

# TANGGUNGJAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA PRODUK CACAT

**Nurzamzam**

*Universitas Borneo Tarakan  
Jalan Amal Lama No 1  
Nurzamzam@borneo.ac.id*

**Darwis Manurung**

*Universitas Borneo Tarakan  
Jalan Amal Lama No 1  
darwismanurung@borneo.ac.id*

## **Abstrak**

Meningkatnya persaingan usaha baik dalam bidang usaha barang dan atau jasa menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan namun tidak sedikit Konsumen yang menjadi sasaran dari Pelaku Usaha yang tidak bertanggung jawab dan produk yang dibeli Konsumen bisa saja mengandung cacat produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk Tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha jika terlibat sengketa satu sama lain. Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini adalah Konsep Normatif/Dogmatik kemudian diurai secara deskriptif. Hasil peneltian menunjukkan bahwa Tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen a. prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab,c.Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, d. Prinsip tanggung jawab mutlak, e. Prinsip tanggung jawan dengan pembatasan. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha dan konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen yaitu dapat melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu BPSK. Penyelesaian sengketa Konsumen melalui BPSK dapat diselesaikan dengan cara mediasi, konsiliasi dan Arbitrase. Jalur kedua yaitu jalur litigasi atau di pengadilan.

Kata Kunci : tanggungjawab; produk cacat; sengketa konsumen

## *Abstract*

*Increasing business competition both in the goods and/or services business is something that cannot be avoided, but quite a few consumers are the targets of irresponsible business actors and the products purchased by consumers may contain product defects. The purpose of this research is to find out what the responsibility of business actors towards consumers regarding defective products is based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and what efforts can be taken*

*by consumers and business actors if they are involved in a dispute with each other. The approach used in this article is the Normative/Dogmatic Concept which is then explained descriptively. The research results show that the responsibility of business actors towards consumers regarding defective products is based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection a. the principle of responsibility based on the element of error/negligence, b. The presumption principle of always being responsible, c. The presumption principle of not always being responsible, d. Principle of absolute responsibility, e. The principle of responsibility with limitations. Legal measures that can be taken by business actors and consumers in resolving consumer disputes are through the institution tasked with resolving consumer disputes, namely BPSK. Consumer dispute resolution through BPSK can be resolved by mediation, conciliation and arbitration. The second route is litigation or court.*

*Keywords: responsibility; defective products; consumer disputes*

## **A. PENDAHULUAN**

Persaingan antara Pelaku Usaha saat ini terutama yang bergerak di bidang yang sama baik bidang barang atau jasa membuat persaingan menjadi sangat kompleks. Persaingan yang terjadi sangat berpengaruh pada harga barang di mana para Pelaku Usaha bersaing untuk memberikan harga terjangkau yang membuat kualitas barang yang semakin dikesampingkan. Bermunculan berbagai macam produk barang dan jasa yang dipasarkan kepada Konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang dan jasa yang diinginkan, Konsumen hanya akan menjadi sasaran dari Pelaku Usaha yang tidak bertanggung jawab dan produk yang dibeli Konsumen bisa saja mengandung cacat produk.

Produk dikatakan mengalami kecacatan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori, yakni kesalahan produksi, cacat desain, dan informasi yang tidak memadai. Kecacatan tersembunyi pada produk dapat disebabkan karena kesalahan dan kelalaian produsen ataupun mesin dalam proses produksi, disertai dengan kurangnya kehati-hatian dan lemahnya pengawasan<sup>1</sup>. Di samping itu kasus beredarnya produk yang cacat di masyarakat diakibatkan oleh kurang insentifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh Pelaku Usaha dan juga disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi maupun lembaga yang berwenang menangani masalah pengawasan tersebut. Dalam hal kecacatan produk ini dan kemudian merugakan konsumen maka berlaku prinsip tanggung jawab produk bagi pelaku usaha.

Tanggung jawab produk juga diartikan sebagai tanggung jawab produsen produk, pengolah ataupun pihak yang terlibat proses produk termasuk penjual atas cedera yang

---

<sup>1</sup> Amelia Fitri Bella Maharani, "Produk Cacat Tersembunyi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Analisis Product Liability", *Lex Prudentium Law Journal* 1, no 1 (2022): 53–61.

