

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PENJUALAN PRODUK KERAMIK LANTAI YANG MENGANDUNG CACAT TERSEMBUNYI DI KOTA BANDA ACEH CONSUMER PROTECTION ON SALES OF FLOOR CERAMIC PRODUCT THAT HAVE HIDDEN DEFECT AT BANDA ACEH

Yoga Arief Indriansyah

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putro Phang, No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail : jimhukumperdata@unsyiah.ac.id

Mustakim

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putro Phang, No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail : mustakim_fh@unsyiah.ac.id

Abstrak- Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Didalam pasal 4 huruf h tentang hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Tetapi didalam kenyataannya hukum perlindungan konsumen terkait penjualan keramik lantai yang cacat tersembunyi belum terlaksana sebagaimana yang diatur didalam peraturan perundang-undangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi, faktor yang menyebabkan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen, serta upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerugian pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi. Jenis metode yang digunakan dalam artikel ini adalah yuridis empiris yaitu penelitian kepustakaan dan lapangan, penelitian lapangan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh langsung dari informan dan responden melalui wawancara dan penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yaitu mengkaji peraturan perundang-undangan dan buku-buku. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penjualan keramik yang cacat tersembunyi belum sesuai dengan yang telah ditentukan didalam UUPK. Faktor penyebab pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawab adalah faktor pelaku usaha mencari keuntungan, kurangnya kesadaran pelaku usaha, pelaku usaha tidak teliti, serta kurangnya peran pemerintah daerah dalam memberikan sarana dan prasarana. Upaya bagi konsumen yang dirugikan dapat bermusyawarah kepada pelaku usaha dan konsumen dapat juga mengajukan gugatan dipengadilan atau diluar pengadilan dengan bantuan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang diatur didalam pasal 45 UUPK. Disarankan kepada konsumen untuk membuat perjanjian dengan pelaku usaha sebelum membeli keramik agar hak-hak konsumen tidak diabaikan dan bagi konsumen yang dirugikan dapat komplain pada pelaku usaha atau dapat meminta bantuan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) agar hak-hak konsumen dilindungi dan mendapat ganti kerugian yang layak.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penjualan, Cacat Tersembunyi.

Abstract- Article 1 number 1 of Law Number 8 of 1999 about the Consumer Protection (UUPK) stated that consumer protection is any effort that ensure legal certainty to provide protection for consumers. This study aims to explain legal protection for consumers who harmed by purchase ceramics contained hidden defects, the factors that cause businessmen not to be responsible for consumer losses, and what the effort which can to do by consumer to the loss of purchasing ceramics contained hidden defect. The type of method used in this research is empiric juridical, that is literature and field research, field research to get primary data that obtained directly from informants and respondent through interview and literature research to obtain secondary data that is to study legislation and books. Based on the results of the study, it is known that legal protection for consumers on the sales of ceramics that hidden defect is not appropriate with that has been specified in the UUPK. The factors that cause businessmen not implement responsibility that are the factors of businessmen looking for profits, lack of awareness of businessmen, business men who careless, and the lack role of local governments in providing facilities and infrastructure. The efforts for disadvantaged consumers can consult businessmen and consumers can also file a lawsuit in the court or outside the court with the help of the aceh Consumer Protection Foundation (YaPKA) or the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as regulated on article 45 UUPK. The recommendation for consumers to make agreements with businessmen before buy the ceramics so that the their

rights not ignored and the consumers who are harmed can to complain with the Aceh Consumer Protection Foundation (YaPKA) so that their rights are protected and get proper compensation.

Key Words : Consumer Protection, Ceramics Sales, Hidden Defects.

PENDAHULUAN

Perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa.¹ Dengan didukung oleh teknologi informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, ini berakibat pada konsumen yang dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang. Karena posisi konsumen pada umumnya lemah dibanding dengan pelaku usaha.² Menyebabkan konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan.

Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, dan kurang telitinya konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsinya. Pelaku usaha mempunyai kewajiban melindungi konsumen dalam hal ini karena antara pelaku usaha dan konsumen telah terjadi hubungan kontraktual yang mengharuskan pihak pelaku usaha bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi hal ini sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, adanya hubungan kontrak maka ada tanggung jawab.³

Didalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan: “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”⁴. Namun tampaknya kehadiran Undang-Undang ini tidak serta merta menyelesaikan masalah yang menyangkut perlindungan konsumen. Masalah perlindungan konsumen masih menjadi isu penting hingga saat ini. Diperlukan suatu

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013, hal. 1.

² Damanhuri, artikel Perlindungan Konsumen atas Hilang dan Rusaknya Pakaian Konsumen Pada Jasa Usaha Laundry Di Aceh Besar, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2018, hal.51.

³ M. Nur Rasyid. Dahlan. Desy Ary Setyawati. *Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*. Syiah Kuala Law Journal. 2017. hal. 44.

⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1, angka 1.

perhatian lebih cermat lagi mengingat masih banyaknya kasus pelanggaran konsumen yang masih belum terselesaikan cenderung merugikan konsumen⁵.

Perjanjian yang dilakukan oleh para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya.⁶ Biasanya prinsip yang digunakan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya adalah prinsip ekonomi, yaitu yang mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan modal yang sedikit mungkin.

Transaksi jual-beli merupakan suatu perjanjian timbal-balik dimana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lain (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut⁷. Sahnya transaksi jual-beli tersebut adalah saat terjadinya kesepakatan antara penjual dengan pembeli⁸. Sifat konsensual (kesepakatan) ditegaskan sesuai dengan bunyi pasal 1458 KUHPdata yaitu “jual-beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.

Pada dasarnya dalam transaksi jual beli, baik konsumen maupun produsen atau penjual tidak ada yang ingin mengalami kerugian apapun. Namun dalam kenyataannya di dunia ini tidak ada yang sempurna karena kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa, sehingga didalam transaksi jual beli dapat ditemui produk yang cacat sifatnya.

Pengertian barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen yaitu “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”. Sedangkan produk dapat diartikan sebagai semua benda bergerak atau tidak bergerak/tetap.⁹ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dipergunakan istilah barang sebagai pengganti istilah produk sebagaimana yang sudah lazim digunakan, sehingga penggunaan istilah produk tersebut mengandung makna yang sama dengan pengertian barang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen¹⁰.

⁵Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia,2008, hal. 1.

⁶Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hal. 1-2

⁷R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hal. 1.

⁸*Ibid.*, hal. 2

⁹ Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hal. 24

¹⁰*Ibid.*, hal. 25

Tidak dapat dipungkiri bahwa barang yang tersedia untuk konsumen tidak selamanya berada dalam kondisi yang sempurna.¹¹ Yaitu suatu barang bisa saja mengandung cacat. Cacat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai “kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, benda, batin, atau akhlak)”. Suatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena¹²:

1. Cacat produk atau manufaktur, dimana keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen. Atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehingga dapat membahayakan harta bendanya;
2. Cacat desain, dimana desain produk tidak dipenuhi sebagaimana semestinya, sehingga merugikan konsumen;
3. Cacat peringatan atau industri, dimana produk tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu.

Jadi pengertian produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.¹³ Barang cacat ada yang sifat cacatnya kelihatan dan ada yang sifatnya cacat tersembunyi. Cacat tersembunyi mengandung sifat adanya cacat tersebut tidak mudah dilihat oleh seseorang pembeli yang terlampau teliti, sebab adalah mungkin sekali bahwa orang yang sangat teliti akan menemukan cacat tersebut¹⁴.

Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹⁵ Berdasarkan data awal terdapat suatu barang yang dijual oleh pelaku usaha keramik di salah satu toko keramik lantai di Banda Aceh dimana terdapatnya keramik pecah didalam kotak tanpa sepengetahuan konsumen, konsumen tidak mengetahui bahwa keramik yang dibelinya mengandung cacat tersembunyi (pecah) yang tertutup oleh kotak dan dilapisi oleh keramik jadi susah bagi konsumen untuk mengetahui

¹¹ A.A Sagung Istri Ristanti, I Gede PutraAriana, *Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol*, Jurnal, Fakultas Hukum Universitas Udayana, hal. 2.

