

**TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR TERHADAP
SUATU PRODUK BARANG CACAT YANG DITERIMA
RETAILER/PENGECEER DALAM PEMASARAN
(Studi di PT.Intigarmindo Persada)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

GURUH ASWIRIANSYAH
NPM. 1206200314



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR TERHADAP SUATU PRODUK BARANG CACAT YANG DITERIMA RETAILER/PENGECEK DALAM PEMASARAN (Studi di PT.Intigarmindo Persada)

GURUH ASWIRIANSYAH
NPM. 1206200314

Pasal 19 UUPK ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kriteria barang cacat yang dapat diminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha di PT.Intigarmindo Persada, untuk mengetahui tanggung jawab distributor terhadap suatu produk barang cacat yang diterima retailer/pengecek dalam pemasaran dan untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa terhadap suatu produk barang cacat yang diterima retailer/pengecek dalam pemasaran.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendiskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Penelitian ini menggunakan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa Secara garis besar bentuk-bentuk cacat produk yang umumnya dapat diminta pertanggungjawaban pada PT. Intigarmindo Persada yang merupakan distributor celana jeans merk Lois yang berasal dari Spanyol adalah terjadi karena kesalahan produksi, yang meliputi kegagalan proses produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi. Tanggung jawab hukum PT. Intigarmindo Persada terhadap konsumen barang celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk umumnya berupa penggantian barang sesuai dengan jenis barang yang rusak. Serta Upaya penyelesaian sengketa terhadap kerugian konsumen produk barang celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk selama ini ditempuh dengan bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan (secara damai) .

Kata kunci: tanggung jawab, distributor, barang cacat.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wbr.

Alhamdulillah Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, keselamatan dan ilmu pengetahuan yang merupakan amanah, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi. Shalawat dan salam juga dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini yang berjudul **“Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran (Studi di PT.Intigarmindo Persada)”**

Disadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, perhatian dan kasih sayang dari berbagai pihak yang mendukung pembuatan skripsi ini, baik moril maupun materil yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih secara khusus dan istimewa diberikan kepada orang yang paling berharga dan berjasa dalam hidup saya, merekalah yang selalu menjadi panutan dan inspirasi bagi saya selama ini yakni **“Ayahanda Irwansyah, S.E.Ak dan Ibunda Aswita Sari S.KM”**. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan serta rezeki yang berlimpah kepada mereka.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah saya haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Hj. Ida Hanifah, S.H, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Faisal, S.H, M.Hum. Selaku Wakil Dekan I dan Bapak Zainuddin, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Isnina, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Hj.Rabiah Z. Harahap, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh perhatian, motivasi dan arahan serta saran dalam membimbing sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak Harisman, S.H, M.H selaku Kepala Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ranga Budiantara, S.H, selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar selama ini di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Disampaikan juga terima kasih kepada seluruh Staf Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat bersahaja kepada seluruh mahasiswa.
9. Kepada saudari Wardah Hayati A.Md, terima kasih atas kehadiranmu menambah semangatku untuk segera menggapai sarjana, serta terima kasih pula kepada Bapak Mawardi dan Ibu dra. Rida Syahida.

10. Kepada semua teman seperjuanganku Muhammad Fauzi, Tuffail Muhammad,SH, Edo Ryan Surbakti, Arie Firmansyah, Alfi Guswira, Fadhil Muhammad,SH, Ganan Tiopan, Abdul Fajar Satrio, Indah Muqarramah, SH, Ridwan Gunawan, M.Afdol, Jaka Ahmadi Sinaga, Rizky Alvin Sianturi, Rizky Kurniawan, Yani Winarsih, dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bukan hanya bagi saya, akan tetapi juga bagi para pembaca. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Maret 2017

Penulis

Guruh Aswiriansyah

DAFTAR ISI

Lembaran Pendaftaran Ujian	i
Lembaran Berita Acara Ujian	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Abstrak	x

Bab I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	6
2. Manfaat Penelitian	7
B. Tujuan Penelitian	7
C. Metode Penelitian	8
1. Sifat Penelitian	8
2. Sumber Data	9
3. Alat Pengumpul Data	10
4. Analisis Data	10
D. Definisi Operasioanal	10

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Distributor	12
B. Tinjauan Umum Barang Cacat	21
C. Tinjauan Umum Retailer/Pengecer	28

Bab III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kriteria Barang Cacat Yang Dapat Diminta Pertanggung jawaban Terhadap Pelaku Usaha di PT.Intigarmindo Persada	36
B. Upaya Penyelesaian Sengketa Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran	42
C. Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran	54

Bab IV : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbicara mengenai sistem hukum, walaupun secara singkat, hendaknya harus diketahui terlebih dahulu arti dari sistem itu. Dalam suatu sistem terdapat ciri-ciri tertentu, yaitu terdiri dari komponen-komponen yang satu sama lain berhubungan ketergantungan dan dalam keutuhan organisasi yang teratur serta terintegrasi.¹

Tidak semua barang yang beredar di pasar memiliki kualitas yang prima. Ada saja barang-barang yang dipasarkan ala kadarnya, bahkan tidak memenuhi standar-standar yang telah digariskan. Oleh karena itu, sebagai pembeli yang pintar harus memiliki kesadaran untuk selalu meneliti sebelum membeli agar tidak menyesal dikemudian hari. Namun apa lajur apabila barang yang telah kita beli memiliki kekurangan, baik telah rusak, catnya luntur, retak atau pada pembelian barang-barang yang menurut sifatnya mudah rusak, seperti pembelian barang pecah belah dan dibeli dalam jumlah yang besar, memungkinkan ditemukannya ada beberapa barang yang pecah atau retak. Permasalahan yang timbul apakah ada perlindungan hukum terhadap pembeli yang mendapatkan barang yang dibeli dalam kondisi cacat.

Pertama sekali yang perlu dipahami adalah apa yang disebut dengan produk cacat. Sebuah produk disebut cacat bila produk itu tidak aman dalam

¹ R. Abdoel Djamal. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 65.

penggunaannya serta tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu. Namun ada beberapa pertimbangan untuk mengatakan bahwa suatu produk adalah cacat, yaitu:

1. Penampilan produk.
2. Kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk.
3. Saat produk tersebut diedarkan.

Penjelasan pertimbangan tersebut adalah pertimbangan pertama lebih mudah untuk dilihat, faktornya apakah penampilan produk tersebut baik atau mencurigakan. Karena apabila tampilannya sudah mencurigakan dan pembeli masih membelinya maka pembeli tersebut tidak mendapatkan perlindungan hukum. Mengacu pada KUHPerdara Pasal 1505, “si penjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan, yang dapat diketahui sendiri oleh si pembeli”. Rasio pasal tersebut adalah sudah tahu barang yang mau dibeli mencurigakan atau cacat mengapa masih dibeli? Dalam kondisi ini pembelilah yang bertanggung jawab.

Pertimbangan kedua, kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk. Apabila anda membeli suatu produk kecantikan dengan harapan untuk memutihkan kembali kulit anda, dan memang tertera dalam kemasan produk itu, namun hasilnya anda malah menghitam atau terbakar tentu barang tersebut cacat. Contoh lain, misalkan anda membeli software ternyata ada bug-nya, hal itu dapat dikatakan ada cacat tersembunyi atau program tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pertimbangan ketiga yang lebih rumit. Pertimbangan pada suatu produk tersebut diedarkan. Disini dapat dipertimbangkan suatu produk tidak

cacat apabila saat lain setelah produk tersebut beredar, dihasilkan pula produk bersamaan yang lebih baik. Mengenai definisi produk yang cacat sendiri sebenarnya sudah ada upaya untuk mendefinisikannya, salah satu definisi yang dilakukan oleh Tim Kerja Penyusun Naskah Akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI. Mereka merumuskan produk yang cacat, sebagai berikut:

“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 mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang”.

Namun demikian apakah hukum kita tidak mengatur mengenai hal tersebut. Ternyata KUHPerdara memberikan pengertian juga mengenai cacat. Diartikan cacat dalam KUHPerdara sebagai cacat yang “sungguh-sungguh” bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu “tidak dapat digunakan” dengan sempurna sesuai dengan keperluan yang semestinya dihayati oleh benda itu, atau cacat itu mengakibatkan “berkurangnya manfaat” benda tersebut dari tujuan yang semestinya.

Konteks KUHPerdara mengatur masalah cacat tersembunyi ini merupakan salah satu kewajiban dari penjual dalam perjanjian jual beli. Namun apabila dikaitkan dengan perlindungan konsumen itu merupakan tanggung jawab pelaku usaha atau produsen. KUHPerdara mengatur mengenai produk cacat dilihat dalam Pasal 1504 sampai Pasal 1512, dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Pasal 1504 KUHPerdara menentukan bahwa penjual selalu diharuskan untuk bertanggung jawab atas adanya cacat tersembunyi dalam hal demikian. Sehingga

apabila pembeli mendapatkan barangnya terdapat cacat tersembunyi maka terhadapnya diberikan dua pilihan. Pilihan tersebut sesuai dengan Pasal 1507 KUHPerdata ,yaitu:

1. Mengembalikan barang yang dibeli dengan menerima pengembalian harga (*refund*)
2. Tetap memiliki barang yang dibeli dengan menerima ganti rugi dari penjual.

Mengenai tanggung jawab para pihak terhadap adanya cacat tersembunyi apa saja dilimpahkan pada pembeli (konsumen) atau penjual (produsen atau pelaku usaha) tergantung pada kondisinya.