dialami pembeli dan pihak ketiga akibat produk yang telah dijual. Tanggung jawab produk merupakan bagian dari upaya perlindungan konsumen terhadap kerugian yang ditimbulkan akibat cacat tersembunyi pada produk yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab tersebut dikenakan kepada produk cacat yang merugikan konsumen baik berupa kerugian materiil maupun immaterial agar produsen lebih berhati-hati dalam memproduksi barang, sebelum disebar ke pasaran, sehingga konsumen tidak ragu-ragu dan khawatir pada produk yang dikonsumsi. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan harapan dan tidak mengandung cacat.<sup>2</sup> Konsumen perlu mendapatkan perlindungan karena, menurut Edmon Makarim, konsumen lebih banyak memiliki resiko daripada penjual. Hak-hak konsumen sangat rentan karena posisi tawar konsumen yang lemah dan sangat riskan untuk dilanggar oleh penjual, sehingga diperlukan pertanggungjawaban mutlak penjual. Meski perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sebagai induk dari hukum perjanjiannya, tetapi pengaturan tersebut belum dapat memberikan perlindungan hukum secara optimal bila terjadi kecurangan dari penjual, baik itu tentang cacat produk, informasi yang tidak jujur maupun keterlambatan pengiriman barang<sup>3</sup>. Hal ini lah yang kemudian berpotensi melahirkan sengketa antar para pihak baik sebagai pelaku usaha maupun sebagai konsumen.

Sengketa yang menyangkut perlindungan Konsumen bisa diselesaikan melalui Pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau biasa disingkat BPSK. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (11) UUPK, badan penyelesaian sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa Konsumen dengan 3 (tiga) cara, yaitu mediasi, arbitrase dan konsultasi. Berdasarkan latar belakang diatas perlu untuk diketahui bagaimana bentuk Tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha jika terlibat sengketa satu sama lain.

## **B. METODE PENELITIAN**

Untuk menjawab isu hukum tersebut, metode pendekatan yang digunakan dalam artikel ini adalah Konsep Normatif/Dogmatik. Metode ini lebih menekankan pada konsepsi bahwa hukum dapat dipandang sebagai seperangkat peraturan perundang – undangan yang tersusun secara sistematis berdasarkan pada tata urutan yang tersusun secara piramidal – hierarkial, dengan sumber utama yang disebut

---

<sup>2</sup> Galuh Widitya Qomaro, “Product Liability dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Berlabel Halal Palsu”, *Jurnal Pamator* 12, no 2 (2019): 78–83.

<sup>3</sup> Banu Ariyanto, Hari Purwadi, en Emmy Latifah, “Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring”, *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 6, no 1 (2021): 107–126.

dengan istilah *grundnorm* sebagai payung dari seluruh peraturan perundang – undangan. Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yang akan menggambarkan fakta selengkap – lengkapnya terkait isu hukum pada permasalahan tulisan ini. Pengumpulan data/bahan hukum dilakukan melalui studi dokumenter dengan pencarian ke lokasi terkait seperti Pengadilan Negeri maupun studi kepustakaan dengan pencarian bahan hukum ke perpustakaan. Data/bahan yang dikumpulkan selanjutnya dikelompokkan menjadi bagian – bagian kemudian dianalisis secara mendalam yaitu dengan menggali asas, nilai, serta norma pokok yang ada pada data tersebut, kemudian dibandingkan dengan regulasi yang ada sehingga dapat ditemukan sejauh mana sinkronisasi maupun inkonsistensi diantara regulasi terkait rumusan masalah dalam artikel ini. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui penelaahan logika berpikir secara deduktif

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A) Tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Tanggung jawab yang secara tegas dibebankan kepada pelaku usaha baik importir produk, distributor atau pedagang pengecer. Dengan demikian, tanggung jawab produk cacat ini berbeda dengan tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya. Tanggung jawab produk cacat terletak pada tanggung jawab cacatnya produk berakibat pada orang (konsumen) atau pada barang yang dibeli dan dikonsumsi. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk perbuatan melawan hukum, tetapi diimbahi dengan *strict liability* tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku usaha. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium *caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan, dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku bertanggung jawab).<sup>11</sup> Dengan demikian, maka setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka tanggung jawabnya dibebankan kepada pelaku usaha terutama pelaku usaha yang membuat produk tersebut. Ketentuan ini dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 lainnya, 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.

Berdasarkan ketentuan yang termuat di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat mengonsumsi produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya.
2. Bentuk-bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang, atau penggantian produk, atau perawatan kesehatan dan/atau santunan (dari asuransi).
3. Ganti rugi harus diberikan dalam jangka waktu tujuh hari.
4. Pembelaan dari pelaku usaha dengan cara pembuktian terbalik (pembuktian oleh pelaku usaha tentang kesalahan yang dilakukan oleh konsumen).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 – 28. Ketentuan pasal –pasal tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya.  
Pasal 19 menentukan :
  - (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan 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.

Dengan demikian, maksud Pasal 19 Undang- Undang Perlindungan Konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib mengganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini tidak memaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen-pelaku usaha untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun demikian, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, produsen atau pelaku usaha dibebaskan dari kewajiban tersebut.

yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib mengganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini tidak memaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen-pelaku usaha untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun demikian, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, produsen dibebaskan dari kewajiban tersebut. 13

2. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan

Pasal 20 menentukan: “ Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”.

