



Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha: Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen

Rusdin Alauddin

Fakultas Hukum, Universitas Khairun Ternate, Indonesia

E-mail korespondensi: rusdin1973alauddin@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze consumer protection for business actors in terms of the Consumer Protection Law. The type of research is empirical using library study and field study data collection methods. The research was conducted in the City of Tidore Islands. The data sources obtained are secondary data and primary data. The data analysis technique used is a qualitative method. The research results show that the lack of understanding and moral awareness of business actors in Tidore City regarding Consumer Protection regulations has resulted in the discovery of many problems regarding the suitability of goods from business actors that are still being bought and sold. In fact, if you look at the provisions, this action is prohibited and has the consequence of sanctions given if there is a violation. Of course, socialization needs to be done to all business actors, both small and large scale, of course law enforcement must also be carried out by local governments to stabilize sales so that consumers can consume goods in a good and healthy manner.

Keywords: Legal Protection; Consumer Protection; Businessmen

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen bagi pelaku usaha ditinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. Tipe penelitian adalah empiris dengan menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan. Penelitian dilakukan di Kota Tidore Kepulauan. Sumber data yang diperoleh berupa data sekunder dan data primer. Teknis analisis data yang dilakukan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minimnya pemahaman serta kesadaran moral pelaku usaha di Kota Tidore terkait pengaturan Perlindungan Konsumen berdampak pada banyak ditemukan adanya masalah terkait kelayakan barang dari pelaku usaha masih dijualbelikan. Padahal jika dilihat pada ketentuan tindakan tersebut dilarang dan memiliki konsekuensi sanksi yang diberikan bila terdapat pelanggaran. Hal demikian tentu perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh pihak pelaku usaha baik kecil hingga pada skala besar, tentu juga harus dilakukan penegakan hukum oleh pemerintah daerah dalam melakukan distabilitas penjualan sehingga bagi pihak konsumen dapat mengonsumsi barang secara baik dan sehat.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Perlindungan Konsumen; Pelaku Usaha

1. Pendahuluan

Secara konstitusional berdasarkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 D ayat (1) menyebutkan "setiap orang berhak atas pengakuan jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di mata hukum". Pentingnya perlindungan hukum terhadap masyarakat menjadi suatu keharusan negara dalam

menjamin setiap hak warga negara.¹ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.² Sehingga perlindungan konsumen merupakan segala upaya dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian, karena menyangkut aturan-aturan guna menyejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama, masing-masing ada hak dan kewajibannya. Pemerintah berperan mengatur dan mengawasi, dan mengontrol sehingga terciptanya sistem yang kondusif saling berkaitan satu sama lain dengan begitu tujuan mendapatkan kesejahteraan akan tercapai.³

Perlindungan terhadap konsumen dipandang materil maupun formal begitu penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut. Dalam proses ini konsumenlah yang merasakan dampaknya, sehingga perlu adanya upaya dalam memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen. Dengan demikian perlu adanya solusi mengigit sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih lagi pada era perdagangan bebas saat ini.

Sejak disahkan tahun 1999 dan diberlakukan tahun 2000 tampaknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum dilaksanakan dengan baik dan benar oleh pelaku usaha dan konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam praktik seringkali terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Begitupun juga konsumen belum memahami akan hak-haknya selaku konsumen yang cerdas dalam memperjuangkan hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum yang memberi perlindungan kepada konsumen melalui asas keseimbangan yang berarti perlindungan tersebut hanya diberikan kepada konsumen tetapi juga kepada pelaku usaha yang jujur, dan beritikad baik.⁴ Perlindungan yang diberikan tersebut ditandai dengan adanya pengakuan akan hak dan kewajiban konsumen maupun hak dan kewajiban pelaku usaha.

Masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang yang tidak sesuai ketentuan hak tersebut jelas tidak layak untuk diedarkan ke masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen, maka para konsumen diberikan hak untuk memilih barang yang dikehendaki berdasarkan asas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur.

¹ Erlinawati, Mira, and Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27-40.

² Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659-666.

³ Fibrianti, Nurul. "Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 111-126.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, "Hak-Hak Konsumen", (Nusa Media, Bandung, 2010), hlm 33

Terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti kerugian.