1. Apabila cacat tersebut dari semula diketahui oleh pihak penjual namun penjual tetap menjualnya, maka penjual wajib mengembalikan harga penjualan kepada pembeli dan ditambah dengan pembayaran ganti rugi yang terdiri dari ongkos, kerugian dan bunga.
2. Apabila ada cacat dan penjual dan pembeli mengetahui tetapi tetap membeli produk tersebut maka si penjual dibebaskan dari tanggung jawab.
3. Apabila cacat ini benar-benar memang tidak diketahui oleh penjual, maka penjual hanya berkewajiban mengembalikan harga penjualan serta biaya-biaya (ongkos yang dikeluarkan pembeli waktu pembelian dan penyerahan barang).
4. Apabila barang yang dibeli musnah sebagai akibat yang ditimbulkan oleh cacat yang tersembunyi, maka penjual tetap wajib mengembalikan harga penjualan kepada pembeli.

Permasalahan yang dihadapi yakni, apabila si penjual menjanjikan untuk tidak menanggung cacat tersembunyi, apakah itu diperbolehkan. KUHPerdara memperbolehkan hal tersebut, yang dapat dilihat pada pasal 1506 KUHPerdara, “Ia diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui tentang adanya cacat itu, kecuali jika ia dalam hal yang demikian, telah diminta diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun juga”. Hal ini diperkuat dengan pasal 1439 KUHPerdara yang menyatakan: ”Kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini, bahwa mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan atau perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung sesuai apapun”. Klaim terhadap cacat tersembunyi memiliki jangka waktu. Mengenai berapa lama si pembeli berhak mengklaim adanya cacat tersembunyi, Undang-Undang tidak memberikan batasan.²

Pasal 19 UUPK ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Penggantian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya

² <http://andi-asrianti.blogspot.co.id/2013/01/cacat-tersembunyi.html>, diakses Senin 19 Desember 2016. Pukul 17.00 wib.

unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.³

Berdasarkan uraian diatas, sebagai bahan kajian dan penelitian ini mendorong untuk membahas dan mengangkat judul **“Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran (Studi di PT.Intigarmindo Persada)”**

1. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kelanjutan dari latar belakang atau pendahuluan, yaitu menentukan dan atau memilih masalah yang hendak dipecahkan melalui penelitiannya.⁴ Masalah yang dirumuskan berdasarkan uraian diatas dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimanakah kriteria barang cacat yang dapat diminta pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha di PT.Intigarmindo Persada?
- b. Bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa terhadap suatu produk barang cacat yang diterima retailer/pengecer dalam pemasaran?
- c. Bagaimanakah tanggung jawab distributor terhadap suatu produk barang cacat yang diterima retailer/pengecer dalam pemasaran?

³ Zaeni Asyhadie. 2016. *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 205

⁴ Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia, halaman 72.

2. Faedah Penelitian

Faedah dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis yaitu diharapkan mampu memberikan masukkan kepada pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya mengenai Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran.
- b. Secara praktis diharapkan dapat memberikan faedah sebagai acuan dalam hukum bisnis serta sebagai bentuk sumbangan pemikiran dan masukkan bagi para pihak yang berkepentingan dalam Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan untuk diteliti antara lain:

1. Untuk mengetahui kriteria barang cacat yang dapat diminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha di PT.Intigarmindo Persada.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa terhadap suatu produk barang cacat yang diterima retailer/pengecer dalam pemasaran.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab distributor terhadap suatu produk barang cacat yang diterima retailer/pengecer dalam pemasaran.

C. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh pemecahan masalah atau jawaban terhadap pertanyaan tertentu.⁵ Penelitian pada dasarnya merupakan suatu upaya pencarian dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap suatu obyek yang mudah terpegang di tangan.⁶ Hal ini disebabkan oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.⁷ Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sifat Penelitian

Sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa agar dapat membantu dalam memperkuat teori-teori lama, atau dalam kerangka menyusun teori-teori baru,⁸ dimana data akan diperoleh dengan melakukan jenis penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan atau ditujukan melalui studi ke lapangan melalui wawancara dengan narasumber atau bahan hukum yang lain.

⁵ Beni Ahmad Saebani. *Op. Cit.*, halaman 18.

⁶ Bambang Sunggono. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 27.

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo, halaman 1.

⁸ Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), halaman 10

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Sumber data primer adalah sumber data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan di PT. Intigarmindo Persada.
- b. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen, laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:
 - 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat:
 - a) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945,
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
 - c) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
 - 2) Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa karya-karya ilmiah, buku-buku dan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diajukan yang sesuai dengan judul skripsi.
 - 3) Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus, ensiklopedia, internet dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.⁹

⁹ *Ibid.*, halaman 52

3. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan studi dokumen (*library research*) seperti perundang-undangan, karya ilmiah, buku-buku dan bahan lainnya yang relevan dengan topik penelitian dan melakukan wawancara dengan Irwansyah, S.E.Ak, selaku Sales Pemasaran di PT. Intigarmindo Persada.

4. Analisis Data

Untuk mengolah data yang didapatkan dari hasil penelusuran, maka hasil penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisa kualitatif ini pada dasarnya merupakan pemaparan tentang teori-teori yang dikemukakan, sehingga dari teori-teori tersebut dapat ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan dari pembahasan skripsi ini.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.¹⁰ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu "Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran (Studi di PT.Intigarmindo Persada)", maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian, yaitu:

1. Tanggung Jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.¹¹

¹⁰ Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum, halaman 5.

¹¹ http://www.kompasiana.com/nopalmtq/mengenal-arti-kata-tanggungjawab_5529e68b6ea8342572552d24, diakses Rabu 22 Desember 2016.Pukul 13.20 wib

2. Distributor adalah perantara yang menyalurkan produk dari pabrikan (*manufacturer*) ke pengecer (*retailer*).¹²
3. Produk Barang Cacat adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, tetapi secara ekonomis produk tersebut dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu, dan biaya yang dikeluarkan harus lebih rendah dari nilai jual setelah produk tersebut diperbaiki.¹³
4. Retailer/Pengecer adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis.¹⁴
5. Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.¹⁵

¹² “distribusi” melalui, [https://id.wikipedia.org/wiki/Distribusi_\(bisnis\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Distribusi_(bisnis)), diakses pada tanggal 12 Maret 2017.

¹³ <http://dokumen.tips/document/produk-cacat.html>, diakses pada Kamis 26 Januari 2017. Pukul 13.00 wib.

¹⁴ “eceran” melalui, <https://id.wikipedia.org/wiki/Eceran>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017.

¹⁵ “pemasaran” melalui, <https://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-konsep-definisi-pemasaran/>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Distributor

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.

Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Sedangkan Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau dan melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak, baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.

Pengertian tanggung jawab hukum menurut hukum perdata yakni, tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang

terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Menurut pasal 1365 KUHPerdara maka yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara, yaitu:
“Tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdara yaitu:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerdara yaitu:
 - a. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya;
 - b. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
 - c. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawah-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
 - d. Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
 - e. Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir jika, orang tua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka

tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdata melahirkan tanggung jawab perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggung jawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.¹⁶

Distributor adalah sebutan bagi orang atau perusahaan yang membeli barang dari produsen yang memproduksi barang tersebut secara langsung dengan tujuan menjualnya kembali kepada toko-toko retail. Dalam kamus hukum tidak ditemukan definisi mengenai distributor. Definisi distributor dapat kita jumpai dalam keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21/M-DAG/6/2008, dalam keputusannya disebut sebagai berikut: “Distributor adalah badan usaha yang sah yang ditunjuk oleh produsen untuk melakukan pembelian, penyimpanan, penjualan serta pemasaran pupuk urea dalam partai besar untuk dijual kepada konsumen terakhir melalui pengecernya”.

¹⁶ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%20II.pdf>, diakses Selasa 27 Desember 2016. Pukul 10.30 wib

Berdasarkan hal tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa distributor itu merupakan :

1. Badan Usaha yang bertindak untuk dan atas namanya sendiri.
2. Membeli dari produsen dan menjual kembali kepada konsumen.

Distributor berbeda dengan keagenan, meskipun didalam teori hukum maupun praktek ditujukan untuk pengertian agen atau distributor. Meskipun banyak istilah digunakan untuk pengertian agen ini, tetapi istilah “agen” (dalam bahasa inggris disebut “agent”) lebih sering digunakan dalam literatur dan lebih mempunyai karakteristik yang umum.

Dalam kegiatan bisnis seseorang atau pihak agen diberi kuasa bertindak untuk dan atas nama orang atau pihak principal untuk melaksanakan transaksi bisnis dengan pihak lain. Sedangkan seorang distributor tidak bertindak untuk dan atas nama pihak yang menunjuknya sebagai distributor (biasanya *supplier*, atau *manufacture*).¹⁷

Dalam hal ini, distributor biasa memiliki berbagai produk barang dari berbagai produsen untuk ditawarkan kepada toko atau retail. Adapun keuntungan atau laba yang diperoleh dari kegiatan ini adalah margin dan diskon yang diberikan perusahaan kepada distributor karena membeli produk barang dengan jumlah yang banyak.

Jadi distributor adalah penyalur barang dari produsen kepada agen, toko dan retail. Produk barang yang dibeli biasanya dalam jumlah besar. Contoh :

¹⁷ “distributor” melalui, [http:// repository.usu.ac.id/ bitstream/handle/123456789/28649 / Chapter%20II.pdf;jsessionid=92C315A79A42498B82129F35046A7D44?sequence=3](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/28649/Chapter%20II.pdf;jsessionid=92C315A79A42498B82129F35046A7D44?sequence=3) diakses pada tanggal 4 Maret 2017.

Distributor sembako menawarkan produk-produknya kepada tokok-toko dan retail-retail.¹⁸

Distributor adalah perusahaan/pihak yang ditunjuk oleh principal untuk memasarkan dan menjual barang-barang prinsipalnya dalam wilayah tertentu untuk jangka waktu tertentu, tetapi bukan sebagai kuasa prinsipal. Distributor tidak bertindak untuk dan atas nama prinsipalnya, tetapi bertindak untuk dan atas nama sendiri. Distributor membeli sendiri barang-barang dari prinsipalnya dan kemudian ia menjualnya kepada para pembeli di dalam wilayah yang diperjanjikan oleh prinsipal dengan distributor tersebut. Segala akibat hukum dari perbuatannya menjadi tanggung jawab distributor itu sendiri.

