelas dan spesifik.

Untuk mengawasi kualitas atau mutu barang, diperlukan adanya standardisasi mutu barang. Menyadari peranan standardisasi yang penting dan strategis tersebut, pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 1994 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1989 membentuk Dewan Standardisasi Nasional. Di samping itu telah dikeluarkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Keppres Nomor 12 Tahun 1991 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Pengawasan SNI dalam Rangka Pembinaan dan Pengembangan Standardisasi Secara Nasional.⁶

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 41.

⁶ Agung Putra, *Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produk*, Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang – Kanwil Departemen Perindustrian dan Perdagangan Jawa Timur, November 1995, hlm. 1.

Dengan telah diberlakukannya Dewan Standardisasi Nasional dan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia, dan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1991 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 22/KP/II/95, maka mulai 1 Februari 1996 hanya ada 1 (satu) standar mutu saja di Indonesia, yaitu Standar Nasional Indonesia (SNI).

Pemberlakuan SNI ini merupakan suatu usaha peningkatan mutu, yang di samping menguntungkan produsen, juga menguntungkan konsumen, tidak hanya konsumen dalam negeri tapi juga konsumen di luar negeri, karena standar yang berlaku di Indonesia telah disesuaikan dengan standar mutu internasional, yaitu dengan telah diadopsinya ISO 9000 oleh Dewan Standardisasi Nasional dengan Nomor Seri SNI 19-9000:1992.⁷ Pemberlakuan SNI ini dapat menguntungkan pelaku usaha dan konsumen di luar negeri, karena dengan pemberlakuan SNI tersebut akan dapat akan meningkatkan kepercayaan pelaku usaha atau konsumen di luar negeri terhadap produk dalam negeri. Dengan adanya standardisasi tersebut pelaku usaha dari dalam dan luar negeri yang akan menjadi mitra usaha menjadi lebih percaya terhadap barang dan/atau jasa dalam negeri. Di samping itu konsumen akan menjadi lebih nyaman memilih barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya, karena standardisasi suatu produk yang dibuat dengan SNI tentunya memperhatikan ketentuan ISO, yang merupakan suatu standardisasi mutu secara internasional sehingga disesuaikan dengan kualitas persyaratan produk di luar negeri.

Contohnya, Indonesia telah mengekspor produk mobil ke Jepang. Mayoritas produk mobil yang diekspor dari Indonesia antara lain Daihatsu Terios, Gran Max, dan Toyota Avanza. Ketika sampai di negara tujuan ekspor, merek seluruh produk itu akan berganti dengan nama dari perusahaan di sana. Gran Max, misalnya, berganti nama menjadi Toyota Town Ace. Industri otomotif nasional lewat PT Astra Daihatsu Motor (ADM) berhasil mengekspor mobil utuh secara massal merupakan efek dari jaringan investor global di tanah air. Tanpa ada jejaring investor global, masih sulit bagi industri nasional menembus pasar

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hal. 69.

ekspor. Keberhasilan ADM menembus pasar Jepang perlu mendapat apresiasi, karena Jepang terkenal dengan kualitas yang ketat dalam kualitas produk.⁸

Untuk itu produk mobil yang akan di ekspor ke luar negeri tersebut selain memperhatikan SNI, juga harus memperhatikan standar internasionalnya (ISO) agar memenuhi kualitas persyaratan produk di negeri tujuan ekspor. Apabila persyaratan SNI dan ISO telah dipenuhi, maka konsumen luar negeri yang menggunakan produk mobil dalam negeri akan merasa puas dan nyaman dengan produk yang digunakannya. Hal tersebut juga akan menguntungkan pelaku usaha di dalam negeri maupun konsumen luar negeri.

Namun, peraturan hukum Indonesia saat ini belum ada yang mengatur mengenai Standar Nasional Indonesia (SNI) mengenai produk mobil secara utuh. Hanya ada peraturan SNI mengenai komponen-komponen kendaraan bermotor, seperti SNI ban kendaraan bermotor, SNI kaca pengaman kendaraan bermotor, SNI lampu kabut belakang kendaraan bermotor, dan sebagainya. Untuk menentukan standar mutu produk mobil itu sendiri, harus ditentukan oleh pelaku usaha yang memproduksinya. Jadi, dengan belum adanya SNI tentang produk mobil secara utuh ini tidak jarang pelaku usaha cenderung mengabaikan kualitas/mutu mobil yang diproduksinya, karena belum adanya peraturan hukum yang mengatur secara khusus mengenai standar mutu produk mobil secara utuh di Indonesia dan tidak ada acuan serta peraturan hukum yang mengikat bagi pelaku usaha untuk memproduksi mobil sesuai dengan standardisasi yang berlaku.

Perangkat hukum yang melindungi konsumen tidak bermaksud untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk menumbuhkembangkan iklim usaha yang sehat sehingga dapat mendorong lahirnya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang kendaraan bermotor agar lebih maju dalam memproduksi produknya yang sesuai dengan standar mutu yang berkualitas

Karena sering diabaikannya pemberian informasi terhadap standar mutu oleh pelaku usaha, maka permasalahan mengenai standar mutu suatu produk merupakan masalah yang harus lebih diperhatikan oleh pelaku usaha karena

⁸*Investor Global Dorong Ekspor Mobil Indonesia*, <http://www.tempointeraktif.com/hg/ekbis/2008/02/05/brk.20080205-116986.id.html>, diakses pada 5 Februari 2008, pukul 19:18 WIB.

standar mutu suatu produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan suatu produk. Pada akhirnya, salah satu bentuk upaya perlindungan hukum bagi konsumen adalah perlunya standardisasi mutu bagi suatu produk sehingga mampu memberikan nilai lebih bagi kepuasan konsumen dan juga merupakan aspek penting dalam hukum perdata atas apa yang disebut pertanggung jawaban produk (*product liability*). Dengan adanya tanggung jawab atas produk yang dijualnya (*product liability*) mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan layanan purna jual yang meliputi pemeliharaan, perawatan serta penyediaan suku cadang suatu produk. Layanan purna jual tersebut dimaksudkan agar pelaku usaha bertanggung jawab terhadap produk yang dijualnya, di mana produk tersebut telah digunakan konsumen yang pemanfaatannya berkelanjutan, sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan bukan merupakan barang uji coba atau rekondisi baik dalam masa garansi maupun masa sesudah garansi.

Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen terhadap standar mutu suatu produk yang diproduksi oleh pelaku usaha, khususnya terhadap layanan purna jual yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yang sudah merupakan tanggung jawab pelaku usaha mengingat konsumen merupakan pihak yang cenderung berada di posisi lemah dan sering diabaikan hak-hak nya oleh pelaku usaha.

Keseluruhan upaya dalam melindungi konsumen pada dasarnya bersumber dari intisari perlindungan konsumen, yaitu pertama untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menumbuhkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian dalam melindungi dirinya. Kedua, menumbuhkembangkan sikap jujur dan bertanggung jawab dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Ketiga, meningkatkan kualitas barang/jasa untuk menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen baik yang berperan sebagai produsen atau distributor dapat dibuktikan dari adanya berbagai kasus yang terjadi saat ini. Salah satunya adalah mengenai pelanggaran atas tanggung jawab pelaku usaha khususnya mengenai kualitas/standar mutu produk mobil. Pemberian informasi mengenai standar mutu suatu produk tentunya sudah menjadi kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen. Namun, karena sering

diabaikannya pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur oleh pelaku usaha, maka berakibat pada kekecewaan konsumen merasa dikecewakan karena produk yang dibelinya tidak sesuai dengan standar mutu produk seperti yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha dan dapat membahayakan jiwa konsumen apabila produk tersebut terus-menerus digunakan karena telah mengalami berbagai macam kerusakan.

Contohnya, seperti kasus PT. Nissan Motor Indonesia yang mengabaikan standar mutu produk mobil Grand Livina 1,5 XV/MT yang diproduksi olehnya sehingga muncul berbagai macam masalah pada mobil tersebut pada saat digunakan oleh seorang konsumen yang membeli mobil tersebut. Konsumen tersebut membeli sebuah mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT di *Show Room* Nissan di Pondok Indah seharga Rp. 151.000.000,00 (seratus lima puluh satu juta rupiah). Pada awal penggunaan mobil tersebut tidak muncul masalah, namun permasalahan muncul pertama kali pada saat servis pertama dimana konsumen tersebut mengajukan klaim atas adanya suara bising pada bagian transmisi, dan kemudian dilakukan penggantian (tanpa dikenakan biaya) tanpa adanya penjelasan secara transparan mengenai permasalahan yang terjadi pada komponen tersebut. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh teknisi Nissan, diketahui bahwa terjadi kerusakan pada bagian kopling set dan penggantian kembali dilakukan pada transmisi assy dan kopling set. Hal ini berulang setiap 2 (dua) bulan atau KM +/- 4000, dan sampai saat ini telah terjadi sebanyak 4 (empat) kali kerusakan. Kerusakan-kerusakan tersebut berupa sistem kopling bermasalah pada KM +/- 4000, suara mesin mobil yang kasar, suara yang mengganggu pada bagian *Engine Mouting*, dan sebagainya. Selain itu, PT Nissan Motor Indonesia tidak memberikan transparansi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi mobil tersebut kepada pembeli, sehingga pembeli merasa sangat dikecewakan terhadap hal ini. Untuk itu konsumen menuntut ganti kerugian atas kerusakan mobil yang dibelinya akibat dari kurangnya informasi mengenai kondisi dan mutu mobil tersebut.

Atas dasar latar belakang pemikiran tersebut, penulis berpikir bahwa hak-hak konsumen perlu dilindungi, khususnya hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur atas standar mutu dan kualitas produk yang

dibelinya. Studi kasus yang digunakan penulis adalah mengenai kasus PT. Nissan Motor Indonesia yang tidak memberikan transparansi informasi dan terkesan mengabaikan kualitas produk yang dikeluarkannya yaitu Mobil Grand Livina 1,5 XV/MT. Untuk itu konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha, dan hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan layanan purna jual terhadap konsumen. Oleh karena itu, untuk membuktikan benar atau tidaknya tindakan yang dilakukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia tersebut, maka penulis ingin meneliti lebih jauh dan membahasnya dalam skripsi penulis yang berjudul **“Studi Kasus Tanggung Jawab PT. Nissan Motor Indonesia Atas Dugaan Pelanggaran Standar Mutu Mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen”**.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan mengenai standar mutu produk mobil di Indonesia selama belum ada SNI yang mengatur secara komprehensif mengenai produk mobil secara utuh?
2. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban atas produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang dapat dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia kepada konsumen?

1.3 Tujuan Penulisan

Secara umum, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah guna mengkaji secara yuridis dalam hal melindungi konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian dari suatu barang, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan standar mutu dan kualitas seperti yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam menawarkan produknya. Tanggung jawab atas standar mutu barang/jasa ini tidak jarang dilanggar oleh pelaku usaha yang memproduksi dan atau menjual kendaraan bermotor. Salah satu pelaku usaha yang melanggarnya adalah PT. Nissan Motor Indonesia yang menjual mobil Grand Livina 1,5 XV/MT dari Show Room Nissan di Pondok Indah. Dengan demikian, dapat diketahui

apakah benar telah terjadi dugaan pelanggaran atas standar mutu mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia, khususnya melanggar Pasal 7 huruf (d) UUPK. Sedangkan secara khusus, penelitian ini ditujukan untuk:

1. Mengetahui pengaturan mengenai standar mutu produk mobil di Indonesia selama belum ada SNI yang mengatur secara komprehensif mengenai produk mobil secara utuh;
2. Mengetahui bentuk bentuk pertanggungjawaban atas produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang dapat dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia kepada konsumen.

1.4 Definisi Operasional

Dalam upaya untuk mendapatkan pemahaman yang baik dan untuk menghindari interpretasi yang berbeda, maka akan dijelaskan pengertian dari berbagai istilah yang sering digunakan dalam skripsi ini. Definisi yang diungkapkan ini merupakan patokan baku dalam skripsi ini. Adapun definisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut:

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹¹

⁹ Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 8 tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 1 ayat (1).

¹⁰ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (2).

¹¹ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (3).

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹²

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹³

Standar Mutu adalah suatu pedoman yang dipergunakan lewat proses penyusunan, pelaksanaan, pengawasan dan pemakaian suatu ukuran baku yang ditentukan untuk menghasilkan keluaran hasil produk yang diinginkan atau dipersyaratkan.¹⁴

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian yang digunakan di dalam skripsi ini menggunakan penelitian hukum dengan metode pendekatan yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis, yaitu dengan menelaah dan mengkaji ketentuan-ketentuan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan hukum lain yang berhubungan dengan masalah perlindungan konsumen terutama yang berkaitan dengan standar mutu serta layanan purna produk mobil.

1.5.2 Data Yang Diperlukan

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik Metode Penelitian Literatur (*Library Research*) dengan menggunakan jenis data sekunder, yaitu penelitian kepustakaan dengan menggunakan bahan-bahan pustaka hukum yang mendukung. Bahan pustaka berdasarkan kekuatan mengikatnya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

¹² *Ibid.*, Pasal 1 ayat (4).

¹³ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (5).

¹⁴ Ahyari Agus, *Pengawasan Produksi*, Edisi ke 4, Jilid 1, Cetakan Kedua, Penerbit BPFE UGM, Jogjakarta. 1993: 219.

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat¹⁵, yang terdiri atas:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer);
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK);
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional;
 - d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 753/MPP/Kep/11/2002 Tentang Standardisasi dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia;
 - e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/199 Tentang Industri Kendaraan bermotor;
 - f. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa;
 - g. Standar Nasional Indonesia No. 7229 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Purna Jual (SNI 7229:2007).
2. Bahan hukum sekunder, yaitu berupa bahan-bahan yang memberikan kejelasan mengenai bahan hukum hukum primer¹⁶, yang terdiri dari:
 - a. Buku-buku literatur;
 - b. Buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
 - c. Jurnal-jurnal yang berhubungan dengan permasalahan pada skripsi ini; dan
 - d. Artikel-artikel yang berkaitan dengan permasalahan pada skripsi ini.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder¹⁷, yang terdiri atas:
 - a. Kamus;
 - b. Ensiklopedia; dan

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 1990), hal. 14.

¹⁶ *Ibid.*, hal. 15.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *op. cit.*, hal. 52.

c. Bibliography.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah melalui studi kepustakaan yang dilakukan di beberapa perpustakaan di perguruan tinggi dan instansi pemerintah, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, penulis juga melakukan wawancara di beberapa tempat, yaitu di Departemen Perdagangan Republik Indonesia dan Departemen Perindustrian Republik Indonesia.

1.5.4 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan penulis adalah analisis data kualitatif, yaitu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis, lisan, dan sesuai dengan kenyataan. Dalam hal ini yang diteliti dan dipelajari adalah objek penelitian yang utuh,¹⁸ yaitu kasus dugaan pelanggaran tanggung jawab atas standar mutu produk mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembahasan di dalam skripsi ini, maka penulisan skripsi dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I adalah bagian pendahuluan yang akan menjelaskan secara garis besar, latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penulisan, deskripsi operasional, metode penelitian yang digunakan, serta uraian mengenai sistematika penulisan skripsi ini.

Bab II akan membahas tentang tinjauan umum mengenai hukum perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk yang terdiri dari pengertian

¹⁸ Sri Mamudji, *op.cit*, hal 67.

dan batasan hukum perlindungan konsumen; azas dan tujuan hukum perlindungan konsumen; pihak-pihak yang terkait dalam hukum perlindungan konsumen; hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha; tahapan transaksi konsumen; tanggung jawab produk; prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK, dan sanksi hukum dalam UUPK.

Bab III akan membahas mengenai tinjauan umum mengenai standar mutu suatu produk yang akan didalamnya akan dibahas mengenai gambaran umum tentang standar mutu produk. Kemudian akan dibahas mengenai standarisasi mutu produk bagi perlindungan konsumen, dan mengenai standar mutu kendaraan bermotor.

Bab IV akan menganalisis mengenai kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu kendaraan bermotor oleh PT. Nissan Motor Indonesia, yang terdiri dari kasus posisi yang akan membahas mengenai kronologis kasus dan pelanggaran tanggung jawab produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang dilakukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia. Selanjutnya akan dibahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil yang dilakukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia yang akan membahas mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang dilanggar oleh PT. Nissan Motor Indonesia, analisis penerapan ketentuan standar mutu produk dalam pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia, bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia kepada konsumennya atas pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil, proses dan mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan konsumen kepada PT. Nissan Motor Indonesia.

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang menjelaskan secara singkat dengan memaparkan kesimpulan-kesimpulan berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya beserta saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis.

BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PRODUK

2.1 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Untuk memberikan pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, ada beberapa istilah yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Az. Nasution membedakan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Perbedaan pengertian antara keduanya: "...pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula menerapkan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi dan/atau mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan/atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen."¹⁹

Menurut Az. Nasution, hukum konsumen adalah:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.”²⁰

Sedangkan pengertian dari batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, yaitu

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.”²¹

¹⁹ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen*, cet. 1, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal. 31-32.

²⁰ Az. Nasution (a), *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 2, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal.22.

²¹ *Ibid.*

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UUPK, pengertian dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²² Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen di Indonesia diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) Asas Pembangunan Nasional yaitu:

a. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spirituiil.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

²² Indonesia (a), *op. cit.*, ps. 1 ayat (1).

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi 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.²³

Kelima asas yang disebutkan tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:²⁴

1. Asas Kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas Keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan;
3. Asas Kepastian Hukum.

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum” yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum.²⁵

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengikat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi di antara para pihak. Secara umum hubungan-hubungan hukum baik yang bersifat publik maupun privat dilandaskan pada prinsip-prinsip atau asas kebebasan persamaan, dan solidaritas.²⁶

²³ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: 2005), hal. 5.

²⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal.26.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*, hal.29.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Terdapat komitmen UUPK untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen yang dijabarkan dalam Pasal 3 UUPK di mana tujuan tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:²⁷

1. memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
2. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi;
3. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga menumbuhkan sikap jujur dan tanggung jawab.

Pasal 3 UUPK mengatur mengenai tujuan hukum perlindungan konsumen, yaitu:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan nya dari ekse negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²⁷ Az. Nasution, “ Pedoman Standar Interpretasi UU No. 8/1999 L.N. 1999 No. 42 T.L.N 1999 No. 3821”, (Makalah disampaikan sebagai bahan perkuliahan tahun 2005/2006 di FHUI), hal. 3.

