

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI
PRODUK *MY FEET* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dwi Nurahman, Puspa Afrida, Kartika Sari

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Mitra Indonesia

dwinurahman@umitra.ac.id, afrida94043@gmail.com, kartikasarik93@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to determine the implementation of Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research includes a typology of normative and empirical juridical research. The research results show that the implementation of Consumer Protection as regulated in Law Number 8 of 1999 in dispute resolution mediation hearings held at BPSK is divided into 2 stages, namely: before the trial and during the trial process. The protection provided is by providing services in receiving consumer reports and lawsuits, summoning business actors, selecting methods used in resolving disputes and appointing dispute resolution tribunals, this is the implementation of consumer protection and the regulations of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection, Buying and Selling, My Feet Products

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini, termasuk tipologi penelitian yuridis normatif dan empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di dalam sidang mediasi penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di BPSK dibagi dalam 2 tahap yaitu: sebelum jalannya sidang dan di dalam proses jalannya sidang. Perlindungan yang diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan dalam menerima laporan dan gugatan konsumen, pemanggilan pelaku usaha, pemilihan metode yang digunakan dalam penyelesaian sengketa dan penunjukan majelis sidang penyelesaian sengketa, hal tersebut merupakan implementasi perlindungan konsumen serta peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Jual Beli, Produk My Feet

A. Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang cukup lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian yang dilakukan antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen ataupun pelaku usaha¹.

Salah satu pertanggungjawaban Negara adalah memberikn perlindungan, pengayoman dan pemulihan apabila terjadi perselisihan atau sengketa yang tidak terlepas dari eksistensi hukum sebagai sosial control. Selain itu, dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada Pasal 28 I ayat (4) menyatakan bahwa “Perlindungan, pemajuan, penegakan dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara terutama pemerintah”. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak merasa puas, karena terkadang pihak penerima atau konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya².

Wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Disamping wanprestasi, kerugian² dapat pula terjadi di luar hubungan perjanjian, yaitu jika perbuatan melanggar hukum yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, baik itu karena rusaknya atau musnahnya barang itu sendiri maupun kerusakan atau musnahnya barang

akibat cacat pada barang itu. Dalam menjalankan aktivitas usaha, baik pelaku usaha maupun konsumen haruslah memperhatikan rambu-rambu penyelenggaraan aktivitas usaha yang memiliki daya saing kompetitif dan bertanggung jawab.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat. Namun bukan hanya masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, tetapi pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan yang masing-masing ada hak dan kewajiban serta ada campur tangan pemerintah yang berperan dalam mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif berkaitan satu dengan yang lain. Sehingga dengan demikian tujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Adapun beberapa lembaga yang menaungi dalam perlindungan konsumen yaitu diantaranya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang ada di berbagai provinsi di Indonesia.³

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur perihal perlindungan konsumen yang secara *Law In Book* sudah diatur, namun dalam secara *Law In Action* meyakini adanya kesenjangan dalam tataran praktik di masyarakat. Keberadaan YLKI tentunya sangat membantu dalam memberi perlindungan hak-hak konsumen. Jika dilihat dari sejarahnya, YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia pada waktu itu sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran akan pentingnya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Lembaga ini tidak semata-mata hanya melakukan penelitian, pengujian, penerbitan, ataupun menerima pengaduan atas keluhan yang dialami oleh konsumen. Namun

¹ Abdul R. Saliman, (2020), *Hukum Bisnis untuk Perusahaan*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 109

² Lalu Husni, (2023), *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan Diluar Pengadilan*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 46

³ Octavia Carolina, Suradi, Aminah. “Implementasi asas keseimbangan dalam transaksi jual beli online ditinjau dari Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”. *Jurnal Hukum*, Volume 6. No. 2, Agustus 2019, hlm.3

lembaga ini juga dapat melakukan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung⁴.

Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang semakin hari kian meningkat telah memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang bisa dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang/jasa yang dipasarkan bisa dengan mudah dikonsumsi. Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pengusaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan atau dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dan tentunya dengan harga yang sesuai. Pemerintah menyadari bahwa diperlukan Undang-Undang serta peraturan-peraturan disegala sektor yang berkaitan dengan berpindahnya barang dan jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan serta Undang-Undang tersebut agar dapat berjalan dengan baik

⁴ Mutia Rahma Wardani, Joko Priyono, Fifiana Wisnaeni. “Perlindungan Konseman Dalam Transaksi Jual Beli Sandal” Volume 13 No. 2 Agustus 2024, hlm.7

dan sesuai yang diharapkan.⁵

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya, mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah. Tujuan penyelenggaraan perlindungan penyelenggaraan, pengembangan, dan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggungjawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari preaktek usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.⁶