Dalam dunia bisnis, perusahaan atau perorangan yang mengangkat atau menunjuk distributor disebut prinsipal. Pengangkatan atau penunjukan distributor dapat dilakukan oleh prinsipal pada umumnya tertulis, sekalipun secara lisan tidak ada larangan, tetapi pada saat ini hubungan distributor dengan prinsipal biasanya diikat dengan suatu persetujuan dalam bentuk kontraktuil.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa antara agen dengan distributr memilih adanya perbedaan –perbedaan prinsipil adalah sebagai berikut :

1. Hubungan dengan prinsipal.

Hubungan principal berbeda antara agen dengan distributor. Seorang agen akan menjula barang atau jasa untuk dan atas nama pihak principalnya,

¹⁸ “distributor” melalui, <http://infosiana.net/pengertian-reseller-pengertian-dropshippe//>, diakses pada tanggal 5 Maret 2017

sementara seorang distributor bertindak untuk dan atas namanya sendiri (*Independent Tender*).

2. Pendapatan perantara.

Pendapatan seorang agen adalah berupa komisi dari hasil penjualan barang atau jasa kepada konsumen, sementara bagi distributor, pendapatannya adalah berupa laba dari selisih harga beli (dari principal) dengan harga jual kepada konsumen.

3. Pengiriman barang.

Dalam hal keagenan barang dikirim langsung dari principal kepada konsumen, sedangkan dalam hal distribusi, barang dikirim kepada distributor dan baru dari distributor dikirim kepada konsumen. Jadi dalam hal distribusi, pihak principal bahkan tidak mengetahui siapa konsumen itu.

4. Pembayaran harga barang.

Pihak principal akan langsung menerima pembayaran harga dari pihak konsumen tanpa melalui agen, sedangkan dalam hal distribusi, pihak distributorlah yang menerima harga bayaran dari konsumen.

Dengan kata lain, distributor merupakan badan usaha yang sah ditunjuk oleh produsen untuk melakukan pembeian, penyimpanan, penjualan serta pemasaran pupuk bersubsidi dalam partai besar untuk dijual kepada petani melalui pengecernya.¹⁹

¹⁹ Lihat Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21/M-DAG/PER/6/2008, Tentang Pengadaan dan Penyalran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa untuk melakukan pembelian, penyimpanan, penjualan serta pemasaran, produsen menunjuk distributor. Untuk dapat ditunjuk sebagai seorang distributor harus memenuhi persyaratan penunjuk sebagai distributor.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia dengan Nomor 21/M-DAG/PER/6/2008 menyebutkan persyaratan penunjuk sebagai seorang distributor. Adapun Persyaratan Penunjukan Distributor adalah sebagai berikut :

1. Distributor dapat berbentuk usaha perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum.
2. Bergerak dalam bidang usaha perdagangan umum.
3. Memiliki pengalaman sebagai pedagang pupuk minimal 2 (dua) musim tanam dan telah menunjukkan kinerja distribusi yang baik sesuai dengan penilaian dari produsen.
4. Memiliki kantor dan pengurus yang aktif menjalankan kegiatan usaha perdagangan di tempat kedudukannya.
5. Memenuhi syarat-syarat umum untuk melakukan kegiatan perdagangan antara lain Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
6. Distributor wajib memiliki dan /atau menguasai sarana gudang dan alat transportasi yang dapat menjamin kelancaran penyaluran pupuk bersubsidi di wilayah tanggung jawabnya.

7. Mempunyai jaringan distribusi di wilayah tanggung jawabnya yang ditetapkan oleh produsen.
8. Distributor wajib menunjuk minimal 2 (dua) pengecer di setiap kecamatan atau desa yang merupakan daerah sentra produksi pertanian di wilayah tanggung jawabnya.
9. Memiliki permodalan yang cukup dan disepakati oleh produsen.
10. Mempunyai surat rekomendasi sebagai distributor pupuk dari Dinas Perindag Kabupaten atau kota setempat.

Selain persyaratan penunjukan sebagai distributor diatas, terdapat adanya tugas dan tanggung jawab Distributor adalah sebagai berikut :²⁰

1. Distributor wajib melaksanakan pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh produsen berdasarkan prinsip 6 (enam) tepat yaitu tepat jenis, jumlah, harga, tempat, waktu dan mutu mulai dari Lini III sampai dengan Lini IV pada wilayah tanggung jawabnya.
2. Tugas dan tanggung jawab distributor adalah sebagaimana yang tercantum dalam lampiran II Peraturan ini.
3. Distributor menetapkan wilayah tanggung jawab pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi masing-masing pengecer yang tercantum dalam surat perjanjian jual beli (kontrak).
4. Distributor wajib menyampaikan daftar pengecer di wilayah tanggung jawabnya kepada produsen yang menunjuknya dengan tembusan

²⁰ Lihat Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21/M-DAG/PER/6/2008 Mengenai Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian.

kepada komisi pengawasan pupuk dan pestisida kabupaten atau kota setempat.

5. Berperan aktif membantu produsen melaksanakan program penyuluhan atau promosi bersama dinas yang terkait guna menjunjung program ketahanan pangan di daerah.
6. Menyalurkan pupuk bersubsidi hanya kepada pengecer yang ditunjuk sesuai harga yang telah ditetapkan produsen sebelumnya.
7. Wajib menjamin persediaan minimal pupuk bersubsidi di wilayah tanggung jawab nya untuk memenuhi kebutuhan selama 1 (satu) minggu ke depan sesuai dengan rencana kebutuhan yang ditetapkan oleh Menteri Pertanian.
8. Distributor wajib memasang papan nama dengan ukuran 1 X 1,5 meter sebagai distributor pupuk yang resmi di wilayah tanggung jawabnya.
9. Melaksanakan kordinasi secara periodik dengan instansi terkait di wilayah tanggung jawabnya.
10. Menunjuk pengecer resmi wilayah kerjanya setelah mendapat persetujuan distributor dan pengecer resmi ditunjuk hanya membeli pupuk urea bersubsidi dari pihak pengecer.

B. Tinjauan Umum Barang cacat

Berkaitan dengan istilah barang dan atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang.

Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.²¹

Produk merupakan sesuatu yang dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan dituntut untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan permintaan konsumen. Pengertian produk menurut Agus Ahyari “Produk adalah hasil dari kegiatan produksi yang mempunyai wujud tertentu, mempunyai sifat-sifat fisik dan kimia tertentu”. Menurut Philip Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran (2002:448) “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan”.

Philip Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran mengklasifikasi produk menjadi 3 macam berdasarkan karakteristik produk tersebut, yaitu :²²

1. Daya tahan dan perwujudan

Produk dapat diklasifikasikan ke dalam 3 kelompok menurut daya tahan dan wujudnya, yaitu:

²¹ Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, halaman 7.

²² “produk” melalui, <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/115/jtptunimus-gdl-kistyan-sub-5742-3-babii.pdf>, diakses pada tanggal 2 April 2017

- a. Barang yang tidak tahan lama (*non durable goods*), yaitu barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan, misalnya makanan, sabun, bir, minyak tanah, kertas tisu, dan sebagainya.
- b. Barang tahan lama (*durable goods*), yaitu barang berwujud yang biasanya dapat digunakan berkali-kali, contohnya seperti meja, kursi, mobil, mesin, pakaian, dan sebagainya.
- c. Jasa (*service*), jasa bersifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan mudah habis, contohnya mencakup potongan rambut, reparasi.

2. Klarifikasi Barang Konsumen

Produk dapat diklasifikasikan menjadi 4 macam :

- a. Barang Convenience, adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli konsumen, segera dan dengan usaha minimum, contohnya meliputi produk tembakau, surat kabar, sabun.
- b. Barang shopping, merupakan barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan, berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga dan gaya dalam proses pemilihan, dan pembelian, contohnya meliputi meja, kursi, pakaian, peralatan rumah tangga.
- c. Barang khusus (*Special goods*), adalah barang-barang dengan karakteristik unik atau identifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya, contohnya meliputi merek dan jenis barang mewah, mobil, komponen stereo.

- d. Barang unsought, adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak berfikir untuk membelinya, contohnya detektor asap, pengolah makanan, batu nisan, tanah kuburan, ensiklopedia.

3. Klasifikasi

Barang industri dapat diklasifikasi berdasarkan cara barang itu memasuki proses produksi dan harga relatifnya, yaitu :

- a. Barang baku dan suku cadang (*material and part*), adalah barang-barang yang sepenuhnya memasuki produk yang dihasilkan. Barang-barang itu terbagi menjadi dua kelas, yaitu :
 - 1.) Bahan mentah, yaitu produk pertanian (misalnya gandum, kapas, ternak, buah, dan sayuran) dan produk alam (misalnya ikan, kayu, minyak mentah, biji besi).
 - 2.) Bahan baku dan suku cadang hasil manufaktur, yaitu bahan baku komponen (misalnya besi, benang semen, semen, kabel) dan suku cadang komponen (misalnya motor kecil, ban, cetakan).
- b. Barang modal (*capital items*) adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengolahan produk akhir, meliputi instalasi dan perlatan.
- c. Perlengkapan dan jasa bisnis, adalah barang dan jasa tidak tahan lama yang membantu pengembangan atau pengolahan produk akhir. Barang-barang itu dibagi dalam dua jenis :

- 1.) Perlengkapan operasi (misalnya pelumas, batu bara, kertas tulis, pensil) atau barang untuk pemeliharaan dan perbaikan (misalnya cat, paku, sapu)
- 2.) Jasa bisnis, meliputi jasa pemeliharaan dan perbaikan (misalnya pembersih jendela, reparasi mesin) dan jasa konsultasi bisnis (misalnya konsultasi manajemen, hukum, periklanan).