Adalah suatu realita, dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian, peranan konsumen cukup penting. Akan tetapi, ironisnya dalam hal perlindungan hukum, posisi konsumen sangat lemah. Kejadian-kejadian yang sering merugikan konsumen adalah seringnya konsumen diperhadapkan dengan klausula baku yang mana syarat-syaratnya ditentukan oleh pelaku usaha tanpa melibatkan konsumen. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut secara nyata dan kasatmata masih sering dilanggar oleh pelaku usaha bahkan sampai sekarang masih banyak pelaku usaha belum mengetahui keberadaan undang-undang tersebut, dengan mencantumkan klausula baku yang sangat merugikan konsumen. Contoh Pelaku usaha di bidang perbankan, developer, pegadaian, finance, swalayan, toko bangunan.

Konsumen dan pelaku usaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisanya yang berbeda. Konsumen membutuhkan produk (barang/jasa) hasil kegiatan pengusaha, tetapi kegiatan pelaku usaha itu mubazir apabila tidak ada konsumen yang membeli hasil usahanya.⁵ Oleh karena itu, keseimbangan dalam segala segi, menyangkut kepentingan dari kedua pihak ini merupakan hal yang ideal dan harus diperhitungkan. Namun dari sisi efisiensi pengeluaran, biaya dan waktu klausula baku dibutuhkan, bayangkan kalau seorang pelaku usaha tidak menerapkan klausula baku dalam menjalankan usahanya maka tentu pelaku usaha akan kesulitan dalam menghadapi setiap konsumen yang keinginannya tentu berbeda-beda antara satu konsumen dengan konsumen yang lain.

Berbagai permasalahan dalam hal kerugian dari pihak konsumen yang sering kali mendapatkan barang dari hasil pembelian yang sudah tidak lagi layak dikonsumsi menjadi realita yang sering berkembang dibidang perdagangan. Dari potret ini tentu menjadikan suatu masalah yang terus berkembang jika tidak dilakukan suatu upaya dalam segi hukum.⁶ Meskipun sudah ada regulasi yang kemudian mengatur terkait perlindungan konsumen itu sendiri. Permasalahan terkait pelaku usaha terhadap konsumen juga sering terjadi di Kota Tidore Kepulauan yang merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Maluku Utara, yang saat ini begitu berkembangnya pertumbuhan ekonomi melalui sektor perdagangan.

Kota Tidore Kepulauan merupakan kota yang memiliki beragam jenis potensi sumber daya alam yang dapat menopang perekonomian masyarakat. Berbagai jenis usaha yang kemudian dikembangkan melalui sektor perdagangan memberikan dampak positif terhadap pendapatan daerah. Jenis usaha dalam bidang perdagangan seperti adanya Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang kemudian diakomodir secara baik oleh Pemerintah Kota Tidore Kepulauan. Meskipun demikian berdasarkan hasil penelusuran terdapat berbagai macam persoalan yang kemudian terjadi salah satunya pada aspek kualitas barang yang diperdagangkan. Hal ini cukup menjadi perhatian bila mana secara ketentuan setiap konsumen itu dilindungi oleh ketentuan perundang-undangan. Pentingnya perlindungan hukum bagi para konsumen menjadikan sarana upaya dalam melindungi segala hak dari konsumen, hadirnya pemerintah sebagai

⁵ Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

⁶ Fibrianti, Nurul. "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen." *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (2020): 90-101.

pihak yang berwenang tentu begitu penting dalam menyelamatkan berbagai permasalahan yang saat ini terjadi, serta dibutuhkan kesadaran dari berbagai pihak dalam hal ini pelaku usaha dan juga pemahaman dari para konsumen sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.

Pentingnya pemahaman masyarakat terkait perlindungan konsumen itu dapat dilihat pada pemahaman masyarakat dari segi aspek regulasi, bila mana masyarakat memahami betul maka segala proses dari aktivitas akan berjalan dengan baik, akan tetapi jika kurangnya pemahaman maka akan menimbulkan persoalan dalam menjalankan aktivitas perdagangan itu sendiri.⁷ Peran daripada pemerintah ialah melakukan suatu sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya perlindungan konsumen melalui regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.

Para pelaku usaha dan pihak konsumen di Kota Tidore Kepulauan dalam aspek perdagangan memiliki berbagai jenis usaha yang kemudian dikembangkan, bila dilakukan sejalan dengan regulasi yang kemudian sudah ditetapkan itu maka progres aktivitas akan berjalan secara maksimal dan kondusif. Dalam regulasi perlindungan konsumen tersebut sudah diatur secara jelas terkait hak dan kewajiban bagi para konsumen, hal ini tentu mampu mendorong setiap masyarakat yang kemudian menggerakkan usaha perdagangan sebagai mata pencaharian untuk menopang perekonomian.

2. Metode Penelitian

Tipe penelitian adalah empiris dengan menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan. Penelitian dilakukan di Kota Tidore Kepulauan, dengan pertimbangan bahwa Kota Tidore Kepulauan adalah Kota yang banyak pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, sehingga banyak klausula baku diterapkan oleh pelaku usaha. Sumber data yang diperoleh berupa data sekunder dan data primer. Teknis analisis data yang dilakukan adalah metode kualitatif.⁸

3. Pemahaman dan Ketaatan Pelaku Usaha Pengaturan Perlindungan Konsumen di Kota Tidore Kepulauan

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi yang demikian pada suatu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa dapat terpenuhi serta terbuka secara bebas untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang sesuai dengan keinginan dan kemampuan setiap konsumen.

Terdapat beberapa kelemahan baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha dapat dilihat pada pemahaman yang rendah dibidang perindustrian dan perdagangan itu sendiri. Fenomena inilah yang menjadi permasalahan mendasar sehingga pentinnya suatu pengaturan khusus dalam mengatur segala hal baik dari konsumen kemudian

⁷ Poernomo, Sri Lestari. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 1 (2019): 109-120.

⁸ Irwanyah, 2020, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel Ilmiah*, Yogyakarta, Mirra Buana Media, Hlm 106

bagi para pelaku usaha itu sendiri. Oleh karena itu maka lahirlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksudkan dapat menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk melakukan upaya memperdayakan masyarakat melalui pembinaan dan pendidikan secara merata.

Upaya dalam memperdayakan masyarakat tentu begitu sangat penting, sebab tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dan mengeluarkan modal seminimal mungkin. Potensi ini sangat merugikan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas perihal demikian maka, segala bentuk pemberdayaan konsumen dapat dilakukan melalui pembentukan undang-undang yang melindungi konsumen secara integratif dan komprehensif sehingga dapat diaktualisasikan secara efektif pada setiap masyarakat di seluruh daerah.

Kota Tidore Kepulauan merupakan kota yang memiliki beragam jenis potensi sumber daya alam yang dapat menopang perekonomian masyarakat. Berbagai jenis usaha yang kemudian dikembangkan melalui sektor perdagangan memberikan dampak positif terhadap pendapatan daerah. Jenis usaha dalam bidang perdagangan seperti adanya Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang kemudian diakomodir secara baik oleh pemerintah kota Tidore Kepulauan. Berdasarkan hasil observasi pada beberapa pelaku usaha di Kota Tidore Kepulauan dalam hal ini pada Toko penjualan Sembako dan bahan kebutuhan lain di antaranya:

- a. Pihak Toko Megaria
- b. Pihak Toko Indrawati
- c. Pihak Toko Alfa Mart
- d. Pihak Toko Zabah Mart
- e. Pihak Toko Sri Rezeki
- f. Pihak Toko Ferdian

Beberapa toko diatas terletak di Kelurahan Indonesiana Kecamatan Tidore, lebih tepatnya di (Pasar Sarimalaha) yang merupakan pusat kota dimana tempat para pelaku usaha dan masyarakat secara umum melakukan aktivitas di dunia perdagangan. Para pelaku usaha menengah (Toko yang menjual bahan makan dan lainnya), memberikan keterangan tentang barang penjualan diambil pada Agen tertentu kemudian dititipkan ke tokohnya, terkait barang yang sudah tidak dapat dijual atau sudah lewat batas konsumsi maka akan dikembalikan ke Agen untuk dimusnakan atau dibaung. Olehnya secara penjelasan dalam hal ini untuk toko yang dapat dikatakan sudah berkembang, telah memahami terkait masalah kelayakan barang penjualan demi menjaga kestabilan konsumen dan nama baik tokoh itu sendiri.