- 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;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.²⁸

Pasal 3 UUPK mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sehingga membedakan dengan tujuan umum yang dikemukakan dalam ketentuan Pasal 2 UUPK.²⁹ Keenam tujuan khusus dalam Pasal 3 UUPK dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum.³⁰ Rumusan huruf c dan huruf e termasuk ke dalam tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan. Tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat pada huruf a, huruf b, huruf d dan huruf f. Terakhir tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d.

Perlindungan Konsumen yang dijamin UUPK ialah kepastian hukum bagi konsumen dalam memperoleh, memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa kebutuhan hidupnya mulai dari benih hidup di rahim ibu sampai tempat pemakaman dan segala kebutuhan di antara keduanya.³¹ Oleh karena itu, bagi semua umat manusia di Indonesia, UUPK merupakan salah satu dari kebutuhan hidup yang mutlak diperlakukan.³²

²⁸ Indonesia (a), *op. cit.*, ps. 3.

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, hal. 34.

³⁰ *Ibid.*

³¹ Az. Nasution, "Pedoman Standar Interpretasi...", *loc.cit.*

³² Az. Nasution, "Pedoman Standar Interpretasi"....*loc.cit.*

2.3 Pihak-pihak yang Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

2.3.1 Konsumen

Sekalipun umumnya masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksudkan dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai tanggal 20 April 1999 belum mengenalnya, baik hukum positif “warisan” dari masa penjajahan yang masih berlaku berdasarkan Aturan Peralihan Pasal II Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 maupun peraturan perundang-undangan baru hasil karya bangsa Indonesia sendiri lainnya.³³

Istilah konsumen di Indonesia berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).³⁴ Menurut Kamus Oxford, arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang.³⁵ Tujuan dari penggunaan barang dan jasa itu akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.³⁶ Secara harfiah konsumen diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Selain itu ada juga yang mengartikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.³⁷

Pengertian konsumen menurut Black’s Law Dictionary:

“One who consumes. Individuals who purchase, use, maintain, and dispose of product and services. A member of that broad class of people who are affected by pricing policies, financing practices, quality of good

³³ Az. Nasution (b), *Konsumen dan Hukum*, cet.1 (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 21.

³⁴ Az. Nasution (c), *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.1, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hal. 21.

³⁵ AS Homby (Gen. Ed), *Oxford Advance Learner’s Dictionary of Current English*, Oxford University Press, Oxford 1987, hal. 183, “(opp. To producer) person who uses goods.”

³⁶ John. M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986), hal. 124.

³⁷ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008), hal. 7.

and services, credit reporting, debt collection, other trade practices for which state and federal consumer protection laws are enacted. Consumers are to be distinguished from manufacturers (who produces goods), and wholesalers or retailers (who sell goods)”.³⁸

Selanjutnya disebutkan:

“A buyer (other than purpose or resale) of any consumer product, any person to whom such product is transferred during the duration of an implied or written warranty (or service contract) applicable to the product, and any other person who is entitled by the terms of such warranty (or service contract) or under applicable state law to enforce against the warranter (or service contractor) the obligations of the warranty (or service contract)”.³⁹

Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK, Konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Jika dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur utama yang membentuk pengertian tentang konsumen yaitu:

1. Setiap orang
Yang dimaksud dengan setiap orang yaitu perseorangan dan bukan badan hukum atau pribadi hukum.
2. Pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.
Barang dan/atau jasa yaitu dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko.
3. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain.

³⁸ Henry Campbell, *Black's Law Dictionary*, fifth edition, (United State: West publishing co., 1979), page 286.

³⁹ *Ibid.*

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan untuk kepentingan konsumen dan keluarga konsumen, orang lain (teman) dan makhluk hidup (binatang peliharaan).

4. Tidak untuk diperdagangkan.

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk tujuan komersil.⁴⁰

Pengertian konsumen sebenarnya dapat dibagi menjadi tiga bagian yang terdiri atas:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, yaitu setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).⁴¹

Konsumen akhir dapat dibagi menjadi tiga golongan, yaitu:

1. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika atau elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang, papan, alat transportasi, dan sebagainya;
2. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronika seperti penggunaan lampu listrik, radio tape, TV, ATM, dan sebagainya;
3. Pemanfaat adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti: jasa kesehatan, jasa angkutan, jasa pengacara, jasa

⁴⁰ Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No.8 Tahun 1999-LN 1999 No.42*, makalah yang diberikan di Jakarta, tanggal 17 Maret 2003, hal. 6-7.

⁴¹ Az. Nasution (a), *op.cit.*, hal. 13.

pendidikan, jasa perbankan, jasa transportasi, jasa rekreasi, dan sebagainya.⁴²

Definisi konsumen yang digunakan adalah konsumen dalam pengertian konsumen akhir. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir atau *end user*, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut. Selain itu, pengertian konsumen menurut Az. Nasution adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa.⁴³

2.3.2 Pelaku Usaha

Istilah Pelaku usaha merupakan pengertian yuridis dari istilah produsen.⁴⁴ Istilah pelaku usaha pada umumnya juga lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha memproduksi, menawarkan, menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pengusaha memiliki arti yang luas, tidak semata-mata membicarakan produsen, tetapi juga pedagang perantara atau distributor.⁴⁵

Pengertian pelaku usaha juga telah dirumuskan secara khusus dalam UUPK yaitu:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

⁴² Istilah tersebut ditafsirkan oleh Tim Hukum Perlindungan Konsumen yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman RI, tentang pembentukan TIM Penelaah Peraturan Perundang-undangan di bidang hukum dalam rangka Reformasi Hukum Dep. Kehakiman No. M59PR09.04 Tahun 1998, Jakarta 1 Desember 1998.

⁴³ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.*, hal. 8.

⁴⁴ Az. Nasution, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999,” <http://www.pemantauperadilan.com>, 5 Juni 2003.

⁴⁵ Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Perjanjian baku (Standar), Kertas Kerja pada symposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Binacipta:1980), hal.57.

dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.”⁴⁶

Bila dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat empat unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu:

1. Setiap orang perseorangan atau badan hukum

Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum.

2. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian

Terdapat beberapa macam pelaku usaha yaitu:

- a. Orang perseorangan
- b. Badan usaha
- c. Orang perseorangan dengan orang perseorangan lain
- d. Orang perseorangan dengan badan usaha
- e. Badan usaha dengan badan usaha

Yang termasuk kegiatan usaha melalui perjanjian adalah huruf c sampai dengan huruf e.

3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.⁴⁷

⁴⁶ Indonesia (a), *op.cit.*, Pasal 1 angka 3.

⁴⁷ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.*, hal. 33-34.

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.⁴⁸

Selain itu Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan tiga kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri atas:

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang dan jasa lain (bahan baku, bahan tambahan atau bahan-bahan lainnya). Seperti badan usaha/ perorangan yang berkaitan dengan pangan, sandang, obat-obatan dan lain sebagainya.
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang retail, toko, supermarket, pedagang kaki lima dan lain sebagainya.⁴⁹

2.3.3 Pemerintah

Pemerintah merupakan pihak yang memiliki peran sebagai pihak yang mengayomi dan menengahi di antara dua kepentingan yaitu pengusaha dan konsumen. Tujuannya agar masing-masing pihak tersebut dapat berjalan seiringan tanpa saling merugikan satu sama lain. Dalam hal ini, pemerintah harus bersikap adil dan tidak berat sebelah. Dalam menjalankan perannya sebagai pengayom dan penengah, pemerintah yang dalam hal ini terdiri atas berbagai instansi yang berwenang, di antaranya:

- a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertugas memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁵⁰
- b. Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM)

⁴⁸ *Ibid.*, hal. 33.

⁴⁹ Az. Nasution, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen...". *loc.cit*

⁵⁰ Indonesia (a), *op. cit.*, ps. 33.

Badan Pengawasan Obat dan Makanan yang bertugas melakukan regulasi, standardisasi dan sertifikasi terhadap produk obat dan bahan makanan yang akan dikonsumsi oleh konsumen.⁵¹

c. Departemen Perindustrian

Departemen Perindustrian bertugas untuk memberikan izin kepada sebuah perusahaan apakah sudah layak atau belum untuk memproduksi barangnya.⁵²

d. Departemen Perdagangan

Departemen perdagangan bertugas untuk memberikan izin bagi peredaran dan atau penjualan barang yang diproduksi di dalam negeri maupun barang impor.⁵³

e. Departemen Dalam Negeri

Departemen Dalam Negeri bertugas untuk mengantisipasi dan menginstruksikan aparat bawahannya yang ada di daerah-daerah untuk segera mengadakan penarikan terhadap barang dan atau jasa yang dianggap tidak layak untuk beredar.⁵⁴

f. Polisi Republik Indonesia (POLRI)

Polisi bertugas untuk melibatkan diri pada setiap penyimpangan yang dilakukan oleh pengusaha yang mengganggu terhadap ketertiban masyarakat.⁵⁵

Adanya keterlibatan pemerintah dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 29 UUPK, didasarkan pada kepentingan

⁵¹ “Pemerintah Perkuat koordinasi Perlindungan Konsumen”, <www.indonesia.go.id>, diakses pada tanggal 28 Desember 2008.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*

yang diamanatkan oleh Pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk menyejahterakan rakyat.⁵⁶

Adanya tanggung jawab pemerintah dalam hal pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak lain dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen memperoleh haknya.⁵⁷

Berkenaan dengan hal pengawasan, dalam Pasal 30 UUPK pemerintah disertai tugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya. Dihubungkan dengan penjelasan ayat (3) UUPK yang menentukan bahwa pengawasan dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, dan/ atau survei, terhadap aspek yang meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang, pemasangan label, pengiklanan dan lain-lain.⁵⁸

Wewenang pemerintah menyelenggarakan pembinaan berupaya untuk terciptanya iklim usaha dan hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha, berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan penelitian serta pengembangan perlindungan konsumen.⁵⁹

Dalam berbagai hubungan hukum yang terjadi, termasuk pula peran yang dijalankan pemerintah sebagai pemegang kewenangan publik, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kekuasaan publik yang dijalankan oleh alat-alat negara berdasarkan hukum yang berlaku tidak lain dimaksudkan untuk menyasikan hubungan-hubungan hukum dan/atau masalah di antara pengusaha/pelaku usaha dan konsumen.

⁵⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 180.

⁵⁷ *Ibid.* hal. 181.

⁵⁸ *Ibid.* hal. 187

⁵⁹ Indonesia (a), *op. Cit.*, Pasal 29 ayat (4) huruf a, b, c.

2.3.4 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) ini didirikan dengan tujuan sebagai pelindung bagi kepentingan dari salah satu pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain baik pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha. Lembaga Swadaya Masyarakat ini antara lain adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI merupakan lembaga-lembaga yang berhak untuk menggugat pelaku usaha walaupun tanpa adanya surat kuasa⁶⁰ dengan hak gugat legal standing. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen.

2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

2.4.1 Hak Konsumen

Konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa memiliki sejumlah hak yang harus dilindungi. Pengetahuan mengenai hak-hak konsumen sangat penting agar orang dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya yaitu jika ada tindakan yang lebih kepada hal-hal yang merugikan konsumen maka ia dapat langsung menyadari akan hal itu dan mengetahui tindak lanjut untuk dapat bertindak dan memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

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

1. *The right to safe products* atau hak untuk mendapat atau memperoleh keamanan

Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/ jasa yang dikonsumsi. Misalnya konsumen merasa aman jika produk makanan atau

⁶⁰ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 27.

minuman yang dikonsumsi dirasa aman bagi kesehatan. Artinya produk makanan tersebut memenuhi standar kesehatan, gizi dan sanitasi, serta tidak mengandung bahan yang membahayakan bagi jiwa manusia. Di Amerika Serikat, hak ini merupakan hak tertua yang tidak kontroversial karena didukung oleh masyarakat ekonomi.

2. *The right to be informed about products* atau hak untuk memperoleh informasi
Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang atau jasa yang dikonsumsi. Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen dapat mengetahui bagaimana kondisi barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Jika suatu saat ada risiko negatif dari produk atau jasa yang telah dikonsumsi, konsumen telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri atau atribut negatif dari suatu produk, seperti efek samping dari mengonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label atau kemasan produk.
3. *The right to definite choices in selecting products* atau hak untuk memilih
Setiap konsumen berhak memilih produk barang atau jasa dengan harga yang wajar. Artinya konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk yang mungkin dapat merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi.
4. *The right to be heard regarding consumer interests* atau hak untuk didengar
Konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya dapat didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.⁶¹

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

⁶¹ *Ibid.*, hal. 24-25.

- a. perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. pendidikan konsumen;
- e. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁶²

UUPK tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (yang diatur dalam Pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha (yang dimuat dalam Pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (dalam Pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (yang termuat dalam Pasal 5).⁶³

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, maka hak-hak konsumen dapat dijabarkan sebagai berikut.

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

⁶² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, op. cit., hal. 27-28.

⁶³ *Ibid.*, hal. 28.

- 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 atau penggantian, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶⁴

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu masyarakat barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁶⁵

Sedangkan dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah hak untuk mendapatkan barang

⁶⁴ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal. 4.

⁶⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hal. 29-30.

sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.⁶⁶

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut.⁶⁷

- a. Hak atas keselamatan dan keamanan.
- b. Hak untuk memperoleh informasi.
- c. Hak untuk memilih.
- d. Hak untuk didengar.
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
- h. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.
- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

2.4.2 Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa.
Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan bagi konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen perlu membaca dan meneliti label, etiket, kandungan barang dan jasa serta tata cara penggunaannya.⁶⁸
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.

⁶⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 40.

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ Happy Susanto, *op. cit.*, hal. 27.

Itikad baik sangat diperlukan ketika konsumen akan bertransaksi. Dengan itikad baik, maka kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkannya bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.⁶⁹

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷⁰

Ketika konsumen memiliki keluhan terhadap barang atau jasa yang telah didapat maka ia perlu secepatnya menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha. Penyelesaian masalah sedapat mungkin dilakukan dengan cara damai. Apabila tidak ditemui titik penyelesaiannya maka dilakukan secara hukum dengan memperhatikan norma dan prosedur yang berlaku.⁷¹

Kewajiban tersebut sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang dengan pihak pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang akan menimpanya.

2.4.3 Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal. 5.

⁷¹ Happy Susanto, *op. cit.*, hal. 27.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷²

Hak-hak tersebut berguna untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen.

Terkait dengan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa UUPK adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.⁷³

2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 UUPK, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

⁷² Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal. 6.

⁷³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 51.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁷⁴

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁷⁵

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁷⁶

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁷⁷

⁷⁴ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal. 7.

⁷⁵ J.M. van Dunne dan van den Burght, Gr, *Perbuatan Melawan Hukum*, Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda Dengan Indonesia, Proyek Hukum Perdata, Ujungpandang, 1998., hlm. 15.

⁷⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 54

⁷⁷ *Ibid.*

2.5 Tahap-tahap Transaksi Konsumen

Dalam praktek sehari-hari tampak terjadi beberapa transaksi konsumen.

Tahap-tahap tersebut adalah:

1. Tahap Pra-Transaksi Konsumen;
2. Tahap Transaksi Konsumen;
3. Tahap Purna Transaksi Konsumen.⁷⁸

2.5.1 Tahap Pra-Transaksi Konsumen

Pada tahap pra-transaksi konsumen, (transaksi pembelian, penyewaan, peminjaman, pemberian hadiah komersial, dan sebagainya) belum terjadi. Konsumen masih mencari keterangan dimana barang dan/atau jasa kebutuhannya dapat diperoleh, berapa harga dan apa pula syarat-syarat yang harus ia penuhi, serta mempertimbangkan berbagai fasilitas atau kondisi dari transaksi yang diinginkan.⁷⁹

Pada tahap ini yang paling vital bagi konsumen ialah mendapatkan informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab menyelenggarakan penyediaan komoditi kebutuhan konsumen tersebut.⁸⁰ Setiap pelaku usaha wajib beritikad baik dan bertanggung jawab dan menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan/atau jasa yang menjadi mata usahanya (UUPK, Pasal 7 huruf a dan b jjs. Pasal 17, Pasal 20, Pasal 60, dan Pasal 62 ayat (1) dan (2)).⁸¹

Setiap informasi yang terdapat dalam barang dan/atau jasa harus benar penyampaian materi dalam keterangannya, baik pada promosi, label, atau iklannya, tentang berat/isi bersih, aturan pakai, tanggal kadaluarsa, kehalalannya, jaminan dan sebagainya serta dapat juga dimengerti oleh “orang-orang awam”.⁸²

⁷⁸ Az. Nasution (b), *op. cit.*, hal. 38

⁷⁹ *Ibid.*, hal. 39.

⁸⁰ Az. Nasution, “Berlakunya UU Perlindungan Konsumen Pada Seluruh Barang dan/atau Jasa: Tinjauan Pada UU No. 8 Tahun 1999”, (Makalah disampaikan pada seminar PK di UNPAD, Bandung, tanggal 14 Januari 2001), hal. 9.

⁸¹ *Ibid.*

⁸² *Ibid.*

Informasi harus jelas pemaparan keterangan-keterangan tentang barang dan/jasa yang ditawarkan, sehingga tidak menimbulkan dua pengertian yang berbeda dan dapat dipahami masyarakat; atau gambaran yang informatif, atau menunjukkan data dan ukuran yang benar sesuai ketentuan perundang-undangan serta menggunakan Bahasa Indonesia.⁸³ Selanjutnya penyusunan keterangan atau informasi barang atau jasa tersebut harus jujur dan beritikad baik dalam melaksanakan tugasnya. Kejujuran penyusun keterangan diperlukan konsumen dalam menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya.

2.5.2 Tahap Transaksi Konsumen

Yaitu tahap terjadinya proses peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini, pelaku usaha wajib memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar yang berlaku, memberi kesempatan bagi konsumen untuk menguji dan mencoba barang atau jasa tertentu dan memberi jaminan dan/atau garansi atas barang (Pasal 7 huruf c, d, e UUPK). Pada tahap ini, konsumen mendapatkan kecocokan pilihan barang dan/atau jasa dengan persyaratan pembelian serta harga yang dibayarnya. Yang menentukan dalam tahap ini adalah syarat-syarat perjanjian peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut, penyerahan dan/atau cara pembayaran atau pelunasan.⁸⁴

Tidak jarang ditemui orang-orang yang menandatangani suatu konsep perjanjian tanpa terlebih dahulu membaca dengan teliti syarat-syarat ataupun isi yang terdapat dalam perjanjian itu. Keadaan ini, tidak hanya dilakukan oleh orang-orang awam, tidak mampu atau tidak berpendidikan, tetapi juga dilakukan oleh orang-orang yang mengerti, mampu dan berpendidikan cukup. Akan tetapi dengan berlakunya UUPK, maka semua klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang, menjadi batal demi hukum (Pasal 18 ayat (3) UUPK).