Produk rusak (*spoilage*) merupakan unit yang tidak dapat di terima sehingga harus dibuang atau dijual dengan nilai yang lebih rendah. Produk cacat (*rework*) adalah unit yang perlu diperbaiki secara ekonomi, sehingga produk tersebut dapat dijual melalui saluran reguler. Sisa bahan (*scrap*) merupakan bagian dari produk yang tidak memiliki nilai atau jika memiliki, nilainya sangat kecil.

1. Produk Rusak

Ada 2 jenis produk rusak: produk rusak normal dan produk rusak tidak normal. Produk rusak tidak normal. Produk rusak normal terjadi dalam kondisi operasi yang efisien dan tidak dapat dikendalikan dalam jangka pendek dan diperhitungkan sebagai bagian dari biaya produk. Sedangkan produk rusak tidak normal menyebabkan kerugian melebihi atau di atas perkiraan dalam kondisi operasi yang efisien dan dibebankan sebagai kerugian dalam periode berjalan. Biasanya produk rusak ditemukan pada akhir proses dengan demikian ia telah menyerap biaya produksi sehingga harus dimasukkan dalam perhitungan unit ekuivalen.

2. Produk Cacat

Sebagaimana diketahui, produk cacat adalah produk yang tidak sesuai dengan standar dan masih dapat diperbaiki. Maka membutuhkan biaya perbaikan, dapat berupa biaya bahan baku, tenaga kerja, dan biaya overhead pabrik. Persoalannya adalah perlakuan atas biaya perbaikan tersebut. Produk cacat dapat bersifat normal ataupun tidak normal. Perlakuan atas biaya tambahan adalah sebagai berikut:

- a. Jika cacat normal: biaya perbaikan akan menambah biaya produksi.
- b. Jika cacat tidak normal: biaya perbaikan diperlukan sebagai rugi produk cacat. Biaya produksi tidak bertambah.²³

Selain itu, sesuatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena:

1. Cacat Produk atau Manufaktur;
2. Cacat Desain;
3. Cacat Peringatan atau Cacat Industri.

Cacat Produk atau Manufaktur adalah keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehinggalah dapat membahayakan harta benda, kesehatan tubuh atau jiwa konsumen. Cacat seperti tersebut diatas termasuk cacat desain, sebab kalau desain produk itu dipenuhi sebagaimana mestinya, tidaklah kejadian merugikan konsumen tersebut dapat terjadi. Cacat Peringatan atau instruksi adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau

²³ <http://bloqsqot.blogspot.co.id/2015/11/produk-rusak-dan-cacat-dalam-sistem.html>, diakses Jumat 30 Desember 2016. Pukul 13.50 wib.

instruksi penggunaan tertentu. Produk yang tidak dilengkapi dengan peringatan atau instruksi tertentu sebagaimana yang diuraikan diatas, termasuk produk cacat yang tanggung jawabnya secara tegas dibebankan pada produsen dari produk tersebut. Tetapi disamping produsen, dengan syarat-syarat tertentu, beban tanggung jawab itu dapat pula diletakkan dia atas pundak pelaku usaha lainnya, seperti importir produk, distributor atau pedagang pengecernya. Jadi tanggung jawab produk cacat ini berbeda dengan tanggung jawab pelaku usaha produk pada umumnya. Tanggung jawab produk cacat terletak pada tanggung jawab cacatnya produk berakibat pada orang, orang lain atau barang lain, sedangkan tanggung jawab pelaku usaha, karena perbuatan melawan hukum adalah tanggung jawab atas rusaknya atau tidak berfungsinya produk itu sendiri. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum tetapi diimbui dengan tanggung jawab (*strict liability*), tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa *adagium caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan, dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku usaha bertanggung jawab). Ketentuan yang mengatur hal tersebut, yaitu perbuatan pelaku usaha yang berakibat menimbulkan kerugian dan atau membahayakan konsumen diatur dalam Pasal 4,5,7-17,19-21 dan Pasal 24 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁴

²⁴<http://topihukum.blogspot.co.id/2013/08/perlindungan-konsumen-dengan-product.html>, diakses Jumat 30 Desember 2016. Pukul 14.25 wib

C. Tinjauan Umum Retailer/Pengecer

Eceran atau disebut pula ritel (Bahasa Inggris: *retail*) adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis. Organisasi ataupun seseorang yang menjalankan bisnis ini disebut pula sebagai pengecer. Pada praktiknya pengecer melakukan pembelian barang ataupun produk dalam jumlah besar dari produsen, ataupun pengimport baik secara langsung ataupun melalui grosir, untuk kemudian dijual kembali dalam jumlah kecil.²⁵

Aktivitas pemasaran tentunya tidak terlepas dari aktivitas transaksi atau pertukaran baik barang maupun jasa, dimana prosesnya meliputi lembaga-lembaga pemasaran seperti produsen, distributor, dan pengecer (Retailer), sebelum akhirnya sampai ketangan konsumen akhir. Retailing merupakan aktivitas paling akhir dari rangkaian perjalanan produk dari produsen ke konsumen akhir.

Adapun yang dimaksud dengan perdagangan eceran menurut Kotler adalah: “ Usaha eceran (Retailing) meliputi semua kegiatan yang terlibat dalam penjualan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis”.

Berdasarkan pandangan yang dikemukakan oleh Kotler, Buchari Alma menyimpulkan bahwa :²⁶

²⁵ “eceran” melalui, <https://id.wikipedia.org/wiki/Eceran>, diakses pada tanggal 2 Maret 2017

²⁶ “Retailer” melalui, <http://studyandlearningnow.blogspot.co.id/2012/12/tinjauan-pustaka-pemasaran.html>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017.

“Perdagangan eceran adalah suatu kegiatan menjual barang dan jasa kepada konsumen akhir. Ini merupakan mata rantai terakhir dalam penyaluran barang dan jasa. Penghasilan utama ritel ini adalah menjual secara eceran ke konsumen akhir”.

Menurut Kotler, jenis-jenis pengecer toko utama dapat dibedakan menjadi:

1. Toko Khusus (*Specialy Store*), yaitu toko yang menjual lini produk yang sempit dengan ragam pilihan yang dalam, seperti toko pakaian, toko alat-alat olah raga, toko bunga dan toko buku.
2. Toko Serba Ada (*Departement Store*), yaitu toko yang menjual beberapa lini produk (biasanya pakaian dan perlengkapan rumah tangga), dan tiap lini produk tersebut beroperasi sebagai department tersendiri yang dikelola oleh pembeli spesialis atau padagang khusus.
3. Pasar Swalayan (*Supermarket*), yaitu toko dimana usaha/operasi penjualan yang dilakukan relatif besar, berbiaya rendah, bermargin rendah, bervolume tinggi, swalayan, yang dirancang untuk melayani semua kebutuhan konsumen seperti makanan, pencucian dan produk perawatan rumah tangga. Pasar swalayan ini memperoleh laba operasi hanya sekitar 1% dari penjualan dan 10% dari nilai kekayaan bersihnya.
4. Toko Kelontong, kebutuhan sehari-hari (*Convinience Store*), yaitu toko yang relatif kecil dan terletak didaerah pemukiman, memiliki jam buka yang panjang selama tujuh hari dalam seminggu, dan menjual lini produk bahan yang terbatas dengan tingkat perputaran tinggi.

5. Toko Diskon (*Discount store*), yaitu toko yang menjual barang-barang standar dengan harga lebih murah karena mengambil margin yang lebih rendah dan menjual dengan volume tinggi.
6. Pengecer Potongan Harga (*Off-Price Retailer*), yaitu toko dimana membeli dengan harga yang lebih rendah daripada harga pedagang besar dan menetapkan harga untuk konsumen lebih rendah daripada harga eceran. Seiring merupakan barang sisa, berlebih dan tidak regular, yang diperoleh dengan harga lebih rendah dari produsen atau pengecer lain. Pengecer potongan harga dapat dibedakan menjadi :
 - a. Toko Pabrik (*Factory Outlet*), dimiliki dan dioperasikan oleh produsen dan biasanya menjual barang yang berlebih, tidak diproduksi lagi atau tidak regular.
 - b. Pengecer Potongan Harga Independen (*Independent off-price retailers*), dimiliki dan dijalankan oleh pengusaha atau divisi dari perusahaan pengecer besar.
 - c. Klub Gudang/Klub Grosir (*Warehouse clubs/Wholesale clubs*), menjual dengan pilihan yang terbatas tentang produk makanan yang bermerek, perlengkapan rumah tangga, pakaian dan beragam barang lain dengan diskon besar bagi anggota yang membayar iuran tahunan. Toko ini melayani usaha kecil dan para anggota kelompok dari lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, serta beberapa perusahaan besar. Klub gudang ini beroperasi dalam bangunan seperti gudang yang besar, berbiaya rendah, dan hanya sedikit hiasan. Mereka menawarkan harga

yang jauh lebih rendah, biasanya 20% sampai 40% dibawah harga pasar swalayan dan toko diskon.