Berbeda dengan kios-kios kecil yang kemudian membeli barang ke agen itu selanjutnya dijual kembali banyak ditemukan berbagai makanan dan barang lainnya yan sudah tidak layak konsumsi masih saja dijual, sebab secara ekonomi dapat merugikan pihak pedagang oleh karena modal untuk membeli kembali. Penertiban barang misalnya dicek tanggal batas penjualan sering tidak dipikirkan oleh pihak pedagang kios tersebut. Kondisi ini tentu perlu dilakukan penertiban oleh pemerintah sebagai pihak yang berwenang untuk memberikan teguran kepada para pedagang dan yang terpenting

ialah melindungi para konsumen dari dampak buruk bagi kesehatan bila nantinya dikonsumsi.⁹

Hasil penelusuran juga dilakukan dengan melihat sejauh mana pemahaman serta ketaatan dari setiap pemilik usaha, sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Secara keseluruhan para pelaku usaha belum mengetahui secara jelas terkait keberadaan regulasi ini, oleh sebab mereka hanya mengikuti segala ketentuan pemerintah terkait proses perdagangan. Dalam perkembangannya terdapat sebagian yang sudah begitu paham juga terkait keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga bentuk aktivitas pun sejalan dengan ketentuan yang ditetapkan. Kondisi demikian tentu perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah dalam hal ini dinas terkait untuk memberikan pemahaman secara menyeluruh sehingga dapat memberi pengetahuan yang bertujuan untuk menimalisir pelanggaran dari pihak pelaku usaha itu sendiri.

Sejalan dengan masalah di atas, penulis juga melakukan kunjungan langsung ke Pemerintah daerah kota Tidore Kepulauan dalam hal ini Dinas Kesehatan bersama Dinas Perindakop dan UMKM terkait permasalahan diatas, secara terang-terangan pihak dinas terkait memberikan keterangan bahwasanya sudah membuat Program kerja sama dalam bentuk pengawasan terhadap pelaku usaha pada setiap akhir tahun sebagai upaya penertiban. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan Ibu Nursahdiana Hamid Amd, Keb. menjelaskan terkait pengawasan "sudah dilakukan seoptimal mungkin disetiap tahun. Meskipun demikian masih banyak ditemukan berbagai masalah yang semestinya tidak harus dilakukan" Kabid Sumber Daya juga memberikan teguran kepada seluruh pihak agar tidak melakukan kesalahan demikian, serta akan memberikan sanksi tegas kepada seluruh pihak yang masih melanggar.¹⁰

Secara normatif, ketentuan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan "pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan/jasa yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.¹¹ Berdasarkan hasil di atas, maka setelah dilakukan peninjauan langsung di lapangan bahwa terdapat masyarakat sebagai pelaku usaha kota Tidore begitu banyak yang belum memahami terkait keberadaan regulasi Perlindungan Konsumen yang berimbas pada aspek ketaatan. Sebab banyak ditemukan adanya masalah terkait kelayakan barang dari pelaku usaha masih dijual belikan. Padahal jika dilihat pada ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tindakan tersebut dilarang dan memiliki konsekuensi sanksi yang diberikan bila terdapat pelanggaran. Hal demikian tentu perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh pihak pelaku usaha baik kecil hingga pada skala besar, tentu juga harus dilakukan penegakan hukum oleh pemerintah daerah dalam melakukan distabilitas penjualan sehingga bagi pihak konsumen dapat mengkonsumsi barang secara baik dan sehat.

⁹ Rani, Amalia, and Anak Agung Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2015).

¹⁰ Wawancara bersama Kadis Sumber daya Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Tidore Kepulauan. Tanggal 18 Juli 2023.

¹¹ Khotimah, Cindy Aulia, and Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1 (2016): 14-20.

Dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen setiap pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban serta larangan sebagai bagian dari terlaksananya perlindungan hukum demi menopang pembangunan perekonomian nasional secara merata. Perlindungan konsumen merupakan prasyarat mutlak dalam mewujudkan perekonomian yang sehat melalui keseimbangan antara perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Hanya melalui pemberdayaan perlindungan konsumen yang memadai yang mampu membangun kualitas manusia yang berharkat, bermartabat, cerdas, sehat, inovatif dan produktif dalam membangun ketahanan nasional.

Permasalahan yang sering terjadi di bidang perdagangan khususnya di dunia usaha ialah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap bentuk kerugian yang dialami oleh setiap konsumen bahwa pelaku usaha pun sering mengesampingkan hal tersebut. Fenomena ini bukan suatu hal yang baru, sebab dalam setiap aktivitas di dunia usaha selalu terdapat kelalaian yang dilakukan pelaku usaha diantaranya rusaknya barang serta kondisi barang yang sudah tidak layak dijualbelikan. Hal ini tentu sangat merugikan konsumen baik secara ekonomi bahwa yang paling serius adalah memberikan dampak buruk terhadap kesehatan. Hak-hak daripada konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha yang kurang bertanggungjawab sehingga banyak konsumen yang mengalami kerugian.

Berdasarkan observasi penelitian di Kota Tidore Kepulauan di bidang perdagangan memiliki jenis usaha di tahun 2023 terdapat sebanyak 6.237 yang terbagi dalam jenis usaha mikro, kecil dan menengah. Dilihat pada jumlah kegiatan usaha yang cukup banyak tersebut, penulis melihat secara jelas terkait tingkat pemahaman dan ketaatan pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dapat dilihat pada bentuk pertanggungjawaban yang diberikan bila mana terdapat kelalaian dari setiap pelaku usaha. Pentingnya pemahaman dari setiap konsumen yang hendak membeli barang tentu harus pandai dalam melihat kondisi barang serta memperhatikan label batas waktu penjualan agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen itu sendiri.

Permasalahan kerugian konsumen di Kota Tidore Kepulauan. Penulis melakukan wawancara dalam melihat bentuk ketaatannya serta tata cara penjualan yang baik dan sehat, untuk menjamin kenyamanan para konsumen. Hasil wawancara bersama beberapa pemilik toko, diantaranya Bapak Maskino dengan nama toko (Sri Rezeki) memberikan keterangan terkait bentuk tanggung jawab sebagai pelaku usaha bila mana terdapat kelalaian berupa terdapat barang yang rusak dan barang yang sudah kadaluwarsa, menjelaskan bahwasanya begitu memperhatikan kenyamanan konsumen dan bersedia bertanggungjawab atas segala hal, meskipun sampai sejauh ini belum ada keluhan langsung dari para konsumen.¹² Terdapat beberapa pedagang toko lainnya seperti toko Alfa Mart, toko Megaria, Toko Indrawaty dan toko lainnya juga turut memberikan keterangan yang sama bila mana ada keluhan langsung dari para konsumen.¹³ Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab moral pemiik toko untuk tetap menjaga nama baik serta memberikan pelayanan yang baik dalam proses penjualan.

Selanjutnya, proses penelusuran juga dilakukan di berbagai kios kecil yang menjual berbagai jenis makanan ringan dan barang lainnya yang terdapat di berbagai tempat di

¹² Wawancara Bersama Pemilik Toko Sembako di Kota Tidore Kepulaun Pada Tanggal 1 Juli 2023

¹³ Wiranatha, I Nyoman Oka, and I Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali yang Tidak Sesuai di Alfamart." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (2019): 1-15.

Kota Tidore Kepulauan. Terkait ketaatan pelaku usaha dalam proses penjualan itu sendiri, berdasarkan hasil observasi di tempat tersebut, terdapat banyaknya pemahaman yang begitu minim dari para pelaku usaha sebab keterangan yang diberikan bahwasanya mereka juga membeli barang dengan modal yang cukup besar kemudian dijual kembali. Proses ini yang menjadi pertimbangan bahwa mereka bukan pemilik barang yang sesungguhnya hanya berupa barang toko yang dibeli dan dijual kembali untuk mendapatkan keuntungan lebih. Masalah ini sudah sering dialami oleh konsumen dalam kurung waktu yang cukup lama, namun sudah sering diaduh ke pemilik toko walaupun hanya dengan tangapan lisan. Pada kios kecil ini juga sering ditemukan barang-barang dari hasil pembelian yang sudah lewat batas (Kadaluwarsa), oleh karena pemilik dagangan yang tidak melihat lebel batas waktu yang ditentukan pada jenis barang yang dijual.

Meskipun demikian ada beberapa pemilik kios kecil yang sudah memiliki kesadaran terkait kenyamanan para konsumen. Akan tetapi masih banyak juga terdapat kurangnya kesadaran dari setiap pelaku usaha dalam hal ini pemilik usaha (Kios kecil) itu sendiri. Sehingga dalam hal terkait kesadaran dan ketaatan pelaku usaha begitu banyak ditemukan di lapangan. Pengendalian terkait kesadaran ini perlu dilakukan secara optimal kepada seluruh pihak agar suapaya progres daripada kepuasan konsumen dapat terjamin secara merata.

Ketentuan mengenai pertanggungjawaban bagi pelaku usaha diatur dalam pasal 19 ayat 1 menjelaskan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan dan diperdagangkan. Dalam pasal 2 dijelaskan juga terkait proses ganti rugi berupa pengembalian uang atau pergantian barang sejenis atau setara dengan nilainya atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, begitu jelas pada setiap pelaku usaha dalam hal terdapat kerugian maka harus dilakukan pertanggungjawaban sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen sesuai ketentuan yang ditetapkan. Permasalahan yang terdapat di Kota Tidore Kepulauan terkait Perlindungan Konsumen secara penerapannya dapat dikatakan tidak akurat, oleh sebab masih banyak pelaku usaha yang enggan melakukan hal demikian. Ini menjadi suatu catatan penting bagi lembaga pengawasan dalam hal ini pemerintah untuk dapat mengambil langkah tegas dalam melindungi setiap masyarakat yang mendapatkan kerugian.

Sesuai Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pentingnya kesadaran dari setiap pelaku usaha dan para konsumen juga menjadi sangat penting dalam menjaga kestabilan pada sektor perdagangan di Kota Tidore Kepulauan.

Dalam kasus ini, menurut hemat penulis, merupakan perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 yang menyatakan tiap perbuatan yang melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.¹⁴ Berdasarkan permasalahan Konsumen ini telah memenuhi unsur sebagai perbuatan melawan hukum diantaranya adanya perbuatan, perbuatan tersebut

¹⁴ Amrani, Hanafi. "Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Bisnis Curang Dan Upaya Penegakannya Melalui Sarana Hukum Pidana." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 6, no. 2 (2016): 187-204.

bersifat melawan hukum, adanya kesalahan dari pihak pelaku, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan.

Dengan demikian, secara data yang diperoleh dapat dilihat bahwa ketaatan berusaha oleh setiap pelaku usaha di Kota Tidore Kepulauan masih sangat minim dan dapat dilihat pada kurangnya pemahaman masyarakat terkait keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini tentu memiliki efek yang sangat buruk apabila tidak dilakukan sosialisasi ke seluruh pemilik usaha agar dapat memahami dengan jelas segala ketentuan yang ada sehingga tidak merugikan konsumen lain. Pelaku usaha harus memahami secara jelas aturan sebelum melakukan aktivitas penjualan, dalam konteks perlindungan konsumen maka konsumen lah yang harus dilayani secara baik dan diberikan perlindungan serta dijamin haknya. Meskipun di kalangan masyarakat, setiap tindakan yang dianggap merugikan tersebut patut dilakukan suatu gugatan langsung demi memperoleh keadilan. Hadirnya pemerintah sangat diharapkan demi mendorong palaksanaan ketaatan pelaku usaha sebagai bentuk langkah awal yang nantinya memberikan sentuhan serta pemahaman ilmiah ke masyarakat.

4. Penutup

Minimnya pemahaman serta kesadaran moral pelaku usaha di Kota Tidore terkait pengaturan Perlindungan Konsumen berdampak pada banyak ditemukan adanya masalah terkait kelayakan barang dari pelaku usaha masih dijualbelikan. Padahal jika dilihat pada ketentuan tindakan tersebut dilarang dan memiliki konsekuensi sanksi yang diberikan bila terdapat pelanggaran. Hal demikian tentu perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh pihak pelaku usaha baik kecil hingga pada skala besar, tentu juga harus dilakukan penegakan hukum oleh pemerintah daerah dalam melakukan distabilitas penjualan sehingga bagi pihak konsumen dapat mengonsumsi barang secara baik dan sehat. Pihak pelaku usaha di Kota Tidore Kepulauan berdasarkan temuan penelitian menunjukkan sering mengabaikan keluhan dari konsumen bentuk pertanggungjawaban atas kerugian konsumen pun sering diabaikan padahal secara ketentuan sudah menjadi kewajiban pelaku usaha atas segala kerugian yang dialami konsumen.

Referensi

- Abdul Halim Barkatullah, "Hak-Hak Konsumen", Nusa Media, Bandung, 2010.
- Amrani, Hanafi. "Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Bisnis Curang Dan Upaya Penegakannya Melalui Sarana Hukum Pidana." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 6, no. 2 (2016): 187-204.
- Erlinawati, Mira, and Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27-40.
- Fibrianti, Nurul. "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen." *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (2020): 90-101.

- Fibrianti, Nurul. "Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 111-126.
- Irwanyah, 2020, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel Ilmiah*, Yogyakarta, Mirra Buana Media.
- Khotimah, Cindy Aulia, and Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1 (2016): 14-20.
- Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659-666.
- Poernomo, Sri Lestari. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 1 (2019): 109-120.
- Rani, Amalia, and Anak Agung Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2015).
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.
- Wiranatha, I Nyoman Oka, and I Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali yang Tidak Sesuai di Alfamart." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (2019): 1-15.