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999...*loc. cit. hal. 18

Pada tahap ini yang menentukan adalah syarat-syarat perjanjian peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut serta perjanjian dengan klausula baku yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Jenis perjanjian ini dikenal sebagai kontrak (*standard contract*) atau syarat-syarat umum (*algemene voorwaarden*).⁸⁵

2.5.3 Tahap Purna Transaksi Konsumen

Tahap ini dapat juga disebut tahap purna jual. Tahap ini merupakan tahapan pemakaian, penggunaan, dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah beralih pemilikannya atau pemanfaatannya dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini apabila informasi (lisan atau tertulis) dari barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha sesuai dengan pengalaman konsumen dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen tersebut, maka konsumen akan puas. Sebaliknya apabila informasi produk konsumen yang diperoleh konsumen tidak sesuai dalam kenyataan pemakaian, penggunaan atau pemanfaatannya oleh konsumen maka dapat menyebabkan masalah antara konsumen dan pelaku usaha bersangkutan.

Tahap ini merupakan tahapan pemakaian, penggunaan, dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah beralih pemilikannya atau pemanfaatannya dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini apabila informasi (lisan atau tertulis) dari barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha sesuai dengan pengalaman konsumen dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen tersebut, maka konsumen akan puas. Sebaliknya apabila informasi produk konsumen yang diperoleh konsumen tidak sesuai dalam kenyataan pemakaian, penggunaan atau pemanfaatannya oleh konsumen maka dapat menyebabkan masalah antara konsumen dan pelaku usaha bersangkutan.⁸⁶

⁸⁵ Az. Nasution, *Penulisan Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, cet. 1, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1995), hal. 10-11.

⁸⁶ Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999...loc. cit.*, hal. 20.

Hal ini dapat menimbulkan sengketa konsumen, konsumen protes dan melakukan gugatan ganti rugi ataupun tuntutan pidana. Setelah transaksi terjadi, pelaku usaha wajib memberi kompensasi atau ganti rugi atau penggantian akibat pemakaian, penggunaan, dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan pada konsumen yang dirugikan. Hal ini juga berlaku apabila barang dan/atau jasa tersebut tidak sesuai dengan perjanjian sehingga berakibat menimbulkan kerugian kesehatan tubuh, keamanan jiwa dan/atau harta bendanya (Pasal 7 huruf f dan g jo Pasal 8, 19 dan 62).

2.6 Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*)

2.6.1 Definisi Tanggung Jawab Produk

Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen atau tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tanggung jawab produk adalah terjemahan dari istilah asing, yaitu: *product(s) liability*; *produkt(en) aansprakelijkheid*; sekalipun ada yang lebih tepat diterjemahkan sebagai “tanggung jawab produsen”, yakni istilah Jerman yang sering digunakan dalam kepustakaan, yakni *produzentenhaftun*.⁸⁷ Untuk pengertian tanggung jawab produk, di bawah ini akan dikemukakan pendapat Agnes M. Toar, sebagai berikut:

“Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan / menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut”⁸⁸

Selanjutnya definisi tersebut dapat dijabarkan atas bagian-bagian sebagai berikut:

⁸⁷ Agnes M. Toar, *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia*, Makalah, Disajikan Dalam Seminar Dua Hari tentang Pertanggung Jawab Produk dan Kontrak Bangunan yang Diselenggarakan oleh Yayasan Pusat Pengkajian Indonesia Bekerja sama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, 25-26 Agustus, 1988, hal. 6.

⁸⁸ Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara*, Makalah, Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum dengan Indonesia—Proyek Hukum Perdata, UjungPandang, 1989, hlm. 3.

- a. Tanggung jawab meliputi baik tanggung jawab kontraktual/berdasarkan suatu perjanjian, maupun tanggung jawab perundang-undangan berdasarkan perbuatan melanggar hukum;
- b. Para produsen, termasuk ini adalah, produsen/pembuat, grosir (wholeseller), leveransir dan pengecer (detailer) profesional;
- c. Yang telah dibawa produsen ke dalam peredaran; yang telah ada dalam peredaran karena tindakan produsen;
- d. Menimbulkan kerugian; segala kerugian yang ditimbulkan/disebabkan oleh produk dan kerusakan atau musnahnya produk;
- e. Cacat yang melekat pada produk; kekurangan pada produk yang menjadi penyebab timbulnya kerugian.

Kata “tanggung jawab” yang dipergunakan pada pengertian tanggung jawab produk di atas, karena dalam bahasa Indonesia, kata “tanggung jawab” tersebut sudah dipakai secara umum oleh masyarakat untuk terjemahan *responsibility* dan *liability* dalam bahasa Inggris. Namun demikian banyak juga kalangan sarjana hukum yang memisahkan antara kata *responsibility* dengan *liability*, yaitu menerjemahkan *responsibility* dengan tanggung jawab, sedang *liability* dengan tanggung gugat.

Tanggung jawab produk (*product liability*), menurut Hursh bahwa *product liability is the liability of manufacturer, processor or non-manufacturing seller for injury to the person or property of a buyer third party, caused by product which has been sold*. Perkins Coie juga menyatakan *Product Liability: The liability of the manufacturer or others in the chain of distribution of a product to a person injured by the use of product*.⁸⁹ Sedangkan dalam *Black's Law Dictionary*, *product liability* yaitu “*refers to the legal liability of manufacturers and sellers to compensate buyers, users, and even bystanders, for damages or injuries suffered because of defects in good purchased*.”⁹⁰

⁸⁹ Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas*, didalam Husni Syawali (Ed.), *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal. 46.

⁹⁰ Henry Campbell Black (a), *Black's Law Dictionary*, Sixth Edition, (St. Paul Minnesota: West Publishing Company, 1983), hal. 840.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Tanggung jawab tersebut berhubungan dengan produk yang cacat sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen), baik kerugian badaniah, kematian, maupun harta benda.⁹¹ Tanggung jawab produk pada barang dan jasa meletakkan beban tanggung jawab pembuktian produk itu kepada pelaku usaha pembuat produk (produsen) dan/atau yang mengedarkan produk itu. Hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 22 UUPK yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam perkara ini, menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab produk dari pelaku usaha dalam hal pelanggaran kualitas/mutu produk merupakan perbuatan melawan hukum. Hal ini disebabkan karena tanggung jawab atas kualitas/mutu produk merupakan tanggung jawab atas cacat/rusak atau tidak berfungsinya produk yang diproduksi dan/atau diedarkan pelaku usaha.⁹² Jadi, pada prinsipnya produsen atau pelaku usaha barang dan/atau jasa bertanggung jawab atas apa yang diproduksinya (barang dan/atau jasa yang dihasilkan) yang apabila telah dikonsumsi oleh konsumen ternyata menimbulkan kerugian.

2.6.2 Cacat Produk

Di Indonesia cacat produk didefinisikan sebagai produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan konsumen.⁹³ Berdasarkan

⁹¹ *Ibid.*

⁹² Az. Nasution (d), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 2, (Yogyakarta: Diadit Media, 2001), hal. 248.

⁹³ Az. Nasution (d), *op. cit.*, hal. 248.

penjelasan tersebut, dapat ditentukan bahwa pihak yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha pembuat produk tersebut. Perkembangan ini didorong oleh tujuan perlindungan konsumen, yaitu menekan lebih rendah tingkat kecelakaan karena produk cacat tersebut dan menyediakan sarana hukum ganti rugi bagi korban produk cacat yang tidak dapat dihindari.

Suatu produk dapat disebut cacat atau tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, karena:

1. Cacat Manufaktur (*Manufacturing Defect*)

Cacat manufaktur adalah keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu sedemikian rupa sehingga dapat merugikan konsumen secara finansial atau cacat itu dapat membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh, atau jiwa konsumen. Misalnya, saus tomat yang tidak terbuat dari tomat tetapi terbuat dari pepaya atau labu siam yang busuk, contoh lainnya yaitu komputer yang dirakit dengan perangkat *hardware* yang sudah tidak layak pakai. Jadi, cacat manufaktur adalah apabila suatu produk dibuat tidak sesuai dengan persyaratan sehingga akibatnya produk tersebut tidak aman dan tidak dapat digunakan konsumen.

2. Cacat Desain (*Design Defect*)

Pengertian cacat desain sama dengan pengertian cacat manufaktur. Jadi, cacat desain adalah apabila bahaya atau kerugian dari produk tersebut lebih besar daripada manfaat atau keuntungan yang diharapkan oleh konsumen atau bila keuntungan dari desain produk tersebut lebih kecil dari risikonya.

3. Cacat Peringatan atau Instruksi (*Warning/Instruction Defect*)

Cacat peringatan atau instruksi adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Suatu produk harus terdapat label yang memberikan kepada konsumen tentang petunjuk penggunaan/pemakaian dan peringatan. Jadi, cacat peringatan atau instruksi adalah apabila buku pedoman, buku panduan, pengemasan, etiket (*labels*), atau plakat tidak cukup memberikan peringatan tentang bahaya yang mungkin timbul dari produk tersebut atau petunjuk tentang penggunaannya yang aman.⁹⁴

Jadi, tanggung jawab produk cacat ini berbeda dari tanggung jawab pelaku usaha produk pada umumnya. Tanggung jawab produk cacat terletak pada tanggung jawab cacatnya produk berakibat pada orang, orang lain, atau barang lain, sedang tanggung jawab pelaku usaha karena perbuatan melawan hukum adalah tanggung jawab atas rusaknya atau tidak berfungsinya produk itu sendiri.⁹⁵

2.6.3 Klasifikasi Tanggung Jawab Produk

Tanggung jawab produk (*product liability*) dapat diklasifikasikan ke dalam hal-hal yang berkaitan dengan hal berikut ini:

1. Proses produksi, yaitu yang menyangkut tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang dihasilkannya bila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Misalnya antara lain menyangkut tanggung jawab atas kualitas produk, tanggung jawab atas produk yang cacat, baik cacat desain maupun cacat produk, dan sebagainya;
2. Promosi niaga/iklan, yaitu yang menyangkut tanggung jawab pelaku usaha atas promosi niaga/iklan tentang hal ihwal produk yang dipasarkan bila menimbulkan kerugian bagi konsumen;
3. Praktek perdagangan yang tidak jujur, seperti persaingan curang, pemalsuan, penipuan, dan periklanan yang menyesatkan.⁹⁶

Sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atas produknya yang cacat, maka di dalam tanggung jawab produk (*product liability*), tuntutan ganti kerugian sedikit-tidaknya harus memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, yakni:

1. Unsur perbuatan melawan hukum yang harus dibuktikan oleh pelaku usaha;
2. Unsur kerugian yang dialami oleh konsumen; dan

⁹⁴ Jerry J. Phillips, *Product Liability In a Nutshell*, (St. Paul Minnesota: West Publishing Company, 1993), hal. 4.

⁹⁵ Az. Nasution (a), *op. cit.*, hal.250.

⁹⁶ Jerry J. Phillips, *op. cit.*, hal. 10.

3. Adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dan unsur kerugian.⁹⁷

Selain itu, di dalam mengemukakan tuntutan/klaim mengenai tanggung jawab produk dari pelaku usaha, maka dasar tuntutan yang dapat dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha dapat diklasifikasikan berdasarkan hal-hal berikut ini:

1. Pelanggaran Garansi/Jaminan (*Breach of Warranty*)

Pelanggaran garansi/jaminan berkaitan dengan jaminan dari pelaku usaha yang menyatakan bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat dapat terjadi dalam konstruksi barang (*construction defect*), desain (*design defect*), dan/atau pelabelan (*labeling defect*);

2. Kelalaian (*Negligence*)

Kelalaian (*negligence*) adalah bila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan bahwa ia cukup berhati-hati (*reasonable care*) dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang. Tuntutan atas kelalaian (*negligence*) dapat dilakukan oleh seseorang yang mengalami kerugian yang berhubungan langsung dengan produk barang kepada tergugat (pelaku usaha) atau yang melakukan pemasaran produk barang, dengan menunjukkan tergugat (pelaku usaha) adalah orang yang bertanggung jawab dan berkewajiban atas pelanggaran yang dilakukan, terjadinya kerugian pada orang yang membeli, dan tergugat telah dapat memperkirakan akan adanya kerugian yang dialami oleh pembeli (konsumen).⁹⁸ *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal;

⁹⁷ Yohanes Gunawan (a), *Product Liability Dalam Hukum Bisnis di Indonesia*, orasi Dies Natalis XXXIX Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, Januari 1994. hal. 8.

⁹⁸ Andrew Carl Spacone, "The Emergence of Strict Liability: A Historical Perspective and Other Consideration Including Senate 100", *Journal of Products Liability*, Vol. 8, hal. 273-274.

- b. Yang harus dibuktikan ialah bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hatinya terhadap penggugat;
- c. Kelakuan itu merupakan penyebab yang nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.⁹⁹

3. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Di negara-negara maju, seperti Amerika Serikat pada umumnya tanggung gugat tidak lagi didasarkan pada kesalahan produsen dengan beban pembuktian pada konsumen tapi pada produsen atau tanggung gugat atas dasar *strict liability* yaitu tanggung gugat yang terlepas dari kesalahan, sehingga kemungkinan ada atau tidaknya kesalahan atau kelalaian dianggap tidak relevan dengan tanggung gugat ini.¹⁰⁰ Oleh karena berbagai kesulitan yang dihadapi oleh konsumen tersebut, maka sejak tahun 1960-an, di Amerika Serikat diberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*). Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum tentang tanggung jawab produk adalah sebagai berikut:

- a. Antara korban (konsumen) di satu pihak dan pelaku usaha di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran;
- b. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab;
- c. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pun pelaku usaha yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen

⁹⁹ Agnes M. Toar, 1989, *op. cit.*, hal. 7

¹⁰⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 172.

kepada produsen. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.¹⁰¹

Selain hal tersebut di atas, ada alasan-alasan lain yang memperkuat penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) tersebut yang didasarkan pada prinsip *social climate theory*:

1. *Manufacturer* adalah pihak yang berada dalam posisi keuangan yang lebih baik untuk menanggung beban kerugian dan pada setiap kasus yang mengharuskannya mengganti kerugian dia akan meneruskan kerugian tersebut dan membagi risikonya kepada banyak pihak dengan cara menutup asuransi yang preminya dimasukkan ke dalam perhitungan harga dari barang hasil produksinya. Hal ini dikenal dengan *deep pockets theory*;
2. Adanya kesulitan dalam membuktikan adanya unsur kesalahan dalam suatu proses *manufacturing* yang demikian kompleks pada perusahaan besar (industri) bagi seorang konsumen/korban/penggugat secara individual.¹⁰²

Dalam hukum tentang tanggung jawab produk, pihak korban (konsumen) yang akan menuntut kompensasi pada dasarnya hanya diharuskan menunjukkan tiga hal yaitu:

1. Bahwa produk tersebut telah cacat pada waktu diserahkan oleh produsen;
2. Bahwa cacat tersebut telah menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian/kecelakaan;
3. Adanya kerugian.¹⁰³

Namun, juga diakui secara umum bahwa pihak korban (konsumen) harus menunjukkan bahwa pada waktu terjadinya kerugian, produk tersebut pada

¹⁰¹ Saefullah, *op. cit.*, hal. 54.

¹⁰² Saefullah, *op. cit.*, hal. 55.

¹⁰³ *Ibid.*, hal. 56.

prinsipnya berada dalam keadaan seperti waktu diserahkan oleh pelaku usaha, artinya tidak ada modifikasi-modifikasi.

Meskipun sistem tanggung jawab pada *product liability* berlaku prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), pihak pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya, baik untuk seluruhnya atau untuk sebagian. Hal-hal yang dapat membebaskan tanggung jawab dari pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jika pelaku usaha tidak mengedarkan produknya (*put into circulation*);
- b. Cacat yang menyebabkan kerugian tersebut tidak ada pada saat produk diedarkan oleh pelaku usaha atau terjadinya cacat tersebut baru timbul kemudian;
- c. bahwa produk tersebut tidak dibuat oleh pelaku usaha baik untuk dijual atau diedarkan untuk tujuan ekonomis maupun dibuat atau diedarkan dalam rangka bisnis;
- d. Bahwa terjadinya cacat pada produk tersebut akibat keharusan memenuhi kewajiban yang ditentukan dalam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah;
- e. Bahwa secara ilmiah dan teknis (*state of scientific and technical knowledge, state or art defense*) pada saat produk tersebut diedarkan tidak mungkin cacat;
- f. Dalam hal pelaku usaha dari suatu komponen membuktikan bahwa cacat tersebut disebabkan oleh desain dari produk itu sendiri di mana komponen telah dicocokkan;
- g. Bila pihak yang menderita kerugian atau pihak ketiga turut menyebabkan terjadinya kerugian tersebut (*contributory negligence*);
- h. Kerugian yang terjadi disebabkan oleh *Acts of God* atau *force majeure*.¹⁰⁴

Dengan diberlakukannya prinsip *strict liability* diharapkan para pelaku usaha (produsen dan industriawan) di Indonesia menyadari betapa pentingnya

¹⁰⁴ *Ibid.*, hal. 57.

menjaga kualitas produk-produk yang dihasilkan dan/atau diedarkannya, sebab bila tidak, selain akan merugikan konsumen juga akan sangat besar resiko yang harus ditanggungnya. Para pelaku usaha akan lebih berhati-hati dalam memproduksi barangnya sebelum dilempar ke pasaran sehingga konsumen, baik dalam maupun luar negeri, tidak akan ragu-ragu membeli produksi Indonesia.

Pentingnya hukum tentang tanggung jawab produk yang menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yaitu dapat mengantisipasi kecenderungan dari dunia dewasa ini yang lebih menaruh perhatian pada perlindungan konsumen dari kerugian yang diderita akibat produk yang cacat. Hal ini disebabkan karena sistem hukum yang berlaku dewasa ini dipandang terlalu menguntungkan pihak pelaku usaha, sementara pelaku usaha memiliki posisi ekonomis yang lebih kuat.