7. Toko Super (*Super Store*), adalah toko yang rata-rata memiliki ruang jual yang luas, bertujuan untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen akan produk makanan dan bukan minuman yang dibeli secara rutin. Biasanya toko ini menawarkan pelayanan seperti binatu, penguangan cek dan pembayaran tagihan. Toko super dapat dibedakan menjadi :
 - a. Toko Kombinasi (*Combination Depot*), merupakan diversifikasi usaha pasar swalayan kebidang obat-obatan.
 - b. Pasar Hyper (*Hypermarket*), adalah toko yang menggabungkan prinsip-prinsip pasar swalayan, toko diskon serta pengeceran gudang. Ragam produknya lebih dari sekedar barang-barang yang rutin dibeli tetapi meliputi mebel, peralatan besar dan kecil, pakaian dan berbagai jenis lainnya.
8. Ruang Pameran, untuk penjualan dengan banyak pilihan produk bermerek, margin tinggi, perputaran cepat, dengan harga diskon, pelanggan memesan barang dari katalog diruang pamer, kemudian mengambil barang tersebut dari suatu area pengambilan barang ditoko itu.²⁷

Toko eceran tumbuh sangat cepat dalam bentuk :

1. Pengecer Toko (*Store Retailers*)

Store retailers tumbuh sangat pesat seperti *Specialy store*, *Departemen store*, *Supermarket*, *Convenience store*, *Discount Store*, *Off-price Retailers* (*Factory*

²⁷ “Retailer” melalui, <http://studyandlearningnow.blogspot.co.id/2012/12/tinjauan-pustaka-pemasaran.html>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017

Outlets, Independent off-price retailers, Warehouse clubs/wholesale clubs), Superstore, Catalog Shoeroom.

2. Pengecer bukan toko (*Nonstore Retailers*)

Nonstore Retailers ini terdapat 4 (empat) macam, yaitu :

- a. *Direct Selling*, penjualan ini dilakukan dari pintu ke pintu, Penjualan ditempat pertemuan misalnya ibu-ibu arisan, perkantoran. Ada beberapa bentuk *direct selling* yaitu *one-to one selling*, yaitu mengarahkan penjualannya kesatu pembeli potensial dan *One to many/party selling*, seorang wiraniaga mengunjungi suatu kelompok calon konsumen seperti di arisan ibu-ibu atau tempat pesta, atau diperkantoran kemudian mendemonstrasikan produk tertentu kemudian menerima pesanan.
- b. *Direct Marketing*, ini berasal dari kegiatan *direct-mail* dan penyebaran katalog, termasuk kedalamnya kegiatan telemarketing dengan menggunakan media televisi dan elektronik shopping melalui internet.
- c. *Automatic vending*, digunakan untuk menjual barang-barang yang dibeli secara impulse atau emotional buying motive, seperti rokok, permen, Koran, *soft drink*, dan sebagainya. Mesin bekerja 24 jam sehari.
- d. *Buying Service*, usaha ini tidak memiliki toko, dan melayani anggota langganan khusus, seperti karyawan sebuah perkantoran, dan kelompok lainnya yang membeli dan mendapat diskon.

3. Organisasi eceran (*Retail Organizations*)

Walaupun kebanyakan toko eceran ini milik perorangan yang mandiri, namun bertumbuh pula toko eceran yang dikelola oleh organisasi perusahaan. Perusahaan toko eceran ini memperoleh berbagai keuntungan secara ekonomis, daya belinya kuat, tenaga pelayanannya cukup terlatih. Bentuk utama dari *corporate retailing* ini ialah *chain store*, *voluntary chain stores*, *retailer cooperatives*, waralaba dan sebagainya.

Cooperatives chain store memiliki karakteristik dua atau lebih toko berada dibawah satu kepemilikan, mengadakan pembelian secara sentral/terpusat, menjual jenis barang yang sama, seperti *department store*, *Food store*, *drugs store*, *shoe store*, *women's clothing*.

Voluntary chain, dalam hal ini grosir mensponsori grup yang mandiri, mereka mengadakan pembelian dalam jumlah besar, kemudian dibagikan ke rantai anggota, dengan harga lebih murah.²⁸

Untuk lebih jelasnya akan diuraikan beberapa elemen dalam bauran pemasaran eceran antara lain sebagai berikut :²⁹

1. Keputusan produk untuk barang /dan jasa (pelayanan)

Barang dagangan suatu produk yang dijual kepada konsumen haruslah memiliki mutu yang sangat baik. Demikian juga dengan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan. Konsumen akan melakukan pembelian apabila

²⁸ "Retailer" melalui, <http://studyandlearningnow.blogspot.co.id/2012/12/tinjauan-pustaka-pemasaran.html>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017.

²⁹ "retailer" melalui, <http://www.gomarketingstrategic.com/2016/06/macam-macam-usaha-eceran-jenis-jenis.html>, diakses pada tanggal 2 April 2017.

swalayan tersebut menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan mereka.

2. Barang dagangan (merchandising)

Untuk menambah volume lini produk, meningkatkan kualitas dan keragaman produk maka manajemen perusahaan harus menetapkan perencanaan barang dagangan menjadi sangat baik.

3. Kebijakan promosi

Kegiatan promosi yang baik harus selalu memperhatikan apa yang akan diberitahu kepada konsumen, bagaimana media yang akan dipilih, siap-siap saja yang menjadi target promosi yang dilakukan perusahaan dan lain sebagainya. Cara yang dapat digunakan usaha eceran untuk mempromosikan barang dagangan supaya dapat menarik perhatian konsumen adalah dengan menciptakan suatu kreativitas melalui periklanan, promosi penjualan dan publisitas.

4. Kebijakan harga

Perusahaan harus menetapkan penetapan harga barang dagangannya sesuai dengan keadaan pasar karena bisnis usaha eceran merupakan bisnis yang memiliki pesaing yang sangat banyak sehingga tidak mungkin perusahaan menetapkan harga dengan sangat tinggi yang berbeda jauh dengan pesaingnya. Disamping itu tanggapan konsumen terhadap berbagai tingkat harga dapat menjadi dasar keberhasilan penetapan harga oleh perusahaan.

5. Lokasi swalayan

Pemilihan lokasi swalayan sangat menentukan sekali dalam bisnis perdagangan eceran. Lokasi swalayan yang terletak ditengah pusat perdagangan atau pusat kota merupakan harapan semua pemilik bisnis eceran. Lokasi swalayan harus mudah untuk dikunjungi oleh para konsumennya. Tersedia juga berbagai jenis sarana angkutan umum untuk para konsumen.

6. Pramuniaga (*sales personal*)

Disamping faktor-faktor yang disebutkan diatas, satu hal yang merupakan bauran perdagangan eceran adalah pramuniaga. Perusahaan harus memperkerjakan pramuniaga-pramuniaga yang memiliki keterampilan dan pengetahuan sehingga mereka mengerti bagaimana konsumen secara baik.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kriteria Barang Cacat Yang Dapat Diminta Pertanggung jawaban Terhadap Pelaku Usaha di PT.Intigarmindo Persada

Pengaturan mengenai cacat produk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 8 ayat (2) yaitu larangan bagi pelaku usaha yang bunyinya sebagai berikut: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”. Namun, pengertian mengenai cacat produk itu sendiri tidak dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Untuk menghindari kemungkinan adanya produk yang cacat atau berbahaya, maka perlu ditetapkan standar minimal yang harus dipedomani dalam berproduksi untuk menghasilkan produk yang layak dan aman untuk dipakai. Usaha inilah yang disebut standardisasi.

Suatu produk dikatakan cacat karena tidak memenuhi suatu standar mutu tertentu. Produk yang digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga konsumen akan merasa terlindungi. Oleh karena itu, untuk mengawasi kualitas/mutu barang, diperlukan

adanya standardisasi mutu barang. Menyadari peranan standardisasi yang penting, pemerintah dengan Keputusan Presiden No. 20 Tahun 1984 yang disempurnakan Keputusan Presiden No. 7 Tahun 1989 membentuk Dewan Standardisasi Nasional. Disamping itu, telah dikeluarkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Keppres Nomor 12 Tahun 1991 tentang penyusunan, penerapan dan pengawasan SNI dalam Rangka Pembinaan dan Pengembangan Standarisasi Secara Nasional.³⁰

Untuk lebih menjamin produk, yang diperlukan bukan hanya dipenuhinya spesifikasi dan pembubuhan tanda SNI, tapi masih perlu dilakukan pengawasan oleh Departemen Perdagangan terhadap produk yang telah memenuhi spesifikasi SNI yang beredar di pasaran.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional Pasal 1 Angka (3), yang dimaksud dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) adalah “standar yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional dan berlaku secara nasional”. Selain itu, pada Pasal 1 Angka (13) disebutkan pengertian tanda SNI adalah “tanda sertifikasi yang dibubuhkan pada barang kemasan atau label yang menyatakan telah terpenuhinya persyaratan Standar Nasional Indonesia”.

Sementara itu, dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, menjelaskan tujuan standardisasi dan penilaian kesesuaian sebagai berikut:

³⁰ Ahmadi Miru. 2011. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, halaman 198.

1. Meningkatkan jaminan mutu, efisiensi produksi, daya saing nasional, persaingan usaha yang sehat dan transparan dalam perdagangan, kepastian usaha, dan kemampuan pelaku usaha, serta kemampuan inovasi teknologi;
2. Meningkatkan perlindungan kepada konsumen, pelaku usaha, tenaga kerja, dan masyarakat lainnya, serta negara, baik dari aspek keselamatan, keamanan, kesehatan, maupun pelestarian fungsi lingkungan hidup; dan
3. Meningkatkan kepastian, kelancaran, dan efisiensi transaksi perdagangan barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan luar negeri.

Tim Kerja Penyusun Naskah Akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI merumuskan pengertian produk yang cacat sebagai berikut:

“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 mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang.”

Untuk mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat, dapat dibedakan atas tiga kemungkinan, yaitu: kesalahan produksi, cacat desain, dan informasi yang tidak memadai.³¹

Oleh karena tipe-tipe kecacatan atau saat terjadinya kecacatan tidak dapat dijadikan standar untuk menentukan dalam keadaan bagaimana suatu produk digolongkan sebagai produk cacat, maka terdapat beberapa standar konseptual untuk menetapkan cacat, yaitu didasarkan pada :³²

³¹ *Ibid.*, halaman 26.

³² *Ibid.*, halaman 27.