Pasal 20 ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas iklan dan segala akibatnya berada di tangan pelaku usaha periklanan. Persoalannya adalah siapa yang dimaksud dengan pelaku usaha periklanan, apakah perusahaan produsen iklan saja ataukah termasuk pemesan iklan dan media yang mengiklankan ?. Hal ini tentu membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam. Dalam keadaan tertentu, pihak pemesan iklan dan media penyiar iklan tentu dapat dan bahkan lebih patut dimintai pertanggungjawabannya.

3. Tanggung jawab importir.

Pasal 21 menentukan “ (1) importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. (2) importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini berbicara tentang tanggung jawab atas barang dan atau jasa impor. Ditentukan bahwa yang bertanggung jawab atas barang dan atau jasa impor itu adalah importirnya. Mereka bertanggung jawab sebagai pembuatnya.

4. Pembuktian unsur kesalahan

Pasal 22 menentukan : “ Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mempersoalkan tentang segi pidana dari masalah pelanggaran atas Pasal 19,20 dan 21 di mana pembuktian unsur kesalahan pada perkara pidana itu dibebankan pada produsen dan/atau jasa.

5. Jika pelaku usaha menolak bertanggung jawab.

Pasal 23 menentukan : “ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutanb 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” Pasal 23

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini melanjutkan dari ketentuan Pasal 19 yang mengatakan bahwa kalau produsen-pelaku usaha menolak membayar ganti kerugian kepada konsumen, produsen-pelaku usaha dapat digugat ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun ke pengadilan. Dengan demikian, Pasal 19 menawarkan fasilitas jalan damai. Kalau para pihak tidak memanfaatkannya, dapat dipilih badan peradilan yang akan menyelesaikannya. f. tanggung jawab perantara Pasal 24 menentukan :

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

Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mengatur tentang pertanggungjawaban atas barang produksi yang dijual oleh pelaku usaha lain. Dengan kata lain, mengatur tentang pertanggungjawaban dalam hal adanya pihak- pihak lain dalam distribusi produk. Ditegaskan bahwa tanggung jawab atas barang terletak pada pembuat, kecuali jika barang itu kemudian diubah sehingga tidak sama seperti semula lagi. Dalam hal ada perubahan, maka tanggung jawab ada pada pelaku usaha terakhir yang melakukan perubahan itu

**B) Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha jika terlibat sengketa satu sama lain**

Dasar Hukum pembentukan BPSK adalah UU No 8 Tahun 1999. Pasal 49 ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap dapat dijalankan sehingga putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk

dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara.

Berdasarkan ketentuan Pasal 54 Ayat 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan tidak ada upaya hukum lagi. Sedangkan kata mengikat mengandung arti dapat dipaksakan pelaksanaannya oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. *Prinsip res judicata pro veritate habetur*, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.<sup>4</sup> Penyelesaian sengketa Konsumen melalui BPSK merupakan penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan yang menjamin agar Konsumen mendapat keadilan atas kerugian yang dialaminya. Kerugian tersebut terjadi akibat cacat yang terjadi pada produk yang mengakibatkan produk tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Berdasarkan Pasal 56 Undang-undang perlindungan konsumen; (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen. (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen

---

<sup>4</sup> TONI, "EKSEKUTORIAL PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN", *Jurnal advokasi* 07 (2019).

sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.<sup>5</sup>

Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diselesaikan dengan cara arbitrase dapat berupa Perdamaian, Gugatan ditolak, Gugatan dikabulkan. Tindakan eksekusi atau pelaksanaan putusan arbitrase adalah suatu tindakan hukum yang dilakukan secara paksa terhadap pihak yang kalah dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase. Biasanya tindakan eksekusi ini terjadi apabila dalam sengketa pihak Tergugat atau Termohon yang menjadi pihak yang kalah tidak bersedia melaksanakan putusan, sehingga kedudukannya menjadi pihak Tereksekusi. Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap, karena didalam putusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan atas putusan BPSK itu tidak dapat dilakukan eksekusi, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Bahkan atas putusan keberatan PN dapat diajukan kasasi ke MA. Melihat ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK tampak bahwa pembuat UU memang menghendaki campur tangan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini. Hal ini memberikan dampak yang mengganggu eksistensi dari BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, antara lain kesan negatif konsumen terhadap keberadaan lembaga BPSK, karena menurut konsumen pada akhirnya mereka akan kembali ke pengadilan juga akibat dari adanya upaya keberatan pada para pihak atas putusan BPSK tersebut.<sup>6</sup> Perlu juga diketahui, bahwa dalam kaitannya dengan keputusan BPSK pada dasarnya dibagi menjadi tiga jenis, yakni : keputusan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Perbedaan antara keputusan ini adalah mengenai substansi isi keputusan, keputusan BPSK melalui arbitrase berisi tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan hanya berdasarkan surat perjanjian damai yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang berselisih. Peraturan tersebut

---

<sup>5</sup> IMELDA TAMBA, "Peran Bpsk dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia untuk sebagai Wujud Cita-cita Perlindungan Konsumen di Bidang Ekonomi", *Sinar Grafika* bab 8, no 1 (2008): 175.