Definisi hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang

⁵ Shirdata, (2019), Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Grasindo, Jakarta, hlm. 65

⁶ Angelita Mariska Claudya Retor “Hak konsumen terhadap standar mutu baku barang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konseumen” Jurnal Huku Lex Privatum, Volume 7 No. 7 Agustus 2019, hlm. 11

mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁷

Masalah kenyamanan, keamanan, dan keamanan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁸

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya, konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi demi pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.⁹

Adapun hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

⁷ Aini, Latifatul. “Praktik Jual Beli Dengan Sistem Grosir Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, 30 November 2023, hlm. 8

⁸ Ketut Sudiarmaka, Dewa Gede Sudika mangku “Implementasi Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng”, Jurnal Hukum Komunitas Yustisia, Volume. 2 No. 3 November 2019. hlm. 5

⁹ Salamiah, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli” Al’ Adl, Vol. 6, No. 12, 2014, hlm. 7

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Jika dilihat dari ketentuan mengenai hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf h maka apabila konsumen mengalami kerugian akibat barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya maka konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi dan jalan hukum yang ditempuh hanyalah berdasarkan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerduta). Pasal 45 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang dimata hukum.¹⁰

¹⁰ R. Njatrijani "Posisi Undang Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen", Jurnal hukum, Volume 1 No.1 Desember 2019, hlm.8

Keengganan dan ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya membuat konsumen berada dalam posisi yang lemah. Idealnya, konsumen mendapatkan pemenuhan akan hak-haknya dalam perjanjian jual beli, namun realitanya hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang kurang disadari oleh konsumen, sehingga konsumen dirugikan atas caat kehendak yang ditimbulkan dalam suatu perjanjian jual beli. Hal ini juga membuat penjual diuntungkan sepihak dengan adanya cacat kehendak yang timbul atas jual beli produk tersebut. Kesesuaian antara kehendak dan pernyataan merupakan dasar dari terbentuknya kesepakatan. Meskipun terdapat kesesuaian antara kehendak dan pernyataan, suatu tindakan hukum masih dapat dibatalkan. Cacat pada kehendak terjadi apabila seseorang telah melakukan suatu perbuatan hukum, padahal kehendak tersebut terbentuk secara tidak sempurna, yang dapat terjadi karena adanya paksaan, kekeliruan/kesesatan, penipuan dan penyalahgunaan keadaan. Oleh karena itu, maka penulis meneliti ini dan mencari tahu mengenai Penerapan Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.¹¹

B. Metode Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian yuridis normatif, pendekatan hukum yang penulis gunakan adalah, Pendekatan undang-undang dan pendekatan komparatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data sekunder melalui bahan-bahan pustaka. Sumber data yang digunakan yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang selanjutnya dianalisis secara yuridis normative.

¹¹ Renggi Pramita, Michelle Abigail Suganda, Partermutios Susilo Putra Sukur. “Implementasi Undnag Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Journal Of Social Science Research*, volume 3 no.5, Juli 2023, hlm. 11

C. Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Produk Sandal *My Feet* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hukum (perlindungan) konsumen merupakan salah satu bidang dari ilmu hukum. Kedudukannya cenderung bercorak *cross sectoral*. Hukum konsumen digabungkan dengan hukum persaingan dengan nama anti *trust and consumers protection*. Jadi, hukum konsumen hanya ranting kecil dari pohon hukum yaitu merupakan bagian dari hukum dagang III dengan cabang besarnya hukum dagang. Dalam ilmu hukum sering dikacaukan antara hukum konsumen (*consumers law, consumers protection law*) dan hukum persaingan (*competition law, anti trust law*). Kekacauan itu dapat dipahami karena setiap ada persaingan yang tidak sehat (*unfair competition*) akan berakibat timbulnya kerugian bagi pihak pesaing maupun tersaing dan juga konsumen.¹²

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat identik dengan tujuannya yang menjamin hak-hak konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha, dan berkaitan dengan hal tersebut sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak-hak apa saja yang harus dimiliki oleh konsumen. Selanjutnya, berkaitan dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur hak-hak konsumen, yaitu:

- Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

¹² I Gst Made Oka Sedana Yesa, I ketut Sudiatmana. “Peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen terkait kerugian konsumen ditinjau berdasarkan pasal 8 huruf C Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konseumen Terhadap Pembelian Rumah Subsidi”. *Jurnal komunitas yustisia Vol.4 No. 2, Agustus 2021*, hlm. 7

- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- Hak untuk mendapatkan advokat, perlindungan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- Hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- Hak diperlakukan atau dilayani secara benar serta jujur serta tidak diskriminatif ;
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

a) Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak-hak dalam mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Hak konsumen yang paling utama menurut Pasal 4 sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hal tersebut dimaksudkan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumen ketika dikonsumsi. Konsumen juga berhak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang/jasa, hak dimaksudkan agar pelaku usaha selalu terbuka dan transparan atas informasi kondisi produk serta jaminan atas barang yang diedarkannya kepada konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan karena informasi yang didapatkan tidak sesuai dengan kondisi produk barang yang ditawarkan. Hak konsumen untuk didengar pendapat dan

keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan, maksudnya adalah pelaku usaha harus bersedia mendengarkan keluhan dan komplain yang diajukan oleh konsumen ketika barang dan/atau jasa yang ditawarkan serta diedarkannya tidak sesuai dengan yang dipromosikan.¹³

Sebagaimana telah dibahas bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen yaitu dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang/jasa. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi merupakan salah satu hak pokok konsumen dalam hukum perlindungan konsumen. Hak atas ganti rugi ini bersifat universal disamping hak-hak pokok lainnya. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pada hakikatnya berfungsi sebagai:

- a) Pemulihan hak-haknya yang telah dilanggar;
- b) Pemulihan atas kerugian materiil maupun immateriil yang telah dideritanya
- c) Pemulihan pada keadaan semula.

Kerugian yang dapat diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi itu dapat diklasifikasikan ke dalam :

- a) Kerugian materiil, yaitu berupa kerugian pada barang-barang yang dibeli;
- b) Kerugian immateriil yaitu kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen.¹⁴

¹³ Andika Yusuf Permana, Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online di Indonesia, Jurnal Universitas Sebelas Maret tahun 2019

¹⁴ A. Hashbi Luthfi, "Implementation of Technology Transfer Based on Law No. 25 of 2021 on Investment in the Context of Development of Industry in Indonesia", Jurnal Walisongo Law Review, Vol. 01 No. 02, hlm. 4

2. Apa Faktor-Faktor Penghambat dalam Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Produk Sandal My Feet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Setiap memulai sebuah usaha, pasti akan mendapatkan hambatan. Dalam era globalisasi saat ini, usaha jual beli sandal merek *My Feet* tidak terhindar dari berbagai macam masalah. Masalah-masalah yang dialami, yaitu:

- a) Kurangnya pengetahuan tentang bagaimana memproduksi barang yang berkualitas, efisien, dan diserahkan tepat waktu;
- b) Tidak adanya transfer teknologi dari Usaha Besar;
- c) Tidak melakukan riset dan pengembangan;
- d) Tidak mengerti tentang pentingnya kerjasama dengan pihak suplier;
- e) Tidak adanya proses perbaikan yang berkesinambungan;
- f) Sumber daya manusia;
- g) Pendidikan rendah;
- h) Rendahnya jiwa wirausaha;
- i) Keahlian terbatas;
- j) Rendahnya produktivitas kerja;
- k) Tidak ada pembagian kerja (*job description*);
- l) Kurangnya dukungan dengan berbagai kebijakan;
- m) Kurangnya menciptakan lingkungan usaha yang kondusif,

Perilaku konsumen tidak dapat secara langsung dikendalikan oleh perusahaan. Oleh karena itu informasi mengenai perilaku ini perlu dikumpulkan sebanyak mungkin. Perilaku konsumen merupakan tindakan langsung dalam mendapatkan, mengonsumsi serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan tersebut. Perilaku konsumen terbagi kedalam dua golongan, yang pertama yaitu perilaku yang tampak, seperti jumlah pembelian, waktu, karena siapa, dengan siapa, dan bagaimana konsumen melakukan pembelian. Yang kedua adalah perilaku yang tak tampak, misalnya persepsi, ingatan terhadap informasi,

dan perasaan kepemilikan oleh konsumen.¹⁵

Berikut ini definisi perilaku konsumen menurut para ahli: Menurut Engel et al, perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsiannya, dan penghabisan produk/jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini. Menurut Mowen dan Minor, perilaku konsumen adalah studi unit-unit dan proses pembuatan keputusan yang terlibat dalam penerimaan, penggunaan dan pembelian, penentuan barang/jasa, dan ide.

Menurut Schiffman dan Kanuk, perilaku konsumen adalah perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk barang dan produk jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. (Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen (Dalam Perspektif Kewirausahaan)*, (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 31-32) Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, organisasi, yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

Terdapat dua faktor utama yang berpengaruh terhadap minat konsumen, yaitu:

- a) Faktor internal seperti, faktor pribadi (pekerjaan, gaya hidup), faktor psikologis (motivasi, sikap dan keyakinan).
- b) Faktor eksternal seperti, budaya, sosial, pelayanan, promosi, lokasi, dan harga.