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terjadi apabila pembeli (konsumen) yang mengalami kerugian memperoleh penggantian dengan mengajukan bukti-bukti yang beralasan. Penggugat (konsumen) harus dapat membuktikan bahwa produk barang yang dibelinya rusak atau cacat dan tergugat (pelaku usaha) tidak perlu menunjukkan hal-hal yang tidak rasional atas proses produk suatu barang atau penjualan barangnya. Kerusakan ini disebut cacat produk, adapun jenisnya seperti cacat manufaktur (*manufacturing defect*) yaitu cacat yang tidak sesuai dengan spesifikasi barang, cacat desain (*design defect*) yaitu desain produk tidak cukup aman, dan cacat peringatan atau instruksi (*warning/ instruction defect*) yaitu ketiadaan petunjuk-petunjuk pada barang mengenai informasi penggunaannya.¹⁰⁵ Kerugian yang diderita seorang pemakai atau pengguna produk cacat yang merugikannya merupakan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dari pelaku usaha pembuat (produsen) dan/atau pengedar (distributor) produk. Kepada pemakai atau pengguna produk berlaku tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*). Pengecualian dari tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap pelaku usaha dapat terjadi apabila ia dapat membuktikan keadaan sebaliknya, yaitu kerugian yang terjadi tidak dapat dipersalahkan kepadanya.¹⁰⁶

¹⁰⁵ *Ibid.*, hal. 34-36.

¹⁰⁶ Ray H. Anderen, *Current Problem In Product Liability Law and Products Liability Insurance*, Insurance Counsel Journal, July 1964, hal. 201-205.

Dengan adanya tanggung jawab produk (*product liability*) maka terhadap kerugian pada barang yang dibeli, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya kewajiban produsen untuk menjamin kualitas produk. Tuntutan ini dapat berupa pengembalian barang sambil menuntut kembali harga pembelian atau penukaran dengan barang yang baik mutunya. Tuntutan ganti rugi ini dapat ditujukan kepada produsen dan juga kepada penjual sebagai pihak yang menyediakan jasa untuk menyalurkan barang/produk dari produsen kepada pihak konsumen atau pembeli. Oleh karena itu, baik produsen maupun penjual (penyalur) berkewajiban menjamin kualitas produk yang mereka pasarkan.¹⁰⁷

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), ketentuan tentang tanggung jawab produk ini sebenarnya telah dikenal, yaitu dalam Pasal 1504 KUH Perdata. Pasal ini berkaitan dengan Pasal 1322, 1473, 1474, 1491, 1504 sampai dengan 1511 KUH Perdata.

Dalam UUPK, ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggung jawab produk tersebut dimuat dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 11 UUPK. Pelanggaran terhadap pasal-pasal tersebut (mulai Pasal 8 UUPK) dikategorikan sebagai tindak pidana menurut ketentuan Pasal 62 UUPK. Pasal 19 UUPK secara lebih tegas merumuskan tanggung jawab produk ini dengan menyatakan:

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 (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;

¹⁰⁷ *Ibid.*

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁰⁸

2.7 Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Prosedur penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen jika ia merasa dirugikan oleh produsen dan menuntut untuk mendapatkan ganti rugi dari produsen maka berdasarkan Pasal 23 UUPK, pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan 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 ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Di sini terlihat bahwa Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif melalui penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen.

Menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dengan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁰⁹

Menurut UUPK, ada dua hal pokok mengenai penyelesaian sengketa konsumen, yaitu di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

¹⁰⁸ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 19 ayat (1).

¹⁰⁹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, cet.1, (Jakarta:Kencana,2008), hal. 99.

2.7.1 Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi serta bentuk lainnya.¹¹⁰

Sedangkan di dalam Pasal 1 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penyelesaian ahli.

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK memperkenalkan 3 (tiga) macam bentuk atau cara penyelesaian sengketa, yaitu arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Ketiga bentuk atau cara penyelesaian sengketa ini akan menjadi tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yang dilaksanakan melalui BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, dinyatakan bahwa dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis yang jumlah anggotanya harus ganjil, yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur dan dibantu oleh seorang panitera.

Keputusan majelis hakim dalam BPSK bersifat final dan mengikat.¹¹¹ Yang dimaksud dengan putusan bersifat final adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.

Sifat “final dan mengikat” dari putusan BPSK merupakan ketentuan yang tidak mutlak. Hal ini dapat dilihat dari ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK. Selain itu, juga dapat dilihat

¹¹⁰ Yahya Harahap (a), *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 1997), hal 186-189.

¹¹¹ *Ibid.*, ps. 54 ayat (3).

melalui ketentuan dari Pasal 58 ayat (2) yang menyatakan bahwa terhadap putusan Pengadilan Negeri para pihak paling lambat dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Berdasarkan ketentuan dari kedua pasal tersebut, meskipun sudah ada usaha untuk mempercepat penyelesaian sengketa konsumen, khususnya melalui BPSK yang putusannya dinyatakan final dan mengikat, akan tetapi UUPK masih membuka kemungkinan bagi pihak yang keberatan atas putusan tersebut untuk mengajukan banding ke Pengadilan Negeri, hanya saja pihak yang tidak puas terhadap keputusan Pengadilan Negeri tersebut tidak dapat mengajukan upaya banding lagi ke Pengadilan Tinggi, melainkan langsung mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.¹¹²

Berdasarkan hal ini, maka jumlah tahap penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dikatakan sama saja dengan jumlah tahapan penyelesaian sengketa perkara lainnya melalui pengadilan, karena keduanya tetap melalui tiga tahap. Perbedaannya hanya terletak pada tidak dikenalnya upaya hukum banding pada putusan Pengadilan Negeri yang memutuskan keberatan atas putusan BPSK, tetapi langsung di kasasi ke Mahkamah Agung. Tidak dikenalnya upaya banding tersebut tidak mengurangi tahapan penyelesaian sengketa konsumen yang sebelumnya diusahakan penyelesaiannya melalui BPSK.

2.7.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Para pihak yang tidak setuju atas putusan BPSK yang bersifat “final dan mengikat” sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 54 ayat (3) UUPK tersebut, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus. Terhadap putusan Pengadilan Negeri ini, meskipun dikatakan bahwa UUPK hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam berperkara.

Selain itu Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen juga telah memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan konsumen

¹¹² Abdul Halim Barkatulah, *op. cit.*, hal. 128.

yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.

2.8 Sanksi Hukum dalam UUPK

Aturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat ditemukan dalam Bab XIII Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimulai dari Pasal 60 sampai dengan Pasal 63.¹¹³

Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terdiri dari:

a. Sanksi Administratif

Sanksi administratif diatur dalam satu pasal, yaitu pasal 60. Sanksi administratif merupakan suatu “hak khusus” yang diberikan oleh Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau tugas dan/atau kewenangan yang diberikan oleh Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini kepada BPSK untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.¹¹⁴

b. Sanksi Pidana Pokok

Sanksi Pidana Pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.¹¹⁵

c. Sanksi Pidana Tambahan

Ketentuan pasal 63 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan diluar sanksi pidana

¹¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hal. 83.

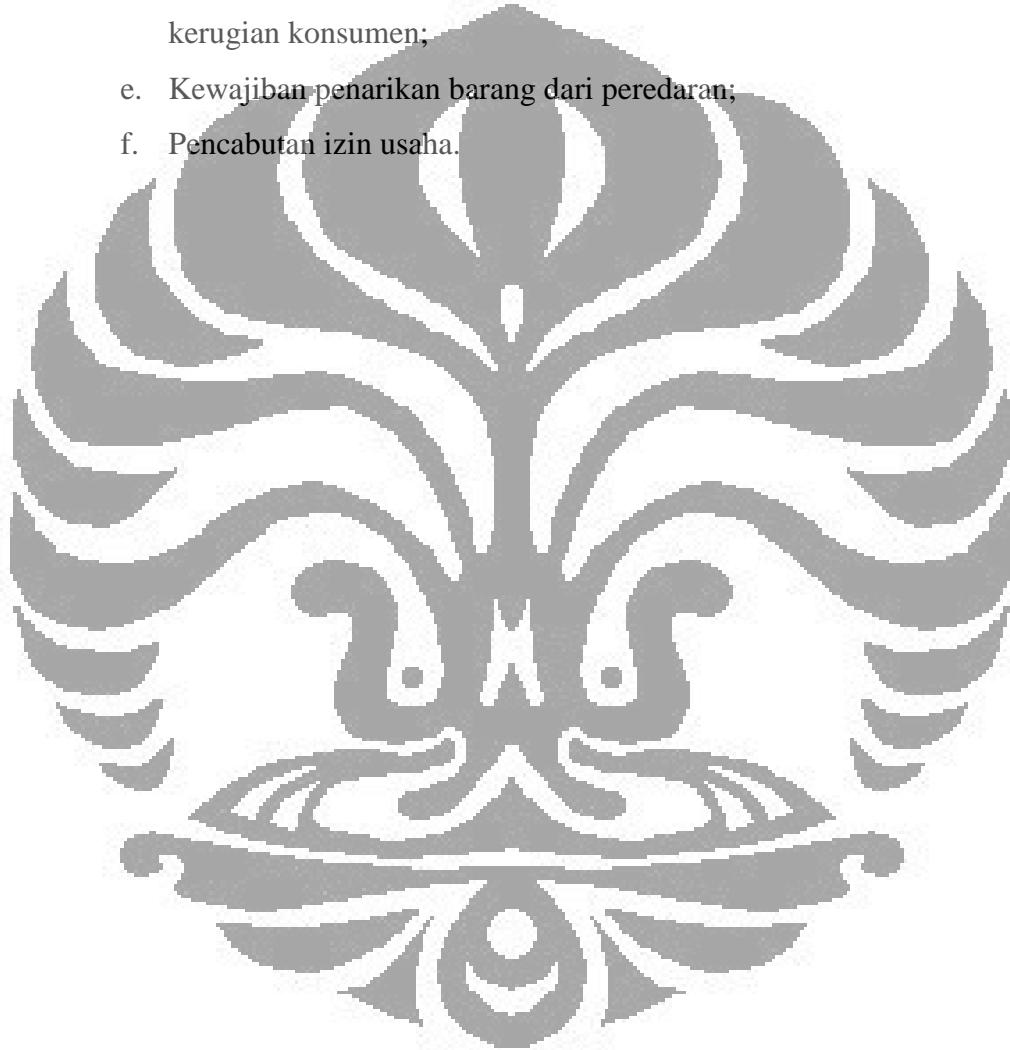
¹¹⁴ *Ibid.*, hal. 83-84.

¹¹⁵ *Ibid.*, hal. 84-85.

pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan pasal 62 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.¹¹⁶

Sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa:¹¹⁷

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- f. Pencabutan izin usaha.



¹¹⁶ *Ibid.*, hal. 86

¹¹⁷ *Ibid.*, hal. 87.

BAB 3

TINJAUAN UMUM MENGENAI STANDAR MUTU PRODUK

3.1 Standar Mutu Produk

3.1.1 Definisi Terkait dengan Standar Mutu Produk

Menurut Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 753/MPP/Kep/11/2002 Tentang Standardisasi dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia, Standardisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak. Sedangkan menurut Pasal 1 angka 11 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa, Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Pasal 1 angka 12 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa, Standar Nasional Indonesia yang selanjutnya disebut SNI adalah standar yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang berlaku secara nasional, dan menurut Pasal 1 angka 13 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa, Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib yang selanjutnya disebut SNI wajib adalah pemberlakuan SNI secara wajib di seluruh Indonesia yang ditetapkan oleh Menteri atau Menteri Teknis terkait.

Standar didefinisikan sebagai suatu dokumen tertulis, yang naskah utamanya berisi ketentuan-ketentuan yang menunjukkan persyaratan yang perlu ditaati dan secara umum tidak bertentangan dengan standar atau kode lain, atau bila diadopsi menjadi ketentuan hukum tidak bertentangan dengan ketentuan hukum

yang berlaku. Definisi SNI menurut BSN adalah dokumen berisi ketentuan teknis (aturan, pedoman, atau karakteristik) dari suatu kegiatan atau hasilnya yang dirumuskan secara konsensus dan ditetapkan oleh Instansi Terkait untuk dipergunakan oleh stakeholder dengan tujuan mencapai keteraturan yang optimum ditinjau dari konteks keperluan tertentu.¹¹⁸

Berdasarkan jenis penerapannya maka dikenal 2 (dua) macam Standar Nasional Indonesia (SNI) yakni:

1. Standar Wajib

Yang dimaksud dengan SNI Wajib adalah standar yang berkaitan untuk kepentingan keselamatan, kesehatan masyarakat atau keselamatan, keamanan, kesehatan masyarakat atau pelestarian fungsi lingkungan hidup dan/atau pertimbangan ekonomis, instansi teknis dapat memberlakukan secara wajib sebagian atau keseluruhan spesifikasi teknis dan/atau parameter dalam SNI.¹¹⁹ SNI ini ditetapkan melalui surat keputusan pemerintah.

2. Standar Sukarela

Yang dimaksud dengan SNI Sukarela adalah standar yang dapat menjadi wajib apabila termasuk dalam bagian kontrak.

Sedangkan beberapa pakar mengartikan definisi “mutu” sebagai berikut

- a. Menurut Philip B. Corsby, mutu berarti kesesuaian dalam persyaratan;
- b. Menurut W. Edward Deming, mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus;
- c. Menurut Joseph M. Juran, mutu berarti kesesuaian dengan penggunaan;
- d. Menurut K. Ishikawa, mutu berarti kepuasan pelanggan.¹²⁰

¹¹⁸Bayang-Bayang, *Definisi Standar*, http://nspm-media.com/site/index.php?option=com_content&view=article&id=80:definisi-standar&catid=52:umumdefinisi&Itemid=56, diakses pada 27 September 2009, pukul 10:11.

¹¹⁹ Indonesia (b), *Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000*, Pasal 12 ayat (3).

¹²⁰Bayang-Bayang, *Definisi Standar*, loc.cit.

Dari pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan “Mutu” lebih ditekankan pada pemenuhan persyaratan dan kepuasan pelanggan daripada harga atau merk. Standar merupakan persyaratan minimal yang harus dipenuhi untuk suatu produk agar selalu memberikan rasa puas dan aman bagi pemakainya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa produk yang bermutu selalu memenuhi standar.

3.1.2 Tujuan dan Manfaat Terkait dengan Standardisasi Mutu Produk

Tujuan diberlakukannya SNI yang tercantum dalam Pasal 3 PP nomor 102 Tahun 2000, yaitu:

1. Meningkatkan perlindungan kepada konsumen, pelaku usaha, tenaga kerja dan masyarakat lainnya, baik untuk keselamatan, keamanan, kesehatan maupun pelestarian fungsi lingkungan hidup.
2. Membantu Kelancaran perdagangan
3. Mewujudkan persaingan usaha yang sehat dalam perdagangan

Pelaksanaan PP 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional itu tidak hanya bertujuan untuk mendorong peningkatan daya saing, menciptakan persaingan usaha yang sehat, tetapi juga bagi kepentingan perlindungan konsumen.

Sedangkan manfaat SNI antara lain sebagai berikut:

- a. Melindungi kepentingan masyarakat dan kelestarian fungsi lingkungan
- b. Menghilangkan segmentasi pasar, menghilangkan hambatan dan meningkatkan efisiensi transaksi perdagangan, serta membentuk iklim persaingan yang sehat dan transparan
- c. Meningkatkan kompatibilitas dan daya saing produk di pasar global, serta memperlancar pembentukan rantai produksi.
- d. Meningkatkan kepastian usaha bagi produsen dan melindungi kepentingan konsumen

Penerapan SNI mempunyai tujuan sebagai berikut, antara lain:

- a. Penerapan standar oleh pihak yang berkepentingan pada dasarnya bersifat sukarela

- b. Untuk keperluan melindungi keselamatan manusia, keamanan, dan kesehatan masyarakat, kelestarian fungsi lingkungan, serta perkembangan ekonomi dan kepentingan umum lain, standar dapat diberlakukan secara wajib oleh Pemerintah sehingga menjadi persyaratan pasar yang wajib dipenuhi.
- c. Instansi pemerintah yang berhak memberlakukan standar wajib adalah instansi yang memiliki lingkup kewenangan meregulasi suatu kegiatan tertentu dan/atau peredaran produk yang dihasilkan oleh kegiatan itu
- d. Penerapan standar adalah kegiatan menggunakan standar oleh unsur-unsur yang terkait seperti pemerintah, profesi, produsen, konsumen, laboratorium, dan lembaga sertifikasi.¹²¹

Pada intinya, prinsip yang dianut dalam mempersiapkan standar harus menjamin bahwa yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan dalam industri dan memenuhi pilihan serta keinginan yang ada dalam masyarakat pada umumnya, sehingga kepentingan produsen dan konsumen dapat diperhatikan, oleh karenanya dalam rangka globalisasi perdagangan dunia, SNI diusahakan setara dengan standar internasional.¹²²

3.1.3 Ruang Lingkup dan Proses Penyusunan Standar

Ruang Lingkup SNI, meliputi:

- a. Ketentuan tentang kelayakan produk ditinjau dari aspek keselamatan, kesehatan, keamanan, kelestarian fungsi lingkungan dan kepentingan publik.
- b. Ketentuan tentang mutu, kinerja, kompatibilitas, interoperabilitas, dan keragaman produk.
- c. Ketentuan tentang sistem manajemen kegiatan ditinjau dari aspek kepastian dan perbaikan mutu, sanitasi dan kesehatan masyarakat, serta kelestarian fungsi lingkungan

¹²¹ *Ibid.*

¹²² Wawancara dengan Bapak Michael Manurung di Departemen Perdagangan, pukul 10:00, tgl. 9 April 2010.

- d. Persyaratan pelaksanaan penilaian kesesuaian obyek tertentu terhadap ketentuan tersebut di atas.¹²³

Sedangkan proses penyusunan standar di Indonesia didasarkan atas 2 (dua) sumber, yaitu standar internasional yang telah diakui oleh masyarakat profesi, dan standar yang disusun dari konsep murni dan hasil perkembangan penelitian.

Apabila sumber diambil dari standar internasional, adopsi yang dilakukan dapat dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Adopsi identik, artinya standar internasional tersebut tidak harus diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, andaikan di terjemahkan ke dalam bahasa Indonesia harus bersifat timbal balik, artinya bila standar yang berbahasa Indonesia dikembalikan ke bahasa aslinya, tidak berubah.
2. Adopsi modifikasi, artinya standar internasional tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, dan isinya disesuaikan dengan kondisi Indonesia, penerjemahannya secara bebas, dan apabila terjemahan bahasa Indonesia tersebut dikembalikan ke bahasa aslinya tidak harus sama.¹²⁴

3.1.4 Pihak-pihak yang Terkait dengan Masalah Standar Mutu Produk

Penerapan standar oleh pihak yang berkepentingan pada dasarnya bersifat sukarela. Untuk keperluan melindungi keselamatan manusia, keamanan dan kesehatan masyarakat, kelestarian fungsi lingkungan, serta perkembangan ekonomi dan kepentingan umum lain, standar dapat diberlakukan secara wajib oleh pemerintah sehingga menjadi persyaratan pasar yang wajib dipenuhi.