¹²Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hal. 103-104

¹³AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2001, hal. 248.

¹⁴R. Subekti, et.all, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT.Pradnya Paramita, 2001.

¹⁵Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, hal. 59.

keramik tersebut bebas dari cacat atau tidak, konsumen yang mengalami kerugian terkait keramik pecah cenderung meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha. Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, jika seorang konsumen dirugikan dalam mengonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian. Pihak tersebut bisa produsen atau pabrik, *supplier*, pedagang besar, pedagang eceran, atau penjual ataupun pihak yang memasarkan produk yang disebut pelaku usaha.¹⁶

Tanggung jawab produk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur didalam pasal 19 ayat (1) sampai (3) 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.

Adapun dalam hal perlindungan konsumen ditemui terminologi "*product liability*" yang diterjemahkan sebagai "tanggung gugat produk"¹⁷ atau "tanggung jawab produk"¹⁸. *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 dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (seller, distributor) produk tersebut¹⁹.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang suatu produk yang mengandung cacat dan cacat tersembunyi, dan hasil dari wawancara disalah satu pelaku usaha penjual keramik di Kota Banda Aceh terkait keramik yang mengandung cacat tersembunyi (keramik pecah) penjual tersebut menyatakan, mereka hanya akan mengganti keramik yang pecah pada saat barang akan di angkut tetapi apabila barang pecah diketahui beberapa hari setelah diantar mereka tidak bertanggung jawab.

¹⁶ Yusu Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hal. 297.

¹⁷ Az. Nasution, et.all, Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan dalam hal Makanan dan Minuman, Jakarta: BPHN, 1994, hal. 44.

¹⁸ Celina tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., hal. 100

¹⁹ *Ibid.*, hal. 101.

Berdasarkan latar belakang uraian tersebut diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam pembelian produk keramik yang mengandung cacat tersembunyi?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawab atas kerugian konsumen didalam pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi ?
3. Apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami pembelian produk keramik yang mengandung cacat tersembunyi ?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yaitu penelitian berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses bekerjanya hukum dalam masyarakat.²⁰ Metode dalam penulisan artikel ini yuridis empiris dan menggunakan pendekatan perundang-undangan yaitu dengan menelaah undang-undang yang berlaku dan dilakukan juga penelitian lapangan untuk memperoleh data primer melalui wawancara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Pembelian Produk Keramik Yang Mengandung Cacat Tersembunyi

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat penjualan produk keramik lantai yang mengandung cacat tersembunyi didalam pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian lapangan belum terlaksananya perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian atas pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi, dikarenakan pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diatur didalam peraturan perundang-undangan.

Hal ini bertentangan dengan asas kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen yang semestinya menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung. Alfabeta, 2015, hal.80.

produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut.²¹

Bagi Konsumen yang dirugikan akibat pembelian keramik yang cacat sudah semestinya mendapat ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis sebagaimana yang diatur didalam pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pertanggung jawaban pelaku usaha kepada konsumen terhadap pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi belumlah sesuai dengan UUPK, dimana pelaku usaha memberikan ganti rugi hanya pada hari pengantaran barang dan terhadap keramik yang mengalami cacat tersembunyi pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, haruslah keramik tersebut pecah satu kotak baru iya memberikan ganti rugi.²²

Pelaku usaha dan konsumen haruslah memahami akan hak dan kewajibannya sebagaimana yang diatur didalam peraturan perundang-undangan. Hal ini perlu agar tercapainya kepastian hukum dan hak masing-masing pihak tidak dilanggar, karena apabila konsumen teliti dan sadar akan kerugian yang dideritanya maka konsumen dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha, dan apabila konsumen tidak teliti pada saat pembelian barang atau jasa dan tidak mengetahui bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapat ganti rugi dari pelaku usaha maka hak konsumen tersebut akan terabaikan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha atas konsumen yang dirugikan akibat pembelian ataupun penggunaan barang atau jasa sangat penting didalam hukum perlindungan konsumen agar terciptanya perlindungan hukum dan tercapainya kepastian hukum kepada konsumen.