1. Harapan Konsumen

Standar harapan konsumen biasanya sama dengan standar kelayakan untuk dijual, yang mengandung makna bahwa barang yang layak untuk dijual setidaknya harus sesuai dengan tujuan biasa di mana barang itu digunakan.

2. Dugaan Pengetahuan Penjual

Cara pengujian kecacatan lainnya adalah dugaan pengetahuan penjual, yaitu akankah penjual lalai dalam menempatkan produknya di pasaran jika penjual mengetahui kondisi yang membahayakan pada produk. Antara harapan konsumen dan anggapan pengetahuan penjual merupakan dua sisi yang memiliki standar yang sama. Suatu produk cacat dan berbahaya karena penjual tidak selayaknya menjual jika penjual tahu menimbulkan risiko atau risikonya lebih besar daripada harapan yang wajar dari konsumen.

3. Keseimbangan Antara Risiko dan Manfaat

Risiko-manfaat dapat dipahami sebagai suatu yang sama dengan risiko kegunaan. Hal ini dalam arti apakah biaya untuk membuat produk lebih aman, lebih besar atau lebih kecil daripada risiko atau bahaya produk dari kondisinya yang sekarang. Apabila biaya untuk mengubah lebih besar daripada risiko yang ditimbulkan jika tidak dilakukan perubahan, maka manfaat atau kegunaan produk melebihi risikonya, sehingga produk tersebut tidak tergolong cacat. Jika biaya tadi lebih kecil daripada risiko namun tidak diadakan perubahan, maka produk tersebut tergolong cacat.

4. *State of the Art*

State of the Art serupa dengan *unavoidably unsafe defence*, dimana ketiadaan pengetahuan atau kemampuan untuk menghilangkan bahaya yang diduga, digunakan untuk menentukan apakah sebuah produk benar-benar aman. *State of the Art*, biasanya didefinisikan sebagai pengetahuan keilmuan dan teknologi yang tersedia atau ada pada saat produk dipasarkan.

Untuk mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat dapat dibedakan atas 3 kemungkinan, yaitu: kesalahan produksi, cacat desain, dan informasi yang tidak memadai, yang selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut:³³

1. Kesalahan produksi

Kesalahan produksi dapat dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu pertama adalah kesalahan yang meliputi kegagalan proses produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kesalahan manusia atau kesalahan pada mesin dan yang serupa dengan itu, sedangkan yang kedua adalah produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal.

2. Cacat desain

Pada cacat desain ini, cacat terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri atas; desain, komposisi atau konstruksi.

³³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 165.

3. Informasi yang tidak memadai

Informasi yang tidak memadai ini berhubungan dengan pemasaran suatu produk, dimana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada pemakai yang berupa pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atau resiko tertentu atau hal lainnya sehingga produsen, pembuat, dan *supplier* dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana dimaksudkan.

Berdasarkan dari data yang didapat dari hasil wawancara, secara garis besar bentuk-bentuk cacat produk yang umumnya dapat diminta pertanggungjawaban pada PT. Intigarmindo Persada yang merupakan distributor celana jeans merk Lois yang berasal dari Spanyol adalah sebagai berikut :³⁴

1. Pada produk celana jeans merk Lois terjadi cacat lepas kancing.
2. Pada produk celana jeans merk Lois terjadi cacat lepas jahitan.
3. Pada produk celana jeans merk Lois terjadi cacat resleting macet.

Selain itu kriteria bentuk barang cacat yang tidak dapat diterima atau diklaim oleh PT Intigarmindo Persada yang merupakan distributor celana jeans merk Lois yang berasal dari Spanyol adalah sebagai berikut :

1. Melebihi batas waktu yang telah ditentukan, yakni selama 3 hari.
2. Hilangnya nota atau struk pembelian dari produk Lois yang telah dibeli (tergantung dari kebijakan dari pihak Dept.Store maupun pihak toko-toko lain.)

³⁴ Hasil wawancara dengan Irwansyah, S.E.Ak, Salesman Pemasaran PT. Intigarmindo Persada, tanggal 20 Februari 2017 di PT. Intigarmindo Persada.

Secara garis besar, bentuk-bentuk cacat produk pada PT. Intigarmindo Persada terjadi karena kesalahan produksi, yang meliputi kegagalan proses produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kesalahan manusia atau kesalahan pada mesin dan yang serupa dengan itu.

B. Upaya Penyelesaian Sengketa Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik dan privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana yang daiatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat di antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi dua macam bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Hal ini tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang isinya sebagai berikut :

Pasal 45 ayat (1) :

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di luar lingkungan peradilan umum.

Pasal 47 :

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Menurut Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung. Misalnya, seseorang membeli barang yang terbungkus secara rapi. Setelah sampai di rumah, barang dibuka dan ternyata cacat/rusak. Konsumen dapat langsung menuntut penjual untuk mengganti barang tersebut atau mengembalikan uang pembeliannya. Hal ini harus diselesaikan dalam waktu tujuh hari setelah terjadinya jual beli, yang berarti pembeli harus segera mengajukan tuntutan.

Dengan penetapan jangka waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 19 ayat (3), maka dapat disimpulkan bahwa “penyelesaian sengketa yang dimaksud bukanlah penyelesaian yang rumit dan melalui pemeriksaan yang mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai (Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen)”.

Penyelesaian sengketa secara damai dimaksudkan penyelesaian sengketa antara para pihak, dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara damai. Hal ini dilakukan dengan melakukan perundingan secara musyawarah dan/atau mufakat antara para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa seperti ini disebut juga penyelesaian secara kekeluargaan. Banyak sengketa yang dapat atau tidak dapat diselesaikan dengan menggunakan cara ini.

Cara penyelesaian sengketa secara damai ini bertujuan untuk membentuk suatu penyelesaian yang mudah, murah dan relatif lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian ini terdapat dalam KUHPerdara Indonesia (Buku ke-III, Bab 18, Pasal 1851-1854 tentang perdamaian) dan dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47.

Mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa :³⁵

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 185

a. Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat *personal* antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negosiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu rumit, dimana para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah. Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan meneruskan hubungan baik.

c. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk

menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya. Hasil dari suatu mediasi dapat dirumuskan secara lisan maupun tulisan yang dapat dianggap sebagai suatu perjanjian baru atau dapat juga dijadikan sebagai suatu perdamaian di muka hakim yang akan menunda proses penyelesaian sengketa di pengadilan.

d. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUHPerdara. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Dalam konsiliasi, pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsiliator biasanya tidak terlibat secara mendalam atas substansi dari perselisihan. Hasil dari kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.

e. Penilaian ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi : Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga

tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

Dalam suatu bentuk kelembagaan, arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Pendapat tersebut diberikan atas permintaan dari para pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme sebagaimana halnya suatu penunjukan (lembaga) arbitrase untuk menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final.

Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut, sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugian dapat berupa:³⁶

- a. Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa ;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya ;
- c. Perawatan kesehatan ;
- d. Pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk kerugian bergantung pada kerugian yang diderita oleh konsumen, dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada di antara mereka. Contoh, pembeli dapat menuntut supaya uangnya dikembalikan atau barang diganti dengan yang baru atau barang lain yang sejenis.

³⁶ Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, halaman 119.

Akan tetapi, tuntutan penggantian kerugian ini bukan atas kerugian yang timbul karena kesalahan konsumen sendiri. Dalam hal ini undang-undang memberi kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa konsumen telah bersalah dalam hal timbulnya kerugian itu. Misalnya, konsumen sakit karena salah memakai produk, yaitu tidak menaati aturan pakai yang tertera dalam kemasan produk itu. Dalam hal seperti ini maka pelaku usaha bebas dari kewajiban membayar ganti kerugian.

PT. Intigarmindo Persada dalam menyelesaikan sengketa lebih memilih bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan (secara damai) dalam bentuk negoisasi secara langsung kepada konsumen yang bersangkutan. Hal ini dikarenakan penyelesaian dalam bentuk negoisasi tidak menempuh proses yang berbelit-belit kepada konsumen yang bersangkutan, hemat biaya, dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses penindak lanjutan aduan dari konsumen yang bersangkutan terhadap barang cacat tersebut. Bentuk penyelesaian secara ini sesuai dengan KUHPerdara Pasal 1851-1854 tentang perdamaian dan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47. Secara umum, untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan konsumen yang selama ini pernah terjadi pada PT. Intigarmindo Persada secara keseluruhan diselesaikan secara damai dan tidak pernah ada yang memperpanjang sampai tingkat pengadilan. Hal ini disebabkan penyelesaian sengketa secara damai dalam bentuk negoisasi menguntungkan bagi pelaku usaha (PT. Intigarmindo Persada) dan konsumen/klien (Retailer/Pengecer).

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga

Penyelesaian sengketa yang dimaksudkan adalah penyelesaian sengketa melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibentuk UU, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal-hal mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini diatur dalam Pasal 49-Pasal 58 UU Perlindungan Konsumen.

Seperti yang diatur dalam Pasal 49-Pasal 51 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal-hal penting yang diatur dalam pasal tersebut adalah sebagai berikut: BPSK dibentuk di setiap daerah Tingkat II (Pasal 49). BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (Pasal 49 ayat 1). BPSK mempunyai anggota-anggotanya dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah 3 (tiga) orang atau sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, yang semuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri (Perindustrian dan Perdagangan). Keanggotaan Badan terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota dengan dibantu oleh sebuah sekretariat (Pasal 50 jo. Pasal 51).

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi:³⁷

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi ;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen ;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klasula baku ;

³⁷ Lihat Pasal 52 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini ;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen ;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ;
- h. Menanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini ;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan ;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pihak konsumen ;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Poin-poin penting yang terdapat dalam Pasal 54-Pasal 58 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut : Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis yang terdiri dari sedikitnya 3 (tiga) anggota dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 ayat 1 dan 2). Putusan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat 3). BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah putusan diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat mengajukannya kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut (Pasal 58). Selanjutnya kasasi pada putusan Pengadilan Negeri ini diberi jangka waktu 14 (empat belas) hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58).