Instansi pemerintah yang berhak memberlakukan standar wajib adalah instansi yang memiliki lingkup kewenangan meregulasi suatu kegiatan tertentu dan/atau peredaran produk yang dihasilkan oleh kegiatan itu. Penerapan standar adalah kegiatan menggunakan standar oleh unsur-unsur yang terkait seperti pemerintah, profesi, produsen, konsumen, laboratorium dan lembaga sertifikasi.

¹²³ Bayang-Bayang, *Definisi Standar*, loc.cit.

¹²⁴ *Ibid.*

Pihak-pihak yang berperan terkait dengan masalah standar mutu produk, antara lain:

a. Pemerintah.

Bagi pemerintah, Standar merupakan instrumen penting untuk melaksanakan pengaturan, dan pengawasan untuk melindungi kepentingan umum.

b. Profesi.

Penerapan standar bagi unsur profesi sangat penting untuk pengembangan metoda, sistem, ilmu pengetahuan, teknologi dan cara pemecahan masalah yang terkait dengan kegiatan standarisasi.

c. Produsen (Pelaku Usaha)

Bagi produsen atau pelaku usaha, penerapan standar memungkinkan terjadinya penyederhanaan operasi proses pada semua tingkat, pengurangan jenis dan ragam persediaan bahan baku, komponen, dan produk akhir, penggunaan teknik teknik produksi massal, dan peningkatan efisiensi dan produktivitas.

d. Konsumen.

Dengan produk standar, menunjukkan produk tersebut sesuai dengan standar nasional. Bagi konsumen yang menggunakannya akan terjamin keamanan dan keselamatannya.

e. Lembaga sertifikasi dan laboratorium.

Melalui penerapan standar, lembaga sertifikasi, dan laboratorium berperan serta dalam menjamin mutu barang dan/atau jasa serta kebenaran hasil pengukuran dan pengujian.¹²⁵

3.1.5 Standar Mutu Produk Internasional

Adanya perbedaan standar untuk menentukan hal-hal yang sama dalam negara atau tempat yang berbeda dapat mengakibatkan rintangan dalam menjalin hubungan saling pengertian mengenai ukuran mutu suatu produk tertentu yang sejenis atau sama karakteristiknya. Oleh karena itu, diperlukan standar mutu

¹²⁵ *Ibid.*

produk yang dapat diakui atau diterima seluruh Negara (semua pihak) yakni dengan menetapkan apa yang disebut standar internasional.

The International Organization for Standardization (ISO) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang terdiri dari 130 negara, yang berkedudukan di Jenewa-Swiss. Organisasi internasional ini terdiri dari lembaga standar nasional, meliputi anggota MEE dan Asosiasi Perdagangan Bebas Eropa, Amerika Serikat, Jepang, Cina, Singapura dan lainnya. ISO berdiri sejak tahun 1974, dan dipimpin oleh Mr. Mario Gilberto Corropassi dari Brazil mulai tanggal 1 Januari 2001 hingga sekarang. Karena ISO bukanlah singkatan dari International Standard Organization, maka interpretasinya di masing-masing negara anggota adalah berbeda-beda, seperti IOS (Inggris), OIN (Perancis), atau OSI (Indonesia).

ISO TC 176 untuk manajemen mutu dan jaminan mutu itu sendiri dibentuk pada tahun 1979 untuk mengembangkan suatu standar sistem manajemen mutu, yang kemudian dipublikasikan pada tahun 1987 sebagai standar seri ISO 9000. Pada sejarah awalnya, konsep mutu seperti hal tersebut diatas dimulai sejak PD II terutama Inggris yang mengembangkannya bagi kepentingan logistik perangnya di Tahun 1943.

Pada akhir tahun 1960-an, dibuat standar sistem mutu AQAP (Allied Quality Assurance Publicators) yang merupakan pengembangan dari standar sebelumnya, kemudian berkembang pada tahun 1970-an, Inggris mengembangkan lebih lanjut seri AQAP dengan menyebut nama pengembangan itu adalah DEFSTAN 05 Series (oleh UK Ministry of Defence) sehingga bisa ditarik kesimpulan konsep mutu tersebut awalnya dikembangkan justru oleh kalangan militer.

Dalam perkembangannya, telah banyak bermunculan standar sistem manajemen mutu sejenis, yang merupakan satu rangkaian mata rantai dari standar mutu produk, yakni:

1. Deming Prize (Jepang)
2. Malcolm Baldrige
3. European Quality Award
4. The British Quality Award

5. The Irish Quality Award

Tetapi dengan pengadopsian “Standar ISO 9000 series” secara besar-besaran sebagai Standar Mutu Produk Internasional dikarenakan registrasinya hampir di sejumlah 32 negara. Data yang didapatkan dari survey ISO sampai dengan Desember 1999 menunjukkan bahwa terdapat 343.643 organisasi di 150 negara yang mendapat sertifikat ISO. Sedangkan hubungan penerapan ISO 9000 Series, sebagai prinsip standar mutu produk internasional adalah dilihat dari tekanan kebijakan pada perencanaan realisasi produk yakni dengan menetapkan sasaran dan/atau persyaratan mutu bagi produk serta mengikuti verifikasi, validasi, inspeksi atas kegiatan pengujian-pengujian bagi kepentingan kepuasan konsumen. Hal penting yang perlu dicatat adalah ISO 9000 hanyalah standar sistem manajemen mutu internasional sehingga bukan berarti produk yang dihasilkannya berstandar mutu internasional.¹²⁶

3.2 Standardisasi Mutu Produk Bagi Perlindungan Konsumen

3.2.1 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Masalah Mutu Produk

Kualitas produksi sangat tergantung dari efektif atau tidaknya pelaksanaan pengawasan mutu barang yang dihasilkan serta banyak pula yang dipengaruhi atau ditentukan oleh program pengawasan mutu itu sendiri. Selain itu tingkat kegagalan dalam menjalankan fungsinya sangat kecil, maka tingkat kepercayaan konsumen pada suatu produk akan menjadi besar, sehingga bagi produsen pun terhindarkan dari resiko gugatan karena cacat produk ataupun produk berbahaya. Faktor standardisasi mutu produk bagi produsen adalah sangat penting karena dapat memengaruhi serta menentukan sampai sejauh mana pertanggungjawaban hukum pihak produsen (dalam prinsip *caveat venditor*) dari gugatan pihak konsumen bila produk yang dijualnya tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan.

¹²⁶F. Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta:Penerbit Andi, 1997), hal. 1.

Apakah ada unsur-unsur perbuatan kesengajaan ataupun sebab kelalaian semata.¹²⁷

Standardisasi Mutu Produk (khususnya SNI) adalah bagian dari upaya nyata Pemerintah untuk mendorong pelaku usaha (produsen) agar selalu berhati-hati dalam menciptakan atau membuat atau mengedarkan barang cacat (tidak sesuai dengan SNI) yang membahayakan dan/atau menyebabkan kerugian bagi konsumen serta menghindarkan kerusakan barang.

Barang yang dikategorikan atau disebut cacat (atau *Product Defects*) dikarenakan pada hal sebagai berikut:

1. Cacat Produk (*Manufacture Defect*)
2. Cacat Desain (*Design Defect*)
3. Cacat Peringatan atau Instruksi (*Instructions Defects*)¹²⁸

Sedangkan yang dimaksud dengan kerusakan barang adalah bilamana suatu produk tidak memenuhi keselamatan yang berhak diharapkan oleh konsumen sesuai dengan maksud penggunaan produk tersebut (*intended use*) dengan memperhatikan semua aspek, antara lain:

- a. Penampilan produk *the presentation of the Product*
- b. Penggunaan produk secara wajar sesuai dengan harapan masyarakat
- c. Saat penempatan produk pada mata rantai distribusi¹²⁹

Hak dan kewajiban pelaku usaha khususnya dalam masalah mutu produk, telah diatur dalam bagian Kedua Pasal 6 dan Pasal 7 huruf (d) UU Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) yakni menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa.

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak Eddy Y. Latief di Departemen Perdagangan, Pukul 11:00, tgl. 9 April 2010.

¹²⁸ Imron Nating, *Perlindungan Konsumen dengan Product Liability*, (Artikel Solusihukum.com, 5 Maret 2004), hal.3.

¹²⁹ Yohannes Gunawan (b), *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Barang*, (Jakarta: Depperindag-Dirjen Perdagangan Dalam Negeri, Direktorat Perlindungan Konsumen, 2003), hal.13.

Dalam Pasal 18 PP 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional, menyebutkan sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau mengedarkan barang dan/atau jasa, yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar mutu nasional Indonesia (SNI) yang diberlakukan secara wajib.
- (2) Pelaku usaha, yang barang dan/atau jasanya telah memperoleh sertifikat produk dan/atau SNI dari lembaga sertifikasi produk, dilarang memproduksi dan mengedarkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi SNI.

Sedangkan Dalam ketentuan pasal 9 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 425/MPP/Kep/9/1998 menyebutkan:

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang dan/atau jasa yang SNI-nya telah diberlakukan secara wajib, wajib memiliki Sertifikat Produk Tanda SNI yang diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Produk
- (2) Pelaku usaha dapat diberikan Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI-nya sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) tersebut diatas apabila:
 - a. Telah menerapkan sistem manajemen mutu
 - b. Barang dan/atau jasa yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan SNI yang diberlakukan secara wajib, yang dibuktikan dengan Sertifikat Hasil Uji dari laboratorium Inspeksi dari Lembaga Inspeksi Teknis
 - c. Telah atau memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Lembaga Sertifikasi Produk

Kemudian dalam Pasal 8 juncto Pasal 12 Keputusan Menperindag nomor 753/MPP/Kep/11/2002 menyebutkan bahwa Pelaku usaha yang memproduksi barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 wajib memenuhi persyaratan SNI yang telah diberlakukan secara wajib.

Pelaku usaha yang menyatakan menerapkan SNI Sukarela atas hasil produksinya, wajib:

- a. Memiliki sertifikat produk penggunaan tanda SNI

- b. Memproduksi dan/atau memperdagangkan hasil produksinya sesuai dengan persyaratan SNI yang ditetapkan.

Ketentuan tentang kewajiban pelaku usaha dalam memperhatikan segi mutu dan/atau kesesuaian standar mutu atas produk dan/atau jasa yang dihasilkan adalah salah satu bentuk dan upaya perlindungan konsumen, yang dilakukan secara preventif oleh Pemerintah. Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, adanya kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan adalah termasuk juga dalam prinsip dari perbuatan “kehati-hatian” sehingga mendorong tumbuhnya itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (Pasal 7 huruf a UUPK). Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kewajiban pelaku usaha dalam memperhatikan ketentuan standar mutu produk dan/atau jasa adalah menghindarkan perbuatan melakukan perdagangan barang yang rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan/atau tidak sesuai untuk peruntukannya sehingga dapat menghindarkan pula resiko dari bahaya keselamatan, keamanan, dan kesehatan konsumen.

Konsekuensi atas pelanggaran kewajiban pelaku usaha tentang standardisasi mutu produk, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan tersebut dapat dikenakan sanksi berupa:

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.¹³⁰
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud di atas dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹³¹
3. Tuntutan pidana berdasarkan pembuktian adanya unsur kesalahan (kecuali dapat membuktikan sebaliknya).¹³²

¹³⁰ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 19 ayat (1).

¹³¹ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (2).

¹³² *Ibid.*, Pasal 19 ayat (3).

4. Sanksi secara administratif¹³³ juga dapat diberikan kepada pelaku usaha yang mengindahkan masalah perlindungan konsumen khususnya kewajiban atas ketentuan persyaratan standar mutu wajib bagi produk.
5. Adanya sanksi tambahan berupa:
 - a. Perampasan barang tertentu;
 - b. Pengumuman keputusan hakim;
 - c. Pembayaran ganti rugi;
 - d. Perintah pemberhentian kegiatan tertentu;
 - e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
 - f. Pencabutan izin usaha.¹³⁴

Ironisnya, sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan SNI adalah masih bersifat sanksi administratif, yakni pencabutan izin industri dari Departemen Teknis semata sedangkan pertanggungjawaban pelaku usaha (sebagai produsen) secara hukum akibat kerugian, kematian, keselamatan, keamanan, dan sebagainya akibat dari cacat produk dan/atau penggunaan produk berbahaya yang dibeli/dikonsumsi oleh konsumen tidaklah secara tegas melindungi kepentingan masyarakat konsumen dengan penerapan prinsip *Product Liability*.

Pada pasal 21-29 Bab IV tentang Sanksi dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI nomor 753/MPP/Kep/11/2002 hanya menyebutkan adanya Surat Peringatan Tertulis (hingga sampai ketiga kali) yang berujung pada pencabutan izin usaha industri semata, tanpa mengindahkan ketentuan perlindungan konsumen akibat kerugian yang dideritanya, antara lain:

- a. Kerugian Materiil (Pasal 22)

¹³³ Yang dimaksud dengan sanksi administratif menurut UUPK adalah penetapan ganti rugi, sedangkan menurut pasal 24 (2) PP 102 Tahun 2000 adalah pencabutan sertifikat produk dan/atau pencabutan hak penggunaan tanda SNI, pencabutan izin usaha, dan atau penarikan barang dari peredaran... sedangkan menurut pasal 21Kep. Menperindag nomor 753/MPP/Kep/11/2002 adalah berupa pembinaan yakni memberikan peringatan tertulis satu-empat kali dengan tindakan terakhir adalah pencabutan izin usaha (padahal akibat dari perbuatan pelaku usaha sangat berat bagi konsumen adalah mengakibatkan kerugian jiwa atau cacat tubuh)...sedangkan menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009, pelaku usaha dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK ditambah dengan biaya-biaya yang timbul atas penarikan

¹³⁴ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 63.

b. Kerugian Cacat Jiwa atau Cacat Tubuh (Pasal 23)

3.2.2 Pengawasan dan Pembinaan Standar Mutu Produk

Kebijakan dasar yang melandasi langkah strategis pemerintah dalam melakukan pengawasan dan pengaturan produk yang beredar serta diperdagangkan di wilayah Republik Indonesia, terutama bagi kepentingan perlindungan konsumen adalah pasal 8 (a) UUPK, yakni:

...Larangan bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan... .

Kep. Menperindag RI 753/MPP/Kep/11/2002 dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 mengatur tentang Standardisasi dan Pengawasan SNI serta Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa. Yang dimaksudkan pengawasan adalah pengawasan barang dan/atau jasa adalah pemeriksaan untuk menentukan kesesuaian barang dan/atau jasa yang disertifikasi dengan persyaratan yang ditetapkan.”¹³⁵

Sedangkan menurut Pasal 1 nomor 21 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009, pengawasan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas pengawas untuk memastikan kesesuaian barang dan/atau jasa dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label, klausula baku, cara menjual, pengiklanan, pelayanan purna jual, dan kebenaran peruntukkan distribusinya.

Lingkup pengawasan meliputi barang dan/atau jasa yang beredar di pasar baik yang berasal dari produksi dalam negeri maupun luar negeri/impor dimana pengawasan barang dan sebagaimana dimaksud tersebut dilakukan oleh

¹³⁵ Indonesia (c), Penjelasan Umum dalam Pasal 1 Nomor 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 753/MPP/Kep/11/2002 Tentang Standardisasi dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia.

Pemerintah, Masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Pengawasan tentang standar mutu, dilakukan Pemerintah menurut ketentuan Pasal 4 ayat (1) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 oleh Menteri teknis dalam mengkoordinasi sehingga setiap barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha wajib memenuhi persyaratan yang berlaku dalam hal standar mutu. Sedangkan dalam Pasal 5 disebutkan bahwa Pengawasan pemenuhan ketentuan standar mutu sebagaimana dimaksud dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar, yang telah diberlakukan SNI Wajib, SNI yang diterapkan oleh pelaku usaha, atau persyaratan teknis lain yang diberlakukan wajib oleh instansi teknis yang berwenang.

Pengawasan terhadap ketentuan standar mutu barang bagi kepentingan perlindungan konsumen dilakukan Pengawasan secara berkala terutama terhadap barang dan/atau jasa dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Aspek keselamatan, keamanan, kesehatan dan lingkungan;
- b. Dikonsumsi dan/atau digunakan oleh masyarakat;
- c. Produk yang telah memiliki standar termasuk SNI baik wajib maupun standar lain yang dipersyaratkan oleh Pemerintah; dan/atau
- d. Sering terjadi pemalsuan/penipuan dalam kadar, purna jual, label dan sebagainya.¹³⁶

Sedangkan pengawasan secara khusus dilakukan berdasarkan hal sebagai berikut:

1. Sebagai tindak lanjut pengawasan berkala;
2. Adanya pengaduan dari masyarakat atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memerlukan penanganan secara tepat; atau
3. Adanya temuan informasi yang berasal dari media cetak, media elektronik, atau media lainnya.¹³⁷

¹³⁶ Indonesia (d), Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa, Pasal 22 ayat (1).

3.3 Standar Mutu Kendaraan Bermotor

Untuk pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pemakai akhir kendaraan bermotor harus ditetapkan suatu standarisasi terhadap mutu dan kualitas komponen-komponen kendaraan bermotor agar dapat menjamin keamanan, keselamatan, dan kepuasan konsumen yang menggunakannya. Kendaraan bermotor secara umum dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

- a. Kendaraan bermotor dalam keadaan terurai sama sekali (*Completely Knocked Down/CKD*) adalah kendaraan bermotor dalam keadaan terbongkar menjadi bagian-bagian termasuk perlengkapannya yang memiliki sifat utama kendaraan bermotor yang bersangkutan.
- b. Kendaraan bermotor dalam keadaan terurai tidak lengkap (*Incompetely Knocked Down/IKD*) adalah kendaraan bermotor dalam keadaan terbongkar menjadi bagian-bagian yang tidak lengkap dan tidak memiliki sifat utama kendaraan bermotor yang bersangkutan.¹³⁸

Sedangkan Komponen kendaraan bermotor adalah bagian kendaraan bermotor yang diperlukan untuk berfungsinya kendaraan bermotor, dan Komponen kendaraan bermotor dalam keadaan terurai tidak lengkap adalah komponen kendaraan bermotor dalam keadaan terbongkar menjadi beberapa sub-komponen dan tidak memiliki sifat utama komponen yang bersangkutan.¹³⁹

Pasal 7 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor:

“Setiap Komponen yang diproduksi di dalam negeri atau diimpor harus memenuhi mutu sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau Standar lainnya yang berlaku”

¹³⁷ *Ibid.*, Pasal 22 ayat (2)

¹³⁸ Indonesia (e), Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri kendaraan Bermotor, Pasal 1 angka 3 dan 4.