Menurut Fahmiwati agar konsumen terhindar dari kerugian dalam pembelian barang, konsumen haruslah bersikap cerdas dan teliti terhadap pembelian keramik lantai agar konsumen tidak dirugikan dengan adanya ketidak sesuaian dalam membeli dan menerima sesuatu barang.²³ Hal ini sesuai sebagaimana yang disebutkan didalam pasal 4 huruf b UUPK yaitu tentang hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam hal ini apabila konsumen merasa haknya dilanggar dapat meminta bantuan kepada YaPKA untuk meminta pertanggung jawaban atas pelanggaran hak konsumen, disini YaPKA

²¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal.130.

²² Alvi, Pelaku Usaha, Wawancara, 9 Desember 2018

²³ Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, Wawancara, 19 November 2018

dapat membantu konsumen yang dirugikan untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen seperti hak untuk didengar keluhannya atau ganti rugi akibat pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi.

2. Faktor-faktor Yang Menyebabkan Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Tanggung Jawab Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Pembelian Keramik Yang Mengandung Cacat Tersembunyi

Secara umum hubungan hukum antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan hukum antara produsen dengan konsumen karena keduanya menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi.²⁴ Hubungan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengonsumsi produk tersebut.²⁵

Berdasarkan dari penelitian lapangan menunjukkan ada beberapa faktor yang menyebabkan pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi terhadap keramik cacat yang merugikan konsumen yaitu:

1. Faktor pelaku usaha yang mencari keuntungan yang menyebabkan pelaku usaha enggan memberikan ganti rugi. Setiap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya selalu memakai prinsip ekonomi yaitu yang mencari keuntungan sebesar mungkin dengan modal yang sedikit, sebagaimana pernyataan Alvi bahwa apabila pelaku usaha memberikan ganti rugi terhadap keramik yang mengandung cacat tersembunyi iya akan mengalami kerugian karena sebagian keramik yang masih berada didalam kotak tidak dapat dijual kembali.²⁶ Hal ini yang menyebabkan pelaku usaha enggan memberi ganti rugi kepada konsumen yang dapat menyebabkan keuntungan yang sedikit atau bahkan kerugian bagi pelaku usaha.
2. Faktor kurangnya kesadaran pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen, dimana penjelasan Ihsan pelaku usaha Global Keramik akan memberikan ganti rugi atas pembelian keramik yang cacat yaitu hanya pada hari saat pengantaran barang, apabila lewat maka dia tidak memberikan ganti kerugian. Hal ini sesuai dengan ungkapan Samsul sebagai konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian keramik yang pada saat dia komplain tetapi pelaku usaha tidak bertanggung jawab karena sudah lewat batas waktunya.

²⁴ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: 1996, hal.23.

²⁵ Basu Swastia, *Manajemen Modern*, Yogyakarta: Liberty,1997, hal.25.

²⁶ Alvi, Pelaku Usaha, Wawancara, 9 Desember 2018

Hal tersebut tidak sesuai dengan waktu yang diberikan oleh UUPK yang membuat hak-hak konsumen dilanggar.

3. Faktor pelaku usaha tidak teliti, menurut Sahrol tukang pemasang keramik pada saat pengantaran barang disitu pelaku usaha tidak mengawasi pekerja pengantar barang jadi mereka tidak berhati-hati pada saat pengangkatan dan penurunan keramik. Sebagaimana penjelasan Fahrol pelaku usaha Expo keramik mengungkapkan sudah melihat kondisi keramik dari luar kotak yang bagus dan tidak pecah, namun tidak mengecek satu persatu keramik yang akan dikirim kepada konsumen, dia hanya melihat kotak keramik yang masih bagus jadi menurut dia keramik yang mengandung cacat tersembunyi itu menjadi tanggungan konsumen.²⁷ Berdasarkan penjelasan diatas pelaku usaha seharusnya teliti dan memeriksa barang yang dijualnya agar terhindar dari barang cacat serta memberikan ganti rugi terhadap barang yang dijualnya apabila terdapat kerusakan dan kerugian bagi konsumen.
4. Kurangnya peran pemerintah daerah dalam memberikan sarana dan prasarana untuk melindungi hak konsumen, dapat dilihat dari beberapa pelaku usaha dikecamatan Baiturrahman tidak mendapat sosialisasi atau pendidikan mengenai pentingnya perlindungan konsumen dari pemerintah. Keterangan Fahmiwati selaku ketua YaPKA menyatakan tidak ada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Aceh, yang salah satu tugas dan wewenangnya adalah melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dan memberikan konsultasi perlindungan konsumen dan disini BPSK dapat berperan sebagai penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan.²⁸ Dari penjelasan tersebut semestinya pemerintah mengadakan sosialisasi tentang pentingnya kualitas, jaminan, kondisi barang yang diperdagangkan dan melakukan pemeriksaan terhadap barang-barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha atau membuat suatu badan yang dapat melindungi hak-hak konsumen serta penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

