

## TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN

Wan Dian Safina,<sup>2</sup> Henny Andriyani Wirananda,<sup>2</sup>

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah<sup>1,2</sup>

Email: [wandiansafina@umnaw.ac.id](mailto:wandiansafina@umnaw.ac.id)<sup>1</sup>, [hennyandriyaniw1993@gmail.com](mailto:hennyandriyaniw1993@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan perdagangan sering menimbulkan permasalahan hukum, khususnya apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Perlindungan terhadap konsumen menjadi bagian penting dalam sistem hukum nasional guna mewujudkan keadilan dan kepastian hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, baik berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan maupun tanggung jawab mutlak. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan tanggung jawab tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, diperlukan penegakan hukum yang konsisten serta peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha dan konsumen.

**Kata kunci:** tanggung jawab hukum, pelaku usaha, perlindungan konsumen, kerugian konsumen.

### Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha dan perdagangan di era globalisasi telah meningkatkan interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Berbagai produk barang dan jasa ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, di balik kemajuan tersebut, tidak jarang konsumen mengalami kerugian akibat barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan standar, cacat, atau menimbulkan kerugian lainnya.

Konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi informasi, ekonomi, maupun kekuatan tawar. Kondisi ini menyebabkan konsumen rentan terhadap praktik usaha yang merugikan. Oleh karena itu, negara memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui pengaturan tanggung jawab hukum pelaku usaha.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Namun, dalam praktiknya, masih banyak kasus kerugian konsumen yang tidak diselesaikan secara adil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dan bagaimana pelaksanaan tanggung jawab tersebut dalam praktik.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach).

Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), serta peraturan perundang-undangan terkait lainnya. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian sebelumnya. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis.

## **Pembahasan**

### **1. Konsep Pelaku Usaha dan Konsumen**

Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sementara itu, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen lahir dari perjanjian atau transaksi jual beli barang dan jasa. Dalam hubungan tersebut, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin kualitas, keamanan, dan keselamatan produk yang diperdagangkan.

### **2. Pengaturan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha**

Tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerugian konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Bentuk tanggung jawab tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan. Selain itu, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi administratif, perdata, dan pidana apabila terbukti melanggar ketentuan hukum.

### **3. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam hukum perlindungan konsumen dikenal beberapa prinsip tanggung jawab, antara lain tanggung jawab berdasarkan kesalahan (fault liability) dan tanggung jawab mutlak (strict liability). Prinsip tanggung jawab mutlak menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang bertanggung jawab tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan, sepanjang terbukti adanya kerugian konsumen.

Penerapan prinsip ini bertujuan untuk memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya.

### **4. Hambatan dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam praktiknya, pelaksanaan tanggung jawab hukum pelaku usaha masih menghadapi berbagai hambatan, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya penegakan hukum, serta ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen.

Selain itu, masih banyak konsumen yang enggan menuntut haknya karena proses hukum yang dianggap rumit dan memakan biaya. Kondisi ini menyebabkan tujuan perlindungan konsumen belum sepenuhnya tercapai.

## Penutup

### Kesimpulan

Tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerugian konsumen telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Namun, pelaksanaan tanggung jawab tersebut masih belum optimal akibat berbagai kendala dalam praktik.

### Saran

Diperlukan peningkatan penegakan hukum perlindungan konsumen serta sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat. Selain itu, pelaku usaha diharapkan menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab dan beritikad baik demi terciptanya hubungan yang adil antara pelaku usaha dan konsumen.

### Daftar Pustaka

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2019.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2018.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.