¹³⁹ *Ibid.*, Pasal 5 dan 6.

Yang dimaksud dengan standar lainnya yang berlaku dapat berupa standardisasi yang ditetapkan oleh pelaku usaha dan/atau persyaratan teknis lain yang diberlakukan wajib oleh instansi teknis yang berwenang. SNI yang mengatur mengenai kendaraan bermotor secara utuh sendiri belum ada di Indonesia. Jadi, dalam hal menjamin mutu dan kualitas kendaraan bermotor yang akan diperdagangkan serta diedarkan dan kemudian digunakan oleh konsumen maka harus ada suatu standardisasi terhadap mutu dan kualitas komponen-komponen kendaraan bermotor agar dapat menjamin keamanan, keselamatan, dan kepuasan konsumen yang menggunakannya. Contohnya seperti SNI tentang ban kendaraan bermotor, SNI kaca pengaman kendaraan bermotor, SNI lampu kabut belakang kendaraan bermotor, dan sebagainya.¹⁴⁰

Selain itu Pasal 7 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa:

“Setiap Kendaraan bermotor yang dirakit di Indonesia diwajibkan untuk menerapkan Standar Nasional Indonesia Nomor Identifikasi Kendaraan Bermotor (SNI.09-1411-1989 atau revisinya)”.

Jadi menurut ketentuan pasal tersebut, setiap kendaraan bermotor wajib untuk menerapkan SNI Nomor Identifikasi Kendaraan Bermotor. Nomor Identifikasi Kendaraan Bermotor tersebut berguna untuk menjamin mutu dan kualitas kendaraan bermotor yang dirakit di Indonesia tersebut. SNI tersebut merupakan SNI Wajib untuk kendaraan bermotor.

Industri komponen kendaraan bermotor di dalam negeri perlu terus melakukan berbagai upaya untuk menghasilkan kualitas produk yang semakin baik. Dengan efisiensi yang tinggi, serta tingkat kegagalan yang semakin rendah sehingga mampu menekan biaya yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing.

¹⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Budi H. di Ditjen Industri Alat Transportasi dan Telematika (IATT) Departemen Perindustrian, jam 13.00, tgl. 14 April 2010.

Industri komponen sebagai pendukung utama industri perakitan juga harus mampu menjadi pondasi sekaligus pilar yang kokoh bagi struktur atau bangun keseluruhan industri kendaraan bermotor nasional. Dengan kuatnya industri komponen diharapkan akan mengurangi ketergantungan industri perakitan kendaraan bermotor terhadap komponen impor sekaligus mendorong peningkatan kontribusi industri dalam perkembangan ekonomi nasional.

Khusus untuk menjamin kualitas dan mutu dari kendaraan bermotor serta dalam pengembangan industri otomotif dalam negeri dan pendukungnya, Departemen Perindustrian cq. Direktorat Jenderal Industri Alat Transportasi Darat dan Telematika pada tahun 2009 meluncurkan sebuah program terobosan dalam rangka meningkatkan kualitas dan produktivitas industri komponen lokal yang selama ini termarginalkan karena kurang dapat bersaing dengan industri-industri komponen yang telah berafiliasi dengan ATPM (Agen Tunggal Pemilik Merek) dalam negeri yang dinamakan program QSEAL.¹⁴¹

QSEAL merupakan sebuah segel jaminan kualitas suku cadang otomotif non original yang berlaku secara nasional di pasar domestik. Untuk mendapatkan sebuah QSEAL maka sebuah produk harus memenuhi standar baik proses produksi maupun standar produk yang disusun secara konsensus oleh Ikatan Ahli Otomotif Indonesia (IATO), pelaku industri, pemerintah, lembaga pelatihan/sertifikasi (SOI) dan stakeholder lainnya. Melalui penerapan QSEAL diharapkan kemampuan industri komponen/suku cadang dalam negeri dapat semakin bersaing di pasar dalam negeri maupun ekspor.¹⁴²

Jadi dengan adanya penerapan QSEAL ini diharapkan dapat menjadi suatu media interaksi antara para stakeholder dengan instansi pemerintah untuk menggalang kebersamaan dan turut berperan secara lebih aktif dalam proses pengembangan industri otomotif.¹⁴³

¹⁴¹ Dijelaskan dalam Sambutan Direktur Industri Alat Transportasi Darat dan Kedirgantaraan pada Pembukaan Workshop Evaluasi Program Bimbingan Kaizen dan Penerapan QSEAL, tanggal 18 November 2009.

¹⁴² *Ibid.*

¹⁴³ Wawancara dengan Bapak Budi H. di Ditjen Industri Alat Transportasi dan Telematika (IATT) Departemen Perindustrian, jam 13.00, tgl. 14 April 2010.

BAB 4

ANALISIS KASUS PELANGGARAN TANGGUNG JAWAB STANDAR MUTU PRODUK MOBIL OLEH PT. NISSAN MOTOR INDONESIA

4.1. Kasus Posisi Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia

4.1.1 Kronologis Terjadinya Kasus Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil Oleh PT. Nissan Motor Indonesia

Kasus ini bermula ketika seorang konsumen bernama Hendra membeli mobil Nissan Grand Livina tipe 1,5 XV/MT dari *show room* Nissan di Pondok Indah. Sejak awal pemakaian mobil tersebut tidak ada masalah, namun setelah berjalan selama 1 (satu) bulan pemakaian mesin mobil tersebut mengeluarkan suara kasar dan sangat mengganggu. Kemudian Hendra membawa mobil tersebut ke bengkel Nissan Motor cabang Kebon Jeruk sekaligus untuk servis pertama (1000 km). Berdasarkan hasil investigasi oleh *Service Advisor* permasalahan suara tersebut terletak pada transmisi assy dan pihak Nissan Motor berjanji akan meneruskan klaim yang diajukan oleh Hendra untuk segera dilakukan penggantian atas transmisi assy yang bermasalah pada mobil tersebut. Setelah menunggu selama 2 minggu akhirnya Hendra dihubungi oleh pihak Nissan bahwa suku cadang tersebut sudah datang dan dapat segera dilakukan penggantian pada Nissan Motor cabang Kebon Jeruk.

Setelah dilakukan penggantian suku cadang dan mobil tersebut berada di bengkel selama 2 (dua) hari akhirnya Hendra sudah dapat menggunakan kembali mobil tersebut. Namun, setelah berjalan selama 2 minggu pemakaian suara tersebut muncul kembali dan Hendra kembali mengajukan klaim kepada Nissan Motor Kebon Jeruk. Setelah dilakukan investigasi ternyata permasalahan kembali muncul pada transmisi assy dan klaim atas mobil tersebut akan diteruskan ke Nissan Motor Indonesia. Sejak 1 (satu) minggu dari diajukannya klaim, pada saat Hendra menggunakan mobil tersebut tiba-tiba mobil tidak dapat dijalankan (mogok ditengah jalan) dan gigi mobil tidak dapat dipindahkan (tidak berfungsi). Pada akhirnya Hendra menghubungi ERA (*Emergency Road Assistant*) untuk

menangani mobilnya tersebut. Berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak ERA mobil tersebut harus dibawa ke bengkel Nissan karena permasalahan terdapat pada mesin dan tidak dapat ditangani oleh pihak ERA. Kemudian mobil Hendra tersebut diderek untuk dibawa ke bengkel Nissan Motor Kebon Jeruk.

Berdasarkan informasi yang diterima oleh Hendra ternyata permasalahan terdapat pada bagian kopling dan pihak Nissan akan mengganti bagian-bagian yang rusak tersebut. Setelah 3 (tiga) hari mobil tersebut berada di bengkel, Hendra kembali dihubungi oleh Nissan Motor Kebon Jeruk dan diberitahukan bahwa mobil tersebut sudah selesai dan sudah diambil. Pada kesempatan tersebut Hendra sangat menekankan pada bagian *Sales Advisor* untuk memeriksa kembali terhadap seluruh bagian mesin agar jangan sampai ada lagi permasalahan-permasalahan yang timbul pada mobil tersebut, mengingat mobil tersebut baru dibeli Hendra selama 4 bulan (+/- 5000 km) dan sudah banyak bagian komponen vital pada mobil yang sudah diganti.

Setelah permasalahan-permasalahan yang menimpa mobilnya tersebut, Hendra berharap tidak ada lagi masalah pada mobil Grand Livina nya. Namun setelah 2 minggu sejak keluar dari bengkel, suara kasar kembali muncul dan sekarang suara semakin besar dan semakin kasar. Kemudian pada tanggal 3 Agustus 2008, Hendra kembali lagi ke Nissan Motor Kebon Jeruk untuk mengklaim permasalahan tersebut. Mengingat permasalahan-permasalahan tersebut, Hendra sangat tidak nyaman dan tidak puas dengan unit mobil Grand Livina yang diterimanya. Mobil yang ia harapkan dapat membantunya dalam melakukan aktivitas dan mobilitas ternyata harus sering berhubungan dengan bengkel dan hal ini sangat membuat Hendra jengkel.

Hendra benar-benar sangat kecewa dengan PT. Nissan Motor Indonesia karena kerusakan pada mesin mobil tersebut sudah sangat banyak dan parah. Hendra sangat tidak yakin mobil tersebut akan dapat dipergunakan dalam jangka panjang bahkan ia khawatir bahwa mobil tersebut akan dapat membahayakan keamanan dan keselamatannya apabila digunakan dalam jangka panjang. Selain itu ia juga mengkhawatirkan tentang siapa yang akan melakukan penggantian atas spare part yang cacat dari pabrik setelah masa garansi mobilnya habis, dan siapa yang akan mau membeli mobil tersebut setelah melihat *track record service* yang

telah dilakukan padahal usia mobilnya baru 4 (empat) bulan. Oleh karena itu, Hendra mengajukan tuntutan kepada PT. Nissan Motor Indonesia yang bertindak sebagai ATPM (Agen Tunggal Pemilik Merek) untuk mengganti mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang lama dengan unit Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT dengan kondisi baru. Proses tawar-menawar dan negosiasi telah dilakukan beberapa kali antara PT. Nissan Motor Indonesia dengan Hendra, dan penawaran yang diberikan dari PT. Nissan Motor Indonesia antara lain:

- a. Penawaran pertama: melakukan pembelian kembali mobil dengan ketentuan harga beli dikurangi BBN;
- b. Penawaran kedua: melakukan pembelian kembali mobil sesuai dengan harga beli (tanpa potongan).

Penawaran yang diajukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia ini sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Hendra, yaitu adanya penggantian mobil Nissan Grand Livina 1,5XV/MT yang lama dengan unit Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT dengan kondisi baru mengingat mobilnya sudah tidak berfungsi dengan baik. Hendra sangat kecewa dengan penawaran dari PT. Nissan Motor Indonesia tersebut mengingat ia sebagai konsumen selalu berada dalam posisi tawar yang lemah dan tidak mendapatkan transparansi informasi yang benar, jelas, dan jujur dari PT. Nissan Motor Indonesia atas mobil Grand Livina yang telah dibelinya.

4.1.2 Pelanggaran Tanggung Jawab yang Dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia Terhadap Konsumen.

Berdasarkan latar belakang kasus di atas, maka dapat dilihat bahwa pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil yang merupakan permasalahan hukum pada kasus tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) memberikan janji-janji yang tidak sesuai dengan promosi dan iklan yang ditawarkan atas mobil Grand Livina tipe 1,5 XV/MT tersebut kepada Hendra (konsumen);

2. Pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) tidak memberikan transparansi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai permasalahan yang terjadi pada komponen-komponen mobil yang rusak kepada Hendra (konsumen);
3. Pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) telah memproduksi produk yang cacat, yaitu komponen-komponen mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang dapat merugikan Hendra (konsumen) dan dapat mengancam keamanan dan keselamatan pemakai/konsumen.

4.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil Yang Dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia

4.2.1 Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha Yang Dilanggar oleh PT. Nissan Motor Indonesia

Berdasarkan latar belakang kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil yang dilakukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia, maka terdapat beberapa hak konsumen yang dilanggar, hak-hak konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Hak ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah dibeli oleh Hendra (konsumen) tersebut telah mengalami berbagai permasalahan seperti adanya suara kasar pada bagian *transmissi assy*, mobil tidak dapat jalan (mogok di tengah jalan), gigi mobil tidak berfungsi, plat kopling habis setengah, matahari pecah, mesin mengeluarkan aroma hangus dan sebagainya. Selain itu, sudah banyak komponen-komponen vital dari mobil Hendra (Konsumen) yang telah diganti dikarenakan permasalahan-permasalahan tersebut. Dengan adanya permasalahan-permasalahan pada mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut, maka dikhawatirkan mobil tersebut tidak akan dapat digunakan dalam jangka panjang. Selain itu, permasalahan-permasalahan pada mobil tersebut dapat suatu saat akan dapat mengancam keselamatan dan keamanan jiwa

konsumen apabila digunakan dalam jangka panjang dan konsumen juga tidak merasa nyaman dalam menggunakan mobil tersebut karena seringnya mobil keluar-masuk bengkel sehingga menyebabkan konsumen sulit untuk melakukan kegiatan sehari-hari dan mobilitas. Hal ini berarti pihak PT. Nissan Motor Indonesia tidak memberikan kepada Hendra (konsumen) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan hak konsumen yang harus diberikan pelaku usaha maka pihak PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf a UUPK.

2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Hak ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena pada saat Hendra (konsumen) mengajukan klaim atas adanya suara kasar pada bagian transmisi assy dan kemudian dilakukan penggantian suku cadang oleh PT. Nissan Motor Indonesia atas kerusakan tersebut, tidak ada informasi secara transparan mengenai permasalahan yang terjadi pada komponen transmisi assy tersebut pada saat servis pertama. Selain itu, pada saat Hendra hendak membeli mobil Nissan Grand Livina 1.5 XV/MT tersebut di *show room* Nissan Pondok Indah, pihak dari Nissan tersebut justru malah menjanjikan bahwa mobil Grand Livina 1,5 XV/MT yang hendak dibeli Hendra tersebut merupakan produk yang bagus melalui promosi dan iklan-iklannya. Namun sebaliknya, sebagian komponen-komponen vital dari mobil tersebut cacat produksi. Hal ini berarti pihak PT. Nissan Motor Indonesia tidak memberikan solusi atau informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap produknya, malah yang terjadi adalah masalah yang lebih merugikan konsumennya. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan hak konsumen yang harus diberikan pelaku usaha maka pihak PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf c UUPK.

3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hak ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena dengan adanya permasalahan-permasalahan atas mobilnya tersebut,

Hendra (konsumen) mengajukan komplain atas ketidaknyamanan dan ketidakpuasannya terhadap mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT kepada *General Manager* PT. Nissan Motor Indonesia melalui email. Dalam email tersebut, Hendra meminta jawaban dalam surat resmi atas nama PT. Nissan Motor Indonesia. Kemudian jawaban atas komplain dari Hendra tersebut disampaikan oleh Ronny Tjahyadi melalui email (isi surat terlampir), dan jelas sekali jawaban tersebut menunjukkan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia sangat tidak profesional. Padahal Hendra membutuhkan jawaban dalam surat resmi atas nama PT. Nissan Motor Indonesia. Selain itu, jawaban atas hasil investigasi menjelaskan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia sesungguhnya tidak memberikan informasi kepada konsumen secara terbuka dan transparan atas kondisi produk Nissan Grand Livina dan justru menyalahkan konsumen sehingga menyebabkan terjadinya permasalahan pada sistem kopling. Hal ini secara tidak langsung berarti bahwa PT. Nissan Motor Indonesia cenderung mengabaikan Hendra (konsumen) untuk didengar pendapat dan keluhannya atas mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah dibelinya tersebut. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan hak konsumen yang harus diberikan pelaku usaha maka pihak PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf d UUPK.

4. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hak ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena setelah Hendra (konsumen) mengklaim tentang adanya suara kasar dan sangat mengganggu pada mobilnya kemudian dilakukan servis pertama (1000 km) oleh bengkel Nissan Motor Cabang Kebon Jeruk, mobil tersebut masih sering bermasalah dan permasalahan-permasalahan tersebut terus timbul akibatnya banyak komponen-komponen vital dari mobil tersebut yang harus diganti. Permasalahan-permasalahan tersebut tidak ada solusinya dan pihak Nissan Motor cenderung tidak memberikan informasi secara transparan terhadap permasalahan-permasalahan yang menimpa mobil tersebut. Dari pernyataan ini maka dapat disimpulkan bahwa pihak Nissan Motor Indonesia tidak melayani servis mobilnya dengan jelas, benar, dan jujur kepada

konsumennya. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan hak konsumen yang harus diberikan pelaku usaha maka pihak PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf g UUPK.