Secara umum, penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini jarang dipilih pelaku usaha dan konsumen. Bentuk penyelesaian sengketa seperti ini dipilih apabila para pihak telah menempuh penyelesaian sengketa secara damai dan tidak dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi para pihak. Terdapat berbagai kritikan atau kelemahan terhadap penyelesaian sengketa pengadilan, yaitu:

a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada umumnya lambat atau buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

b. Biaya perkara yang mahal

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal. Apabila jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada lembaga besar atau orang kaya.

d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.

e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam perkembangan iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum.

Secara umum, untuk masalah-masalah konsumen yang selama ini dihadapi PT. Intigarmindo Persada jarang sekali bahkan hampir tidak pernah ada masalah-masalah konsumen ataupun yang berkaitan dengan produk yang diselesaikan dengan cara menempuh pengadilan. Hal ini dikarenakan adanya berbagai kelemahan apabila menyelesaikan sengketa dengan cara melalui pengadilan, sehingga dalam dunia bisnis, pihak-pihak yang bersengketa umumnya memilih menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau secara damai (Negoisasi). Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak dapat menciptakan keputusan yang menguntungkan bagi para pihak.

C. Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer Dalam Pemasaran

1. Ruang Lingkup Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Produsen/pelaku usaha merupakan salah satu konsumen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat. Dunia usaha harus mampu menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap mutu, jumlah yang mencukupi, serta keamanan pada pemakai barang dan/atau jasa yang diedarkan ke pasar. Demi mencapai tujuan tersebut, maka di dalam berbagai peraturan perundang-undangan diatur hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi tanggung jawab produsen. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

Hal ini berarti bahwa tanggung gugat produsen meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan oleh hal-hal yang telah ditentukan dalam UUPK. Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen/tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³⁸

³⁸ Ahmadi Miru. 2011. Op.Cit., halaman 31.

Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Hak-hak dari produsen (pelaku usaha) adalah sebagai berikut :³⁹

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan ;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik ;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen ;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan ;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban produsen (pelaku usaha) adalah sebagai berikut:⁴⁰

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan ;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;

³⁹ Lihat Pasal 6 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁰ Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku ;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan ;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan ;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tampak bahwa hak dan kewajiban produsen bertimbal-balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, apa yang menjadi hak dari konsumen merupakan kewajiban produsen untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak produsen adalah kewajiban konsumen.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban penjual dalam jual beli menurut KUH Perdata sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1474 dan seterusnya, tampak bahwa ketentuan KUHPerdata itu lebih sempit daripada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini disebabkan karena Undang-

Undang Perindungan Konsumen memandang produsen/pelaku usaha lebih dari sekedar penjual.

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk barang cacat”, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.⁴¹

Sebagai kewajiban hukum, maka produsen harus memenuhinya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika produsen bersalah tidak memenuhi kewajibannya, maka hal ini dapat dijadikan alasan untuk menuntut produsen secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, produsen harus bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan kewajibannya itu.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.⁴²

Masalah tanggung jawab selain berkaitan dengan hak dan kewajiban, juga berkaitan dengan larangan. Pelanggaran yang dilakukan akan menimbulkan

⁴¹ Endang Purwaningsih. 2010. Hukum bisnis. Bogor: Ghalia Indonesia, halaman 80.

⁴² Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 92.

tanggung jawab. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur larangan-larangan untuk pelaku usaha sebagai berikut :

- a. Larangan sehubungan dengan memproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa (Pasal 8).
- b. Larangan sehubungan dengan memasarkan (Pasal 9-16).
- c. Larangan yang secara khusus ditujukan kepada pelaku periklanan (Pasal 17).
- d. Larangan sehubungan dengan penggunaan klausula baku (Pasal 18).

Dari segi pertanggung jawaban, produsen dibebani dua jenis pertanggung jawaban, yaitu :

- a. Pertanggung jawaban publik

Pertanggungjawaban publik terbagi atas 2 macam, yaitu :

- 1) Pertanggung jawaban administratif (Pasal 60)
- 2) Pertanggung jawaban pidana (Pasal 61-Pasal 63)

- b. Pertanggung jawaban privat (perdata)

Pertanggungjawaban privat diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19-Pasal 28.

Bentuk tanggung jawab produk :⁴³

- a. Penggantian produk cacat dengan produk tanpa cacat bagi produk manufaktur
- b. Pergantian uang biaya servis bagi produk manufaktur yang cacat karena tidak ada produk penggantinya.
- c. Penggantian uang biaya pengobatan dan perawatan kepada konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi produk cacat.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan umumnya memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :⁴⁴

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability or liability based on fault*)

Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang dikenal sebagai pasal perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya 4 unsur pokok, yaitu:

⁴³ Endang Purwaningsih. *Op. Cit.*, halaman 83

⁴⁴ Celina Tri Siwi Kristiyant. *Op. Cit.*, halaman 92.

- 1) Adanya perbuatan ;
- 2) Adanya unsur kesalahan ;
- 3) Adanya kerugian yang diderita ;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” artinya tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara umum, asas ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Di sisi lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita oleh orang lain.

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian pada prinsip ini ada pada pihak tergugat. Dalam prinsip ini diberlakukan beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap tidak bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Jika digunakan teori ini dalam kasus perlindungan konsumen, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat, tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak

bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin /bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawaban.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha. Khususnya produsen barang yang memasarkan barang yang merugikan konsumen. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas penggunaan produk yang beredar di pasaran. Dalam tanggung jawab mutlak, unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat. Ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu

membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan penerapan prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen.

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya, dalam perjanjian cuci cetak film, ditentukan bila film yang dicuci cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Oleh karena istilah pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi berbagai bentuk/jenis usaha, maka ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut adalah sebagai berikut :⁴⁵

⁴⁵ Ahmadi Miru. 2011. *Op. Cit.*, halaman 23.

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
- c. Apabila produsen maupun importer dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Urutan-urutan di atas hanya diberlakukan jika suatu produk mengalami cacat pada saat diproduksi, karena kemungkinan barang mengalami cacat pada saat sudah berada di luar kontrol atau di luar kesalahan produsen yang memproduksi produk tersebut.⁴⁶

Sehubungan dengan cacat produk, muncul suatu prinsip tanggung jawab yang disebut tanggung jawab produk cacat (*product liability*). Tanggung jawab produk, barang dan/atau jasa meletakkan beban tanggung jawab produk itu kepada pelaku usaha pembuat produk (produsen). Kerugian yang diderita seorang pemakai produk cacat atau membahayakannya, juga bukan pemakai yang turut menjadi korban, merupakan tanggung jawab mutlak dari produsen. Dengan penerapan tanggung jawab ini, pelaku usaha pembuat produk, dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen pemakai produk itu, kecuali apabila ia

⁴⁶ *Ibid.*, halaman 24.

dapat membuktikan sebaliknya. Tanggung jawab produk ini merupakan perluasan dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum.

Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal, yaitu :

- a. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk ;
- b. Ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik ;
- c. Menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Alasan-alasan prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah :

- a. Diantara korban/konsumen di satu pihak dan ada produsen di lain pihak, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi.
- b. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk digunakan, bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab.

Product Liability ini dapat diklasifikasikan ke dalam hal-hal yang berkaitan dengan berikut ini :⁴⁷

- a. Proses produksi, yaitu menyangkut tanggung jawab produsen atas produk yang dihasilkannya bila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Misalnya, menyangkut produk yang cacat, baik cacat desain maupun cacat produk.

⁴⁷ Adrian Sutedi. *Op. Cit.*, halaman 72.

- b. Promosi niaga/iklan, yaitu menyangkut tanggung jawab produsen atas promosi niaga/iklan tentang hal ihwal produk yang dipasarkan bila menimbulkan kerugian bagi konsumen.
- c. Praktik perdagangan yang tidak jujur, seperti persaingan curang, pemalsuan, penipuan, dan periklanan yang menyesatkan.

Ketentuan tanggung jawab produk ini dikenal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1504 yang berbunyi :

“Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”.

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara lebih tegas merumuskan tanggung jawab produk, yang berbunyi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan”.

Ciri-ciri dari *product liability* sebagai berikut :⁴⁸

- a. Yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah :
 - 1) Pembuat produk jadi ;
 - 2) Penghasil bahan baku ;
 - 3) Pembuat suku cadang ;

⁴⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 102.

- 4) Setiap orang yang menampakkannya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu ;
 - 5) Importir suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan ;
 - 6) Pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir yang tidak dapat ditentukan.
- b. Yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen adalah konsumen akhir;
 - c. Yang dapat dikualifikasikan sebagai produk adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen/bagian dari benda bergerak atau benda tetap lain, listrik, dengan pengecualian produk-produk pertanian atau perburuan ;
 - d. Yang dapat dikualifikasikan sebagai kerugian adalah kerugian pada manusia (kematian atau luka pada fisik) dan kerugian pada harta benda, selain dari produk yang bersangkutan;
 - e. Produk dikualifikasi mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang dapat diharapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek, antara lain :
 - 1) Penampilan produk ;
 - 2) Maksud penggunaan produk ;
 - 3) Ketika produk ditempatkan di pasaran.