Jadi berdasarkan hasil penelitian lapangan diketahui bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan pelaku usaha keramik tidak menjalankan ganti kerugian yang dialami konsumen atas pembelian keramik yang mengandung cacat tersembunyi dan terhadap ganti kerugian pada pelaku usaha menerapkan ganti rugi yang merugikan konsumen dengan batasan waktu yang singkat.

²⁷ Fahrol, Pelaku Usaha, Wawancara, 16 November 2018.

²⁸ Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, Wawancara, 19 November 2018.

Hasil dari penelitian terhadap beberapa faktor yang membuat pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi yang menyebabkan pelanggaran bagi hak konsumen salah satunya hak untuk mendapatkan ganti rugi atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai, konsumen yang mengalami kerugian atas pembelian keramik lantai yang cacat yaitu penggantian didalam UUPK dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis dan setara nilainya, karena barang yang dibeli konsumen tidak sesuai dengan kondisi dan jaminan serta pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya yaitu menjamin mutu barang yang diperdagangkan.

Terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen dapat diminta pertanggung jawaban, seperti yang disebutkan didalam pasal 4 huruf h UUPK memuat mengenai hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha yaitu: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pada penelitian diatas masih ada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi yaitu ganti kerugian apabila konsumen dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan, disini ada pelaku usaha yang memberikan ganti rugi tidak sesuai dengan UUPK yang menyebabkan hak-hak konsumen diabaikan dan konsumen dirugikan, ini karena pelaku usaha hanya memikirkan keuntungan dan enggan untuk dirugikan.

Pandangan Fahmiwati selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) mengatakan bagi konsumen yang merasa dirugikan terkait pembelian produk keramik yang memiliki cacat ataupun cacat tersembunyi dapat melaporkan kepada pihak YaPKA nantinya pihak YaPKA akan membantu konsumen dan mendatangi pelaku usaha untuk meminta ganti kerugian yang merugikan konsumen biasanya dalam kasus seperti ini Pihak YaPKA memakai jalur Mediasi dalam menyelesaikan sengketa.²⁹

3. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Apabila Mengalami Pembelian Produk Keramik Yang Mengandung Cacat Tersembunyi.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang atau jasa tidak sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dapat merugikan konsumen, bila konsumen dirugikan atas pembelian suatu ba-

²⁹ Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, Wawancara, 19 November 2018

rang konsumen berhak meminta ganti rugi atau penggantian apabila barang yang dibelinya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Konsumen yang dirugikan akibat dari barang atau jasa yang dibeli dapat menggugat Pelaku usaha yang telah merugikan konsumen sebagaimana yang disebutkan didalam pasal 7 UUPK huruf g “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Menurut UUPK pasal 45 ayat (2) “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Upaya hukum yang pertama yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian keramik lantai yaitu :

1. Konsumen berhak komplain kepada pelaku usaha untuk mendapat ganti kerugian atas kerugian yang diderita, apabila komplainnya tidak direspon oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat melanjutkan gugatannya berdasarkan pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.³⁰
2. Mengajukan gugatan melalui pengadilan (litigasi) yaitu penyelesaian sengketa melalui peradilan umum yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan perkara melalui perantara pengadilan yaitu Hakim.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) yaitu penyelesaian sengketa yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan untuk tindakan tertentu agar tidak akan terulang kembali kerugian oleh konsumen. Didalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan berdasarkan UUPK terdapat badan yang dibentuk oleh pemerintah secara khusus yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, yaitu:
 - a. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)
BPSK bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dibentuk oleh pemerintah kabupaten/kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, tetapi di Aceh belum ada BPSK hanya terdapat di 10 kota di Indonesia salah satunya di Medan.
 - b. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM)

³⁰ *Op. Cit*, Damanhuri, artikel

LPKSM adalah lembaga yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah dalam mewujudkan perlindungan bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen terkait kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Konsumen yang dirugikan terhadap pembelian produk keramik lantai yang mengandung cacat tersembunyi untuk Banda Aceh dapat melaporkan atau membuat pengaduan kepada Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA). Didalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha YaPKA menerapkan mediasi sebagai salah satu alternatif yaitu YaPKA berperan sebagai LPKSM yang membantu terhadap pelanggaran hak-hak konsumen sebagai mediator. Namun apabila mengajukan gugatan ke pengadilan, pihak YaPKA hanya sebagai fasilitator, yang segala biaya ditanggung oleh konsumen.³¹

Terhadap kasus ini yaitu kerugian akibat pembelian keramik lantai yang mengandung cacat tersembunyi sangat jarang para pihak mengajukan ke pengadilan, dikarenakan penyelesaian sengketa dipengadilan selain memakan waktu lama dan berbelit-belit penyelesaian sengketa dipengadilan memerlukan biaya yang tidak sedikit, maka dari itu penyelesaian sengketa diluar pengadilan menjadi pilihan konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan salah satunya dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan selain prosesnya tidak berbelit-belit dan prosedurnya mudah putusan BPSK bersifat final dan mengikat.

Terkait dengan penyelesaian sengketa di BPSK, Fahmiwati mengatakan saat ini untuk wilayah Aceh belum memiliki BPSK dalam bidang penyelesaian sengketa konsumen, karena untuk membentuk BPSK perlu pembiayaan dari APBN atau APBD. Padahal peran BPSK sangat penting untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha yang berperkara.³²

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas pembelian keramik lantai yang mengandung cacat tersembunyi masih belum terlaksana secara maksimal, dimana pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan UUPK.

³¹ Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara, 19 November 2018

³² Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, Wawancara, 19 November 2018

2. Faktor penyebab pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen yaitu faktor pelaku usaha yang mencari keuntungan, faktor kurangnya peran pemerintah daerah dalam mewujudkan perlindungan konsumen, faktor pelaku usaha tidak teliti, dan faktor kurangnya kesadaran pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen .
3. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat diajukan oleh konsumen yang dirugikan yaitu, konsumen berhak komplain kepada pelaku usaha agar mendapat ganti kerugian yang dialami, dan apabila pelaku usaha tidak mau mengganti kerugian maka konsumen dapat meminta bantuan kepada pihak YaPKA untuk menyelesaikan kasus yang diderita oleh konsumen disini pihak YaPKA bertindak sebagai pihak ketiga yaitu mempertemukan kedua belah pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian terhadap kerugian yang telah dialami oleh konsumen, atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dapat juga penyelesaian sengketa konsumen ke pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2005.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta, Visimedia, 2011.
- Kristiyanti, CTS, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Miru, A, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Muthiah Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018.
- Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Philip Khootler, *Principles of Marketing*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Perkasa, 2000.
- Saptomo, Ade, *Penelitian Hukum Empiris Murni*, Universitas Trisakti, Jakarta, 2009.
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Susanto, H, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung, 2015.

Subekti, R, *Aneka Perjanjian*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000 Widjaya, G. Dan Yani, A, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.

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

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

A.A Sagung Istri Ristanti dan I Gede Putra Ariana, *Jurnal, Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Damanhuri, *Skripsi Perlindungan Konsumen atas Hilang dan Rusaknya Pakaian Konsumen Pada Jasa Usaha Laundry Di Aceh Besar*, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2018.

M. Nur Rasyid, Dahlan, dan Desy Ary Setyawati, *Perlindungan bagi Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*. Syiah Kuala Law Journal. 2017.