Selain hak-hak konsumen yang dilanggar oleh PT. Nissan Motor Indonesia, terdapat juga beberapa kewajiban pelaku usaha yang dilanggar, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

Kewajiban ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena pada saat Hendra (konsumen) hendak membeli mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut di *show room* Nissan di Pondok Indah, pihak Nissan Motor telah menjanjikan produk mobil yang berkualitas sesuai dengan promosi dan janji-janjinya. Namun ternyata setelah digunakan oleh Hendra setelah berjalan selama 1 bulan pemakaian, muncul permasalahan-permasalahan pada mobil tersebut terkait dengan komponen-komponen vitalnya, seperti:

- a. suara bising yang kasar pada bagian transmissy assy (yang telah dilakukan penggantian sebanyak 2 kali);
- b. suara mesin yang lebih kasar dibandingkan dengan Nissan Grand Livina lainnya;
- c. kopling set mengalami kerusakan parah (pada km +/- 4000);
- d. kopling set masih bermasalah walaupun telah mengalami penggantian (+/- 5000);
- e. Mesin mengeluarkan aroma kopling hangus;
- f. Suara pada *engine mouting*.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut dapat dikatakan bahwa komponen-komponen vital yang ada pada mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut merupakan komponen-komponen yang cacat produk yang diproduksi oleh pabrik Nissan Motor. Hal ini berarti produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang dibeli oleh Hendra tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dan dipromosikan oleh pihak Nissan Motor Indonesia. Dengan kata

lain, pihak Nissan Motor Indonesia tidak beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya karena ia menjanjikan dan mempromosikan produk mobil yang tidak sesuai dengan standar mutu yang layak. Oleh sebab itu, karena hal ini PT. Nissan Motor Indonesia telah melanggar Pasal 7 huruf a UUPK.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

Kewajiban ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia karena pada saat Hendra (konsumen) mengajukan klaim atas adanya suara berisik dan sangat mengganggu pada bagian transmisi assy saat servis pertama (+/- 1000 km) dan kemudian dilakukan penggantian suku cadang, pihak Nissan Motor tidak memberikan transparansi informasi yang jelas, benar, dan jujur tentang permasalahan yang terjadi pada komponen tersebut. Dengan tidak adanya transparansi informasi mengenai komponen transmisi assy tersebut, maka hal ini justru membuat Hendra bingung dan tidak mengerti tentang permasalahan pada komponen tersebut. Selain itu, pihak Nissan Motor tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai mutu dan kualitas mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT pada saat akan dibeli oleh Hendra. Sehingga, pada saat penggunaannya justru malah sangat merugikan Hendra sebagai konsumen dari mobil Nissan Grand Livina yang diproduksi oleh PT. Nissan Motor Indonesia. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha maka dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Nissan Motor Indonesia telah melanggar pasal 7 huruf b UUPK.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Kewajiban ini telah dilanggar oleh pihak PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena setelah Hendra (konsumen) mengklaim tentang adanya suara kasar dan sangat mengganggu pada mobilnya kemudian dilakukan service pertama (1000 km) oleh bengkel Nissan Motor Cabang Kebon Jeruk, mobil tersebut masih sering bermasalah dan permasalahan-permasalahan tersebut terus timbul akibatnya banyak komponen-komponen vital dari mobil tersebut yang harus diganti. Permasalahan-permasalahan tersebut tidak ada solusinya

dan pihak Nissan Motor cenderung tidak memberikan informasi secara transparan terhadap permasalahan-permasalahan yang menimpa mobil tersebut. Dari pernyataan ini maka dapat disimpulkan bahwa pihak Nissan Motor Indonesia tidak melayani servis mobilnya dengan jelas, benar, dan jujur kepada konsumennya. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha maka dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 7 huruf c UUPK.

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
Kewajiban ini telah dilanggar oleh PT. Nissan Motor Indonesia (pelaku usaha) karena Hendra (konsumen) merasa pihak PT. Nissan Motor Indonesia tidak menjamin kualitas/mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang diproduksinya. Hal ini terbukti dengan adanya cacat pada komponen-komponen mobil yang menimbulkan permasalahan-permasalahan sehingga dapat mengancam keamanan dan keselamatan jiwa penggunaannya apabila digunakan dalam jangka panjang. Hal tersebut tentunya dapat dilihat dari kerusakan yang terus-menerus terjadi saat mobil tersebut di servis oleh pihak Nissan Motor. Oleh sebab itu, karena hal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha maka dapat disimpulkan bahwa pihak Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 7 huruf d UUPK.

4.2.2 Analisis Penerapan Ketentuan Standar Mutu Produk Dalam Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Produk Mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia

Keadaan barang dan/atau jasa setelah mulai digunakan atau mulai dinikmati ternyata terdapat kerusakan atau kecacatan baik tentang asal produk, keadaan, sifat, jumlah, atau standar mutunya merupakan masalah pada tahap purna jual. Jika dikaitkan dengan kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil oleh PT. Nissan Motor Indonesia, maka terlebih dahulu harus dianalisis jenis standar mutu produk yang dilanggar dan peraturan hukum yang mengatur mengenai standar mutu produk.

4.2.2.1 Jenis Standar Mutu Produk yang dilanggar

Berdasarkan kasus, jenis mobil Nissan Grand Livina 1,5XV/MT yang dibeli oleh Hendra (konsumen) merupakan jenis kendaraan bermotor CKD (*Completely Knocked Down*). Kendaraan bermotor jenis CKD ini adalah kendaraan bermotor dalam keadaan terbongkar menjadi bagian-bagian termasuk perlengkapannya yang memiliki sifat utama kendaraan bermotor yang bersangkutan. Jadi, mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT ini sebagian komponennya merupakan produk impor, namun perakitannya dilakukan di Indonesia oleh perusahaan industri perakitan kendaraan bermotor. Perusahaan industri kendaraan bermotor adalah perusahaan industri yang didirikan dan beroperasi di Indonesia serta memiliki Izin Usaha Industri untuk memproduksi kendaraan bermotor. PT. Nissan Motor Indonesia merupakan perusahaan industri kendaraan bermotor yang telah memiliki Izin Usaha Industri untuk merakit produk mobil yang diproduksinya.

Pasal 7 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa Setiap Komponen yang diproduksi di dalam negeri atau diimpor harus memenuhi mutu sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau Standar lainnya yang berlaku. Dengan adanya pasal ini, jelas dinyatakan bahwa setiap komponen kendaraan bermotor wajib memenuhi standar mutu sesuai dengan SNI atau standar lainnya yang berlaku. Standar lainnya yang berlaku dapat berupa standardisasi yang ditetapkan oleh pelaku usaha dan/atau persyaratan teknis lain yang diberlakukan wajib oleh instansi teknis yang berwenang.

Berkaitan dengan kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu oleh PT. Nissan Motor Indonesia atas produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT dapat dilihat komponen-komponen kendaraan bermotor yang rusak atau cacat adalah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan adanya beberapa komponen yang rusak atau cacat dari mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah dibeli oleh Hendra tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Nissan Motor Indonesia telah melanggar dan tidak mematuhi standardisasi mutu

komponen-komponen produk mobil Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak pelaku usaha dalam memproduksi barangnya tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha mempunyai suatu standarisasi mutu sebagai acuan yang harus diterapkan dalam memproduksi produk mobilnya tersebut. Standarisasi mutu ini merupakan acuan bagi PT. Nissan Motor Indonesia dalam memproduksi barangnya agar jangan sampai menimbulkan cacat atau kerusakan yang berakibat kekecewaan konsumen apabila produk tersebut telah digunakan. Standarisasi mutu komponen-komponen dari produk mobil tersebut harus dapat memenuhi aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penggunaannya. Suatu standarisasi mutu produk mobil yang diterapkan oleh PT. Nissan Motor Indonesia dan perusahaan industri kendaraan bermotor pada umumnya ini antara lain:

- a. Mobil yang akan diproduksi tersebut harus irit bahan bakar (BBM);
- b. Mobil yang akan diproduksi tersebut harus dapat menjamin keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penggunaannya. Contohnya, komponen-komponen mobil tersebut harus memenuhi standar mutu sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pelaku usaha atau instansi yang berwenang, seperti: komponen-komponen mobil yang akan diperdagangkan bebas dari cacat produk dan harus dapat menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penggunaannya.¹⁴⁴

Jadi pihak dari PT. Nissan Motor Indonesia yang memproduksi mobil Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah dibeli Hendra tersebut telah melanggar dan tidak mematuhi ketentuan standar mutu yang ditetapkan oleh PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha dan ATPM (Agen Tunggal pemilik Merek) serta persyaratan teknis lain yang diberlakukan wajib oleh instansi teknis yang berwenang yang berupa persyaratan keamanan, kenyamanan, dan keamanan yang harus diperhatikan dalam memproduksi produk mobil tersebut.

¹⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Rudiono di Departemen Perindustrian Ditjen Industri Alat Transportasi dan Telematika (IATT) Departemen Perindustrian, jam 15.00, tgl. 14 April 2010

4.2.2.2 Peraturan Hukum Yang Mengatur Mengenai Ketentuan Standar Mutu Terkait dengan Kasus Pelanggaran Tanggung Jawab Standar Mutu Mobil yang dilakukan oleh PT. Nissan Motor Indonesia

Ketentuan mengenai standar mutu suatu barang dan/atau jasa diatur secara umum di beberapa peraturan hukum di Indonesia. Adapun peraturan hukum yang mengatur ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa di Indonesia dan terkait dengan kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT oleh PT. Nissan Motor Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Di dalam UUPK, pasal yang mengatur mengenai ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa dan terkait dengan kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT adalah Pasal 7 huruf d UUPK yang menyatakan mengenai kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Berdasarkan kasus, PT. Nissan Motor Indonesia tidak menjamin mutu dan kualitas komponen-komponen dari produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah mengakibatkan kerusakan-kerusakan pada komponen vital dari mobil yang telah dibeli oleh Hendra tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tindakan PT. Nissan Motor Indonesia tersebut sebagai tindakan yang melepas tanggung jawab dalam menjamin mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah diproduksi dan diperdagangkannya tersebut. sehingga dapat dikatakan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan mutu produk mobil Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah diproduksi diperdagangkannya kepada Hendra sebagai konsumen. Apabila BSN sudah menetapkan SNI untuk produk mobil, maka PT. Nissan Motor Indonesia selaku pelaku usaha dapat dikenakan Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK, yaitu larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan

dan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini, PT. Nissan Motor Indonesia melanggar Pasal 18 PP No. 102 Tahun 2000 tentang Standar Nasional, yaitu:

- Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau mengedarkan barang dan/atau jasa, yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan Standar Nasional Indonesia yang telah diberlakukan secara wajib.
- Pelaku usaha, yang barang atau jasanya telah memperoleh sertifikat produk dan/atau tanda Standar Nasional Indonesia dari lembaga sertifikasi produk, dilarang memproduksi dan mengedarkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia.

Jadi dapat dikatakan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia telah lalai dalam memperhatikan standar mutu dalam memproduksi mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT sehingga menyebabkan mobil tersebut mempunyai kualitas/mutu yang buruk serta tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Hendra sebagai konsumen.

2. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor

Di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor, Pasal yang mengatur mengenai standar mutu produk terkait dengan kasus pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT oleh PT. Nissan Motor Indonesia adalah Pasal 7 ayat (1). Berdasarkan kasus, mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang telah dibeli oleh Hendra telah mengalami berbagai kerusakan pada komponen-komponennya. Padahal Hendra baru menggunakan mobil tersebut selama kurang lebih 4 bulan. Namun sudah terjadi kerusakan-kerusakan pada komponen-komponen vital dari mobil tersebut. Dari pernyataan ini maka dapat disimpulkan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia telah melanggar tanggung jawab standar mutu atas produk mobil yang dijualnya, khususnya terhadap mutu komponen-komponen mobil tersebut yang tidak disesuaikan dengan

standardisasi yang telah ditetapkan oleh PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku. Sedangkan menurut Pasal 7 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa Setiap Komponen yang diproduksi di dalam negeri atau diimpor harus memenuhi mutu sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau Standar lainnya yang berlaku. Untuk itu, karena tidak dipenuhinya standar mutu komponen-komponen dari mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut maka PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 7 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 tentang Industri Kendaraan Bermotor.

4.2.3 Bentuk Pertanggungjawaban yang dapat dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia kepada konsumennya atas pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT.

Tanggung jawab mengenai standar mutu produk berkaitan erat dengan tanggung jawab produk dari pelaku usaha dalam hal adanya kerusakan atau kecacatan pada produk yang dijualnya pada masa produksi dan masa pelayanan purna jual. Berdasarkan kasus, kecacatan yang terjadi pada mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut tidak langsung terjadi pada saat setelah pembelian. Kecacatan pada mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut baru dirasakan sekitar bulan April 2008, yaitu pada saat berjalan 1 (satu) bulan pemakaian. Berdasarkan KUH Perdata, kecacatan pada mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut dapat dikategorikan sebagai cacat tersembunyi. Berdasarkan Pasal 1504 KUH Perdata, pelaku usaha yang menjual wajib menjamin cacat yang tersembunyi yang terdapat pada barang yang dijualnya. Cacat itu harus cacat yang sungguh-sungguh bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu tidak dapat dipergunakan dengan sempurna, sesuai dengan keperluan yang semestinya dihayati oleh benda itu sendiri atau cacat itu mengakibatkan berkurangnya manfaat benda tersebut dari tujuan pemakaian yang semestinya. Terkait dengan kasus atas rusak atau cacatnya mobil Nissan Grand Livina tersebut, maka cacat tersembunyi pada mobil Nissan Grand Livina tersebut dapat dikategorikan

sebagai cacat manufaktur. Cacat manufaktur yaitu keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu sedemikian rupa sehingga dapat merugikan konsumen secara finansial. Jadi, cacat manufaktur adalah apabila suatu produk dibuat tidak sesuai dengan persyaratan sehingga akibatnya produk tersebut tidak aman dan/atau tidak dapat digunakan konsumen.

PT. Nissan Motor Indonesia merupakan pelaku usaha yang merakit atau membuat mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut (produsen). Sedangkan *show room* Nissan Motor merupakan agen yang menjual dan mendistribusikan mobil Nissan Grand Livina tersebut yang berada di bawah lisensi PT. Nissan Motor Indonesia. Mengenai kecacatan yang terjadi pada mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut maka tanggung jawab produk berada pada pelaku usaha yang memproduksi atau mengedarkan mobil tersebut. Hal ini disebabkan karena dengan memproduksi atau mengedarkan mobil Nissan Grand Livina yang cacat tersebut, maka artinya pelaku usaha menjamin bahwa barang-barang yang diproduksi atau diedarkannya itu aman dan pantas untuk dipergunakan dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab. Hendra sebagai konsumen dapat meminta pertanggungjawaban dari PT. Nissan Motor Indonesia yang telah memproduksi mobil Nissan Grand Livina tersebut. PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha yang memproduksi mobil Nissan Grand Livina tersebut tentunya harus bertanggung jawab atas kerusakan-kerusakan dan cacat pada produk mobil tersebut kepada konsumen. Oleh karena itu, tanggungjawab produk atas mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut berada pada PT. Nissan Motor Indonesia.

Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi terhadap Hendra sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 19 UUPK, yaitu:

- (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 (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.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa PT. Nissan Motor Indonesia bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan komponen-komponen mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang mengakibatkan kerugian Hendra sebagai konsumen akibat mempergunakan mobil yang telah diproduksinya tersebut.

Tanggung jawab PT. Nissan Motor Indonesia juga berlaku terhadap garansi dalam hal pelayanan purna jual barang (tanggung jawab garansi). Dalam hal terjadinya transaksi jual beli antara Hendra dengan PT. Nissan Motor Indonesia, maka masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Dengan mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing maka Hendra sebagai konsumen dan PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha tahu dan mengerti tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilakukan. Hal ini berdasarkan Pasal 25 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan fasilitas purna jual terhadap produk yang telah dijualnya, paling tidak yang mempunyai pemanfaatan berkelanjutan dalam batas waktu minimal 1 (satu) tahun. PT. Nissan Motor Indonesia juga bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual. Hal ini berdasarkan Pasal 25 ayat (2) UUPK.

Berdasarkan kasus, karena mobil Nissan Grand Livina yang dibeli oleh Hendra tersebut masih berumur 4 bulan dan masih berada dalam masa garansi,

PT. Nissan Motor Indonesia harus bertanggung jawab terhadap produk mobil tersebut selama berada dalam masa garansi. Oleh karena itu, bentuk pertanggungjawaban atas garansi yang dapat dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia kepada Hendra berdasarkan SNI 7229:2007 berbentuk pelayanan purna jual selama masa garansi.

Bentuk pelayanan purna jual selama masa garansi merupakan bentuk pertanggungjawaban garansi dari pelaku usaha terhadap suatu produk dengan biaya ditanggung oleh produsen/prinsipal atau distributor (gratis). Hal ini disebabkan karena tanggung jawab garansi dari pelaku usaha masih berlaku pada masa pelayanan ini. Terkait dengan kasus, berdasarkan Ketentuan 2.9 SNI 7229:2007, maka bentuk pertanggungjawaban garansi atas mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT dengan bentuk pelayanan purna jual selama masa garansi adalah sebagai berikut:

1. Jaminan Pemeriksaan

PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha yang telah terbukti melanggar tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT tersebut wajib memberikan jaminan pemeriksaan kepada Hendra atas mobil Nissan tersebut. Jaminan pemeriksaan yang wajib dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia mencakup pelayanan untuk memeriksa mobil tersebut dan fasilitas pemeriksaannya. Hal ini bertujuan untuk memeriksa mobil tersebut jika muncul kerusakan kembali pada masa garansi. Berdasarkan kasus, PT. Nissan Motor Indonesia telah memenuhi jaminan pemeriksaan atas mobil Nissan Motor Indonesia yang telah dibeli Hendra tersebut. Terbukti dengan adanya pemeriksaan saat servis pertama dimana Hendra mengajukan klaim atas suara bising pada bagian transmisi assy tanpa dikenakan biaya. Untuk itu jaminan pemeriksaan berdasarkan Ketentuan 2.9 SNI 7229:2007 telah dipenuhi oleh PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha sebagai bentuk pertanggungjawabannya terhadap Hendra sebagai konsumen.

2. Jaminan Perbaikan, bila barang atau komponennya tidak berfungsi dengan biaya ditanggung oleh prinsipal, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan

PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha yang telah terbukti melanggar tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT wajib memberikan jaminan perbaikan kepada Hendra atas mobil tersebut. Jaminan perbaikan ini mutlak wajib diberikan PT. Nissan Motor Indonesia sehubungan dengan rusak atau cacatnya mobil Nissan Grand Livina tersebut sehingga tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Jaminan perbaikan yang wajib dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia mencakup pemeriksaan terhadap kerusakan, penyetelan ulang, pembersihan atau penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris yang tidak memenuhi fungsinya. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki suatu barang yang tidak berfungsi agar dapat kembali berfungsi dengan baik. Jaminan ini sebenarnya tidak berbeda dengan jaminan perbaikan pada masa pelayanan purna jual pasca garansi, hanya yang membedakan adalah jaminan perbaikan pada masa pelayanan purna jual selama masa garansi biayanya ditanggung oleh produsen/prinsipal atau distributor yang bersangkutan (gratis), yang dalam kasus ini adalah PT. Nissan Motor Indonesia Berdasarkan kasus, bentuk jaminan perbaikan atas pertanggungjawaban garansi yang dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia berupa perbaikan komponen-komponen mobil Nissan Grand Livina yang rusak atau cacat tersebut untuk diperbaiki/diservis di bengkel Nissan Motor Kebon Jeruk.

3. Jaminan Penggantian, bila barang atau komponennya tidak berfungsi dengan biaya ditanggung oleh prinsipal, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan.

PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha yang telah terbukti melanggar tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT memberikan jaminan penggantian kepada Hendra atas mobil tersebut. Jaminan penggantian yang wajib dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia mencakup penggantian barang secara utuh.. Jaminan ini sebenarnya tidak berbeda dengan jaminan penggantian pada masa pelayanan purna jual pasca garansi, hanya yang membedakan adalah jaminan penggantian pada masa pelayanan purna jual selama masa garansi biayanya ditanggung oleh produsen/prinsipal atau distributor yang bersangkutan (gratis), yang dalam

kasus ini adalah perusahaan PT. Nissan Motor Indonesia. Berdasarkan Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen No. 004/LEGAL/NMI/II/09, bentuk jaminan penggantian atas pertanggungjawaban standar mutu produk mobil yang dilakukan PT. Nissan Motor Indonesia berupa penggantian unit mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT dengan kondisi standar baru dan syarat Hendra telah membayar biaya balik nama atas unit mobil pengganti tersebut dan telah disetujui Hendra sebagai konsumen.

4.2.4 Proses dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Konsumen kepada PT. Nissan Motor Indonesia

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa merupakan salah satu upaya untuk memberdayakan konsumen. Konsumen dapat menuntut ganti kerugian dan dengan itu pula secara tidak langsung mendidik konsumen untuk mengetahui hak-hak dan kewajibannya serta mendorong pelaku usaha untuk berhati-hati dalam memperdagangkan produknya baik barang maupun jasa. Dalam Pasal 23 UUPK disebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi kepada konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK maka pelaku usaha tersebut dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Kemudian, dalam Pasal 45 UUPK disebutkan bahwa konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan baik melalui pengadilan maupun lembaga di luar pengadilan yaitu BPSK. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut maka terhadap permasalahan dalam pelanggaran standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina, konsumen yang dirugikan dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa baik melalui BPSK maupun melalui lembaga pengadilan.

4.2.4.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pada kasus yang terjadi, maka PT. Nissan Motor Indonesia sesuai dengan ketentuan di dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK harus bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang diderita oleh konsumen dalam bentuk ganti kerugian sebagaimana terdapat dalam ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK. Dalam hal ini sesuai dengan Pasal 60 ayat (1) dan (2) UUPK, BPSK berdasarkan

kewenangannya dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada PT. Nissan Motor Indonesia berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000, apabila PT. Nissan Motor Indonesia tidak mau melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK.

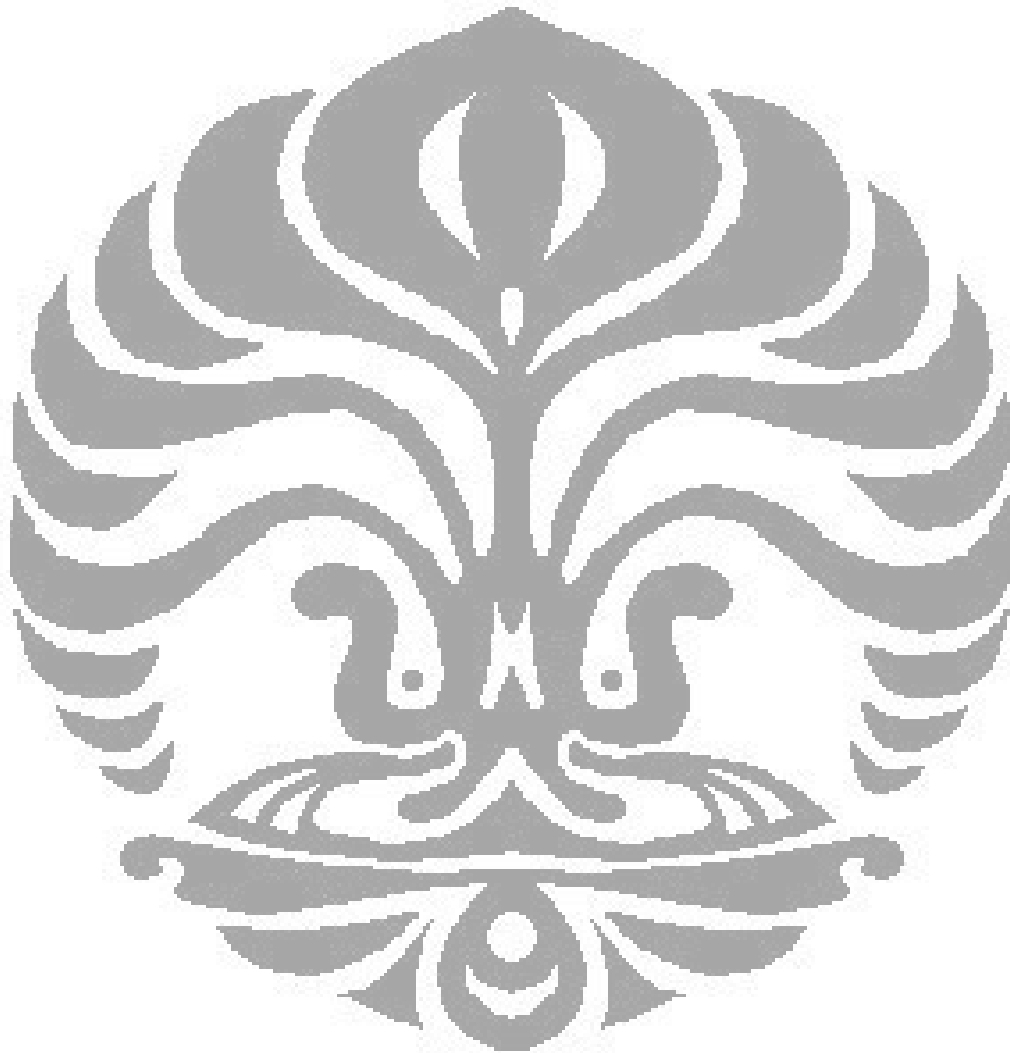
Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan Hendra sebagai konsumen dengan PT. Nissan Motor Indonesia sebagai pelaku usaha dilakukan melalui gugatan jalur non litigasi, yaitu dengan cara mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 55 UUPK, dalam menangani perkara BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Kemudian sesuai Pasal 56 ayat (1) dinyatakan bahwa dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan BPSK, pelaku usaha harus melaksanakan putusan tersebut. Namun dalam ayat selanjutnya dimungkinkan bagi para pihak yang berkeberatan dengan putusan BPSK dalam waktu paling lambat 14 hari kerja dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri. Sesuai dengan Pasal 58 UUPK maka paling lambat 21 hari setelah menerima keberatan, Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan terhadap keberatan tersebut. Kemudian setelah itu, terhadap putusan Pengadilan Negeri dapat diajukan kasasi dan Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu 30 hari sejak menerima permohonan kasasi.

4.2.4.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan di atur dalam Pasal 48 UUPK, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum. Namun, khusus untuk sengketa konsumen, berdasarkan Pasal 23 UUPK gugatan diajukan di Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen.

Dari kasus yang dibahas dalam penelitian ini, Penulis berpendapat bahwa Para apabila Hendra sebagai konsumen tidak setuju atas putusan BPSK yang bersifat “final dan mengikat” sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK, maka Hendra dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus. Namun, kasus ini diselesaikan dengan cara mediasi di BPSK dan dalam kasus ini Hendra setuju dengan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK maka

ia tidak perlu untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Namun, apabila ia kurang puas dengan putusan BPSK tersebut, maka ia berhak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri di daerah tempat ia tinggal.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Peraturan hukum yang mengatur mengenai standar mutu produk mobil secara keseluruhan/utuh belum ada pengaturannya di Indonesia. Hanya ada peraturan SNI mengenai komponen-komponen kendaraan bermotor. Karena belum adanya peraturan khusus mengenai SNI dan/atau standar mutu tentang produk mobil di Indonesia, maka masih digunakan peraturan yang mengatur standar mutu barang dan/atau jasa secara umum. Adapun peraturan-peraturan yang mengatur tentang standar mutu barang dan/jasa adalah sebagai berikut:
 - a. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Di dalam UUPK, pasal-pasal yang berhubungan dan mengatur mengenai standar mutu barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 7 huruf (d) dan Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK.
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000, pasal-pasal yang berhubungan dan mengatur mengenai standar mutu barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 1 ayat (1), Pasal 1 ayat (2), Pasal 3, Pasal 12 ayat (3), Pasal 14 ayat (1), Pasal 15 ayat (1), dan Pasal 18.
 - c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa

Di dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 ini, Pasal-pasal yang berhubungan dan mengatur mengenai standar mutu barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 4 ayat (3), Pasal 5 ayat (1), Pasal 9 huruf a, Pasal 10 huruf a, Pasal 23, dan Pasal 24.
 - d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 Tentang Industri Kendaraan Bermotor

Di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 275/MPP/Kep/6/1999 Tentang Industri Kendaraan Bermotor terdapat ketentuan mengenai standarisasi komponen kendaraan bermotor yang terdapat dalam ketentuan Pasal 7.

- e. Keputusan Menperindag nomor 753/MPP/Kep/11/2002 Tentang Standardisasi dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia

Di dalam Keputusan Menperindag nomor 753/MPP/Kep/11/2002, pasal-pasal yang berhubungan dan mengatur mengenai standar mutu barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 6, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, dan Pasal 20.

2. Terkait dengan kasus, bentuk pertanggungjawaban yang dapat dikenakan kepada PT. Nissan Motor Indonesia atas pelanggaran tanggung jawab standar mutu produk mobil Nissan Grand Livina 1,5 XV/MT yang dibeli oleh Hendra, yaitu:

- a. Tanggung jawab ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UUPK

Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Tanggung Jawab Garansi berdasarkan Pasal 25 UUPK dan SNI 7229:2007

Tanggung jawab garansi tersebut berbentuk pelayanan purna jual selama masa garansi. PT. Nissan Motor Indonesia dapat melakukan pertanggungjawaban garansi atas mobil Nissan Grand Livina tersebut dengan tiga cara, yaitu jaminan pemeriksaan, jaminan perbaikan bila barang atau komponennya tidak berfungsi dengan biaya ditanggung oleh prinsipal, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan, dan jaminan penggantian bila barang atau komponennya tidak berfungsi dengan biaya ditanggung oleh prinsipal, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas di dalam penelitian ini maka penulis memiliki beberapa saran terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen khususnya terhadap kualitas dan mutu barang dan/atau jasa yang berhubungan erat dengan tanggung jawab standar mutu barang dan/atau dari pelaku usaha. Adapun saran-saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan upaya sosialisasi terhadap UUPK yang lebih meluas lagi sebagai upaya untuk menumbuhkan kesadaran hukum baik bagi konsumen, pelaku usaha, aparat penegak hukum, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan aparatur pemerintah yang dalam hal ini adalah Departemen Perindustrian dan Departemen Perdagangan;
2. Dalam upaya mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, terutama dalam sistem produksi dan perdagangan barang khususnya kendaraan bermotor, maka perlu diciptakan peraturan perundang-undangan/Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang sistem produksi dan perdagangan kendaraan bermotor. Hal tersebut sebagai langkah untuk mencegah munculnya ketidakjelasan tanggung jawab produk dari pelaku usaha, khususnya tanggung jawab atas standar mutu barang/jasa;
3. Pemerintah hendaknya dapat berperan sebagai pembina, pengawas, dan pelindung dari setiap upaya-upaya yang berkaitan dengan tanggung jawab standar mutu barang dan/atau jasa khususnya produk mobil, baik secara preventif, yaitu mencegah timbulnya ekseseks negatif dari penggunaan produk mobil tersebut yang merugikan masyarakat (konsumen secara luas) maupun secara represif, yaitu melaksanakan fungsi penegakan hukum terhadap pihak-pihak yang melanggar ketentuan-ketentuan normatif yang berkaitan dengan tanggung jawab standar mutu atas produk mobil tersebut. Dalam hal ini diperlukan kerjasama secara komprehensif antara konsumen dengan aparat penegak hukum;
4. Pemerintah harus membuat peraturan hukum yang khusus mengatur mengenai Standar Nasional Indonesia khususnya terkait dengan produk mobil. Mengingat sejauh ini belum ada peraturan SNI yang secara khusus mengatur

mengenai produk mobil secara utuh. Dengan tidak adanya peraturan khusus mengenai SNI mengenai produk mobil secara utuh tersebut, pelaku usaha cenderung untuk lalai dan tidak memperhatikan masalah mutu produk mobil yang diproduksi dan diperdagangkannya karena belum adanya peraturan khusus yang mengikat mereka dalam memproduksi produk mobil tersebut. Hal inilah yang kemungkinan besar dapat merugikan konsumen. Untuk itu, sebagai upaya preventif karena belum adanya peraturan SNI mengenai produk mobil, pelaku usaha harus mematuhi standar khusus yang ditetapkan oleh pabrik dalam hal memproduksi produk mobil agar jangan sampai mobil yang diproduksi tersebut merugikan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan jiwa konsumen yang menggunakannya.



DAFTAR REFERENSI

1. Undang-Undang

Indonesia. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999. LN No. 8 Tahun 1999. TLN No. 3821.

Indonesia. *Peraturan Pemerintah Tentang Standardisasi Nasional*. PP No. 102 Tahun 2000.

Indonesia. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Tentang Standardisasi dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia*. KepMenPerindag Nomor 753/MPP/Kep/11/2002.

Indonesia, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Tentang Industri Kendaraan bermotor*. KepMenPerindag Nomor 275/MPP/Kep/6/1999.

Indonesia. *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa*. PP No. tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa.

Indonesia. *Ketentuan Umum Pelayanan Purna jual*. Standar Nasional Indonesia No. 7229 Tahun 2007.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). Diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. Cet. 31. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2001.

2. Buku

Agus, Ahyari. *Pengawasan Produksi*. Edisi ke 4, Jilid 1, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit BPFE UGM, 1993.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. *Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cet. 2. Jakarta: BPKN, 2005.

- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008.
- Black, Henry Campbell. *Black's Law Dictionary*. Sixth ed. Minnesota: Co. St. Paul, 1991.
- Black, Henry Campbell. *Black's Law Dictionary*. Sixth Edition. St. Paul Minnesota: West Publishing Company, 1983.
- Black, Henry Campbell. *Black's Law Dictionary*. Fifth edition. United State: West Publishing Company, 1979.
- Darus, Mariam. "Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Perjanjian baku (Standar)." Kertas Kerja pada *Symposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*. Bandung: Binacipta:1980.
- Echols, John. M. & Hasan Sadily. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 1986.
- F. Engel, James., et al., *Costumer Behaviour* . Fifth Edition. New York: The Dryden Press
- Gunawan (a), Yohanes, "Product Liability Dalam Hukum Bisnis di Indonesia." orasi Dies Natalis XXXIX Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, Januari 1994. hal. 8.
- Gunawan (b), Yohanes. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Barang." Jakarta: Depperindag-Dirjen Perdagangan Dalam Negeri, Direktorat Perlindungan Konsumen, 2003
- Gunawan (c), Yohanes. *Penjelasan Mengenai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung: Fakultas Hukum Universitas Parahyangan, 2000.
- Harahap, Yahya. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 1997.

Homby (Gen. Ed), AS. *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press, 1987.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004..

Nasution (a), Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. 2. Jakarta: Diadit Media, 2002.

Nasution (b), Az. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Nasution (c), Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. 1. Jakarta: Daya Widya, 1999.

Nasution (d), Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Cet. 2. Yogyakarta: Diadit Media, 2001.

Nasution, Az. "Penulisan Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia, cet. 1. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1995.

Nasution, Az. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No.8 Tahun 1999-LN 1999 No.42." Makalah diberikan di Jakarta, 17 Maret 2003.

Nasution, Az. "Berlakunya UU Perlindungan Konsumen Pada Seluruh Barang dan/atau Jasa: Tinjauan Pada UU No. 8 Tahun 1999", Makalah disampaikan pada seminar Perlindungan Konsumen di Universitas Padjajaran, Bandung, 14 Januari 2001.

Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Cet. 1. Jakarta: Kencana, 2008.

Phillips, Jerry J. *Product Liability In a Nutshell*. St. Paul Minnesota: West Publishing Company, 1993.

Putra, Agung. *Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produk*, Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang – Kanwil Departemen Perindustrian dan Perdagangan Jawa Timur, November 1995.

Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas*, didalam Husni Syawali (Ed.), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000

Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen*, cet .1. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Cet. 3. Jakarta: Rajawali Pers, 1990.

Susanto, Happy. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.

Tjiptono, F. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta:Penerbit Andi, 1997.

Toar, Agnes M. “Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara.” Makalah Penataran Hukum Perikatan, Ujung Pandang, 17-29 Juli 1989.

Toar, Agnes M. “Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia.” Makalah, Disajikan Dalam Seminar Dua Hari tentang Pertanggung Jawab Produk dan Kontrak Bangunan yang Diselenggarakan oleh Yayasan Pusat Pengkajian Indonesia Bekerja sama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, 25-26 Agustus, 1988,

Van Dunne, J.M dan van den Burght, Gr, *Perbuatan Melawan Hukum*. Makalah disampaikan oleh Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda Dengan Indonesia, Proyek Hukum Perdata, Ujungpandang, 1998..

Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2001.

3. Jurnal

Anderen, Ray H. "Current Problem In Product Liability Law and Products Liability Insurance." *Insurance Counsel Journal* (July 1964): 445.

Spacone, Andrew Carl. "The Emergence of Strict Liability: A Historical Perspective and Other Consideration Including Senate 100." *Journal of Products Liability*. Vol. 8: 273-274.

4. Internet

"Konsumen Belum Sadari Haknya." <<http://www.indomedia.com/bpost/82005/27/ekbis10.htm>>. 27 Agustus 2005.

"Legal Risk and Compliance." <<http://taqlawyer.com/2006/07/klausulabaku.html>>. Rabu, 11 Oktober 2006. Diakses pk. 9:59.

"Definisi Standar." <http://nspmmedia.com/site/index.php?option=com_content&view=article&id=80:definisi-standar&catid=52:umumdefinisi&Itemid=56>. diakses pada 27 September 2009, pukul 10:11.

"Investor Global Dorong Ekspor Mobil Indonesia." <<http://www.tempointeraktif.com/hg/ekbis/2008/02/05/brk.20080205-116986.id.html>>. 5 Februari 2008. Diakses Pukul 19:18 WIB.

"Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999," <<http://www.pemantauperadilan.com>>. 5 Juni 2003.

"Pemerintah Perkuat koordinasi Perlindungan Konsumen.", <www.indonesia.go.id>, diakses pada tanggal 28 Desember 2008.

"Perlindungan Konsumen dengan Product Liability." <www.Solusihukum.com>. Diakses pada 5 Maret 2004.