Ketentuan mengenai pedoman tentang jumlah, bentuk, atau wujud ganti kerugian, yaitu :⁴⁹

- a. Pengembalian uang ;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya ;
- c. Perawatan kesehatan ;
- d. Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menentukan besarnya jumlah ganti kerugian, KUHPerdata memberikan beberapa pedoman, yaitu :

- a. Besarnya ganti kerugian sesuatu dengan fakta tentang kerugian yang benar-benar terjadi dan dialami oleh konsumen.
- b. Sebesar kerugian yang dapat diduga sehingga keadaan kekayaan dari kreditur harus sama seperti seandainya debitur memenuhi kewajibannya. Kerugian yang jumlahnya melampaui batas-batas yang dapat diduga tidak boleh ditimpakan kepada debitur.
- c. Besarnya kerugian yang dapat dituntut adalah kerugian yang merupakan akibat langsung dari peristiwa yang terjadi, yaitu sebagai akibat dari wanprestasi atau sebagai akibat dari peristiwa perbuatan melawan hukum.
- d. Besarnya ganti rugi itu ditentukan sendiri oleh undang-undang , misalnya yang diatur pada Pasal 1250 KUHPerdata, yang mengatakan bahwa dalam tiap-tiap perikatan yang semata-mata berhubungan dengan

⁴⁹ Lihat Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

pembayaran sejumlah uang, penggantian biaya, rugi, dan bunga yang disebabkan terlambatnya pelaksanaan, hanya terdiri atas biaya yang ditentukan oleh undang-undang dengan tidak mengurangi peraturan perundang-undangan khusus. Dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen tidak menentukan batas kerugian yang dapat dihukumkan kepada pelaku usaha sehubungan dengan gugatan ganti kerugian dalam sengketa konsumen. Akan tetapi, dalam Pasal 60 ayat (2) disebutkan bahwa sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian yang ditetapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

- e. Ganti kerugian sebesar isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebagaimana yang dimungkinkan oleh Pasal 1249 KUHPerdara.

2. Tanggung Jawab PT. Intigarmindo Persada Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima Retailer/Pengecer

Tanggung jawab PT. Intigarmindo Persada terhadap konsumen barang celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk menerapkan prinsip tanggung jawab produk (*product liability*). Apabila memang benar Produk celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk karena kesalahan dari pihak PT. Intigarmindo Persada, maka PT. Intigarmindo Persada memberikan ganti kerugian sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Pengembalian uang ;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya ;

- c. Perawatan kesehatan ;
- d. Pemberian santunan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan, bentuk ganti kerugian yang umumnya diterapkan PT. Intigarmindo Persada terhadap konsumen barang celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk berupa kancing lepas, resleting macet, maupun lepas jahitan adalah berupa penggantian barang yang baru sesuai dengan bentuk model dan harga dari barang yang dibeli sebelumnya yang telah diklaim reject oleh pihak Lois. Selain itu kriteria bentuk barang cacat yang tidak dapat diterima atau diklaim oleh PT Intigarmindo Persada yang merupakan distributor celana jeans merek Lois yang berasal dari Spanyol adalah melebihi batas waktu yang telah ditentukan, yakni selama 3 hari, hilangnya nota atau struk pembelian dari produk Lois yang telah dibeli oleh konsumen (tergantung dari kebijakan dari pihak Dept.Store maupun pihak toko-toko lain.)

Penggantian barang cacat yang telah diterima retailer/pengecer dapat diganti kepada perusahaan dengan syarat adanya bentuk fisik barang yang reject sesuai dengan laporan yang ada, mekanismenya yaitu (owner dari toko tersebut mengecek secara langsung barang yang telah diterimanya dari pihak perusahaan, apabila terdapat barang yang cacat, owner dari toko retailer tersebut dapat mengklaim barang cacat tersebut kepada perusahaan dengan melampirkan nota pengiriman barang tersebut). Kemudian memiliki nota pengiriman barang dari perusahaan kepada toko atau retailer tersebut. Tata cara penggantian barang biasanya dilakukan dengan mencantumkan jumlah barang yang rusak pada nota

retur kemudian penggantian barang akan dilakukan melalui Salesman yang bertugas sesuai dengan regional masing-masing.⁵⁰

Kemudian dalam proses ganti rugi suatu barang cacat biasanya mengalami kendala. Kendala dalam proses ganti rugi yang sering terjadi adalah sering terbentur dengan kendala jarak dan waktu pengembalian barang, maksudnya adalah jika Retailer/Pengecer berdomisili di luar kota Medan perlu jarak dan waktu yang cukup lama dalam proses penggantian produk yang cacat tersebut. Selain itu kendala lain yang cukup sering terjadi adalah ketersediaan barang baru yang sama dengan barang cacat tersebut, maksudnya adalah apabila produk barang yang mengalami cacat tersebut akan diganti dengan produk barang baru yang sama, maka terkadang persediaan barang yang sama tersebut belumlah tersedia dalam gudang sehingga harus menunggu sampai barang tersebut tersedia. Biasanya barang akan di kirim dari pusat (jakarta) ke distribusi (medan) memakan waktu hampir selama 1 bulan. Apabila ada konsumen yang ingin langsung mengklaim barang cacat yang dia beli dari perusahaan, maka kebijakan yang dikeluarkan dari perusahaan yaitu konsumen harus menunggu barang yang baru sesuai dengan model dan harga dari barang sebelumnya, apabila konsumen mengalami keberatan terhadap kebijakan perusahaan tentang waktu yang lama tersebut, maka biasanya akan dikembalikan secara langsung uang hasil dari pembelian barang cacat tersebut dengan syarat melampirkan nota atau struk pembelian.⁵¹

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Irwansyah, S.E.Ak, Salesman Pemasaran PT. Intigarmindo Persada, tanggal 20 Februari 2017 di PT. Intigarmindo Persada.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Irwansyah, S.E.Ak, Salesman Pemasaran PT. Intigarmindo Persada, tanggal 20 Februari 2017 di PT. Intigarmindo Persada.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kriteria produk barang cacat yang dapat diminta pertanggung jawaban pada PT. Intigarmindo Persada yang merupakan distributor celana jeans merk Lois yang berasal dari Spanyol adalah terjadi karena kesalahan produksi, yang meliputi kegagalan proses produksi, pemasangan produk, kegagalan pada sarana konveksi, apakah karena kesalahan manusia atau kesalahan pada mesin dan yang serupa dengan itu
2. Tanggung jawab hukum PT. Intigarmindo Persada terhadap konsumen barang celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk umumnya berupa penggantian barang sesuai dengan jenis barang yang rusak. Hal ini sesuai dengan bentuk tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (2). Penggantian barang yang dilakukan terlebih dahulu harus melewati prosedur-prosedur, seperti dengan syarat adanya bentuk fisik barang yang reject sesuai dengan laporan yang ada kemudian memiliki nota pengiriman barang dari perusahaan kepada toko atau retailer tersebut.
3. Upaya penyelesaian sengketa terhadap kerugian konsumen produk barang celana jeans merk Lois yang memiliki cacat produk selama ini ditempuh dengan bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan (secara damai). Upaya penyelesaian sengketa secara damai sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 dan KUH Perdata Pasal 1851-1854 tentang Perdamaian. Bentuk penyelesaian secara damai ini dipilih karena penyelesaian mudah, cepat dan murah dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

B. Saran

1. Hendaknya badan legislatif menyempurnakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ke depannya, lebih mengatur tentang cacat produk dan cacat tersembunyi secara lebih rinci, karena dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum diatur secara rinci mengenai cacat produk dan cacat tersembunyi.
2. Hendaknya PT.Intigarmindo Persada tidak menganggap sepele masalah produk barang cacat, walaupun selama PT.Intigarmindo Persada didirikan sampai saat ini, PT.Intigarmindo Persada tidak pernah tersangkut dalam masalah pelanggaran konsumen sampai ke pengadilan.
3. Hendaknya PT. Intigarmindo Persada lebih teliti dan lebih mendetail tentang cara pembuatan (*konveksi*) celana jeans merk Lois yang mereka keluarkan di dalam pemasaran, baik pada pemasaran di *Dept.Store* atau pun pada pemasaran *Retailer* mereka, karena PT.Intigarmindo Persada harus bisa menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa

yang berlaku. Ketentuan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 7 huruf d.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ahmadi Miru. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bambang Sunggono. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Sinar Grafika
- Endang Purwaningsih. 2010. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum
- Munir Fuady. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti
- R. Abdoel Djamal. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo
- Zaeni Asyhadie. 2016. *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers

B. Peraturan-Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Internet

<http://andi-asrianti.blogspot.co.id/2013/01/cacat-tersembunyi.html>, diakses Senin 19 Desember 2016. Pukul 17.00 wib.

http://www.kompasiana.com/nopalmtq/mengenal-arti-kata-tanggungjawab_5529e68b6_ea8342572552d24, diakses Rabu 22 Desember 2016. Pukul 13.20 wib

“distribusi” melalui, [https://id.wikipedia.org/wiki/Distribusi_\(bisnis\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Distribusi_(bisnis)), diakses pada tanggal 12 Maret 2017. Pukul 11.00 wib

“distributor” melalui, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/28649/Chapter%20II.pdf;jsessionid=92C315A79A42498B82129F35046A7D44?sequence=3>, diakses pada tanggal 4 Maret 2017. Pukul 11.00 wib

<http://dokumen.tips/document/produk-cacat.html>, diakses pada Kamis 26 Januari 2017. Pukul 13.00 wib.

“eceran” melalui, <https://id.wikipedia.org/wiki/Eceran>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017. Pukul 14.00 wib

“pemasaran” melalui, <https://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-konsep-definisi-pemasaran/>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017. Pukul 20.00 wib

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%20II.pdf>, diakses Selasa 27 Desember 2016. Pukul 10.30 wib

“distributor” melalui, <http://infosiana.net/pengertian-reseller-pengertian-dropshipper/>, diakses pada tanggal 5 Maret 2017. Pukul 23.00 wib

<http://bloqsqot.blogspot.co.id/2015/11/produk-rusak-dan-cacat-dalam-sistem.html>, diakses Jumat 30 Desember 2016. Pukul 13.50 wib.

“Retailer” melalui, <http://studyandlearningnow.blogspot.co.id/2012/12/tinjauan-pustaka-pemasaran.html>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017. Pukul 22.00 wib