<sup>6</sup> Daniel Kristiyanto, "Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 1, no. 2 (2018): 128-41, .vo1.no2.p128-141.

pada dasarnya menyatakan bahwa putusan BPSK adalah putusan akhir dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap, artinya penyelesaian sengketa dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK. Sedangkan putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada lagi kesempatan untuk menggunakan upaya hukum biasa terhadap putusan tersebut. Jadi dengan kata lain, putusan tidak dapat diganggu gugat. Selanjutnya putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga jenis kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti dan kekuatan untuk dilaksanakan.<sup>7</sup> Terhadap perbuatan BPSK, dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat Konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukuAdanya peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada pengadilan sesungguhnya memiliki hakikat yang sama dengan upaya banding putusan BPSK. Keduanya adalah sama menganulir sifat final dan mengikat dari putusan arbitrase yang dilakukan oleh BPSK. Asas kekuatan mengikat adalah terikatnya para pihak pada perjanjian itu tidak semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan, akan tetapi juga beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan serta moral. Asas kekuatan mengikat atau asas *Pucta Sunt Servanda* dapat juga ditemukan di dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yaitu setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Isi pasal tersebut dapat menjelaskan bahwa perjanjian yang dibuat mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian saja, bukan pihak lain yang tidak terkait dalam perjanjian tersebut. Dengan adanya perjanjian yang telah disepakati maka tidak ada alasan para pihak untuk tidak melakukan prestasi. Jika salah satu pihak atau kedua belah pihak tidak melakukan kewajibannya, maka dapat menimbulkan kerugian di pihak lain dan hal tersebut disebut wanprestasi.<sup>8</sup>

#### **D. KESIMPULAN**

---

<sup>7</sup> Rida Ista Sitepu en Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no 2 (2022): 7–14.

<sup>8</sup> Suhendriyatno, "Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dihubungkan dengan Putusan Pengadilan Negeri (Analisis Putusan Nomor 03/Pts/Bpsk-Pdg- Sbr/li/2019 Dan Putusan Nomor: 29/Pdt.Sus-Bpsk/2019/Pn Pdg)", *Swara Justice* 4, no 2 (2020): 177–190.

Tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen a. prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, d. Prinsip tanggung jawab mutlak, e. Prinsip tanggung jawan dengan pembatasan.

Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha dan konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen yaitu dapat melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu BPSK. Penyelesaian sengketa Konsumen melalui BPSK dapat diselesaikan dengan cara mediasi, konsiliasidan Arbitrase. Jalur kedua yaitu jalur litigasi atau di pengadilan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyanto, Banu, Hari Purwadi, en Emmy Latifah. "Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring". *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 1 (2021): 107-126.
- Ista Sitepu, Rida, en Hana Muhamad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia". *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7-14.
- Kristiyanto, Daniel. "Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)". *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 1, no. 2 (2018): 128-141.
- Maharani, Amelia Fitri Bella. "Produk Cacat Tersembunyi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Analisis Product Liability". *Lex Prudentium Law Journal* 1, no. 1 (2022): 53-61.
- Qomaro, Galuh Widitya. "Product Liability dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Berlabel Halal Palsu". *Jurnal Pamator* 12, no. 2 (2019): 78-83.
- Suhendriyatno. "Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dihubungkan dengan Putusan Pengadilan Negeri (Analisis Putusan Nomor 03/Pts/Bpsk-Pdg- Sbr/Ii/2019 Dan Putusan Nomor: 29/Pdt.Sus-Bpsk/2019/Pn Pdg)". *Swara Justice* 4, no. 2 (2020): 177-190.
- TAMBA, IMELDA. "Peran Bpsk dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia untuk sebagai Wujud Cita-cita Perlindungan Konsumen di Bidang Ekonomi". *Sinar Grafika* bab 8, no. 1 (2008): 175.
- TONI. "EKSEKUTORIAL PUTUSAN BADAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN". *Jurnal advokasi* 07 (2019).

Kitab Undang-undang Hukum Perdata *Staatsblaad* Nomor 23.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat, LN Tahun 1999 Nomor 33, TLN Nomor 3817.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN Tahun 1999 Nomor. 42, TLN Nomor 3821.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, BN Tahun 2020 Nomor 1039.