Perilaku konsumen sangat menentukan proses pengambilan keputusan membeli yang tahapannya dimulai dari pengenalan masalah yaitu berupa desakan yang membangkitkan sebuah tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya. Selanjutnya tahap mencari informasi tentang produk dan jasa yang dibutuhkan dilanjutkan dengan tahap evaluasi alternatif yang berupa penyelesaian. Tahap berikutnya adalah tahapan

¹⁵ Amirudin dan Zainal Asikin, (2020), *Pengantar Metode Penelitian Hukum, cct.I*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 22

keputusan pembelian yang diakhiri dengan perilaku sesudah pembelian dimana membeli lagi atau tidak tergantung dari tingkat kepuasan yang didapat dari produk atau jasa tersebut.

D. Simpulan

1. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di dalam sidang mediasi penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di BPSK dilaksanakan secara teratur dan sistematis, hal tersebut dapat penulis temukan di dalam tahapan penanganan penyelesaian sengketa yang dibagi dalam 2 tahap yaitu; sebelum jalannya sidang dan di dalam proses sidang. Sebelum jalannya sidang diawali dengan laporan/gugatan konsumen terhadap pelaku usaha dengan menyertakan kronologi dan bukti dokumen yang dimiliki oleh konsumen ke BPSK, kemudian BPSK melakukan verifikasi dokument, apabila laporan diterima oleh BPSK maka pemanggilan kedua belah pihak untuk memilih metode penyelesaian sengketa dan dilanjutkan dengan penunjukan perangkat sidang (1 pimpinan majelis dari unsur pemerintah, 2 anggota majelis dari unsur konsumen dan pelaku usaha). Setelah dilaksanakan proses perlindungan konsumen sebelum dilangsungkannya sidang, lalu dilanjutkan dengan perlindungan konsumen yang dilaksanakan di dalam sidang mediasi perlindungan konsumen. Mediasi dipilih oleh kedua belah pihak karena sifat mediasi yang memberikan putusan berupa win-win solution atau tidak merugikan salah satu pihak dalam proses jalannya sidang. Di dalam kedua tahapan tersebut, yaitu perlindungan konsumen sebelum dilaksanakannya sidang dan di dalam proses jalannya sidang mediasi, sudah memuat ketentuan dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 huruf b, c, d, e, g dan h tentang hak-hak konsumen

serta Pasal 7 huruf b, d, f dan g tentang kewajiban pelaku usaha. Namun BPSK Kota Bandar Lampung tidak dapat menerapkan Pasal 55 yang menyatakan "Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima" karena dalam pelaksanaannya BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dari diterimanya laporan konsumen hingga pembacaan putusan sidang memakan waktu kurang lebih 3 bulan.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdul R. Saliman, (2020), Hukum Bisnis untuk Perusahaan, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Amirudin dan Zainal Asikin, (2020), Pengantar Metode Penelitian Hukum, cct.I, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2022) Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta.
- Lalu Husni, (2023), Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan Diluar Pengadilan, Raja Grafindo, Jakarta.
- Shirdata, (2019), Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Grasindo, Jakarta.

Jurnal

- A. Hashbi Luthfi, "Implementation of Technology Transfer Based on Law No. 25 of 2021 on Investment in the Context of Development of Industry in Indonesia", Jurnal Walisongo Law Review, Vol. 01 No. 02

Aini, Latifatul. "Praktik Jual Beli Dengan Sistem Grosir Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konseumen", 30 November 2023.

Angelita Mariska Claudya Retor "Hak konsumen terhadap standar mutu baku barang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konseumen" Jurnal Huku Lex Privatum, Volume 7 No. 7 Agustus 2019.

I Gst Made Oka Sedana Yesa, I ketut Sudiatmana. "Peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen terkait kerugian konsumen ditinjau berdasarkan pasal 8 huruf C Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konseumen Terhadap Pembelian Rumah Subsidi". Jurnal komunitas yustisia Vol.4 No. 2, Agustus 2021.

Ketut Sudiatmaka, Dewa Gede Sudika mangku "Implementasi Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng", Jurnal Hukum Komunitas Yustisia, Volume. 2 No. 3 November 2019.

Mutia Rahma Wardani, Joko Priyono, Fifiana Wisnaeni. "Perlindungan Konseman Dalam Transaksi Jual Beli Sandal" Volume 13 No. 2 Agustus 2024.

Octavia Carolina, Suradi, Aminah. "Implementasi asas keseimbangan dalam transaksi jual beli online ditinjau dari Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen". Jurnal Hukum, Volume 6. No. 2, Agustus 2019.

Renggi Pramita, Michelle Abigail Suganda, Partermutios Susilo Putra Sukur. "Implementasi Undnag Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Journal Of Social Science Research, volume 3 no.5, Juli 2023

R. Njatrijani "Posisi Undang Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen", Jurnal hukum, Volume 1 No.1 Desember 2019.

Salamiah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli" Al' Adl, Vol. 6, No. 12, 2014.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen