

**PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PRODUK  
MAKANAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH ( UMKM )**

**DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



**DISUSUN OLEH :  
AGRA SETIAWAN  
NPM : 171010531**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : AGRA SETIAWA  
NPM : 171010531  
Tempat/Tanggal Lahir : PEKANBARU, 21 MEI 1999  
Program Studi/Jurusan : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS  
Judul : PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
ATAS PRODUK MAKANAN USAHA MIKRO KECIL DAN  
MENENGAH (UMKM) DI KOTA PEKANBARU

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 4 agustus 2022

Yang menyatakan



AGRA SETIAWAN



# Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Agra Setiawan

171010531

Dengan Judul :

Penerapan Perlindungan Hukum Usaha Mikro Kecil Menengah ( Umkm )  
Di Kota Pekanbaru

Telah lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 10 Agustus 2022

Prodi Ilmu Hukum



Harvia Santri, S.H., M.H.



YKAN  
FS 671471



No. Reg : 1315/V/UPM.EH.UIR.2021

Paper ID : 1880861069/34 %

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR  
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 171010531  
Nama Mahasiswa : AGRASETIAWAN  
Dosen Pembimbing : 1. 2.  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Judul Tugas Akhir : PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PRODUK MAKANAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI KOTA PEKANBARU  
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTATION OF CONSUMER LEGAL PROTECTION ON FOOD PRODUCTS OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs) IN PEKANBARU CITY  
(Bahasa Inggris)  
Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	11 Juli 2022	Latar belakang harus sesuai dengan judul penelitian	Perbaiki dan sempurnakan kembali	
2	22 Juli 2022	Daftar pustaka dan bab II	Perbaiki yang dikoreksi	
3	23 Juli 2022	Pengutipan	Kuti aturan buku panduan FH	
4	29 Juli 2022	Sistematika dan tyawar pustaka	Kuti cth skripsi yg diseleksi	
5	25 Juli 2022	Abstrak dan kesimpulan	Ubah sesuai kumus masalah	
6	26 Juli 2022	Bab 3	Sesuaikan rumus masalah	
7	27 Juli 2022	Daftar isi dan halaman	Perbaiki urutan daftar isi	
8	8 Juli 2022	Acc, lanjut urus kompetensi	Acc	

Pekanbaru,.....  
Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTCXMDWEIITMX

( Rahdiansyah )

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIRKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua Prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan koplinya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIRKAD



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS HUKUM



الجامعة الإسلامية الزوادة

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK/PI/NO. 277/SK/IAN-PI/Akred/S/N/2018

Alamat : Jalan Kaharudin no. 11, Perumahan Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127, Fax. (0761) 674 834, 721 37, Website : law.uir.ac.id, E-mail : law@uir.ac.id

PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
PRODUK MAKANAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH  
(UMKM) DI KOTA PEKANBARU

AGRA SETIAWAN  
NPM: 171010531

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEKANBARU  
Pembimbing

Rahdiansyah, S.H., M.H

Mengetahui:

Dekan,

Dr. M. Musa, S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 286/Kpts/FH/2022  
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
- 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
- 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
- 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 5 Permennristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 6 Permennristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
- 7 SK. BAN-FT Nomor : 2777/SK/BAN-FT/Ak-XVI/S/X/2018
- 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
- 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan 1 Menunjuk
- |                    |  |
|--------------------|--|
| Nama               | : Rahdiansyah, S.H., M.H.                |
| NIP/NPK            | : 16 07 02 539                           |
| Pangkat/Jabatan    | : Penata Muda Tingkat I/ C/b             |
| Jabatan Fungsional | : Asisten Ahli                           |
| Sebagai            | : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa |
- 
- |                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama                  | : Agra Setiawan  |
| NPM                   | : 17 101 0531  |
| Jurusan/program studi | : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis   |
| Judul skripsi         | : Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Kota Pekanbaru. |
- 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
- 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
- 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 26 Juli 2022



Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR : 239 /KPTS/FH-UIR/2022**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.  
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Meningat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003  
2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005  
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990  
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :  
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001  
b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002  
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991  
6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013  
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009  
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :  
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998  
b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989  
c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012  
9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- |               |   |   |
|---------------|---|---|
| N a m a       | : | Agra Setiawan   |
| N.P.M.        | : | 171010531   |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum  |
| Judul Skripsi | : | Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Kota Pekanbaru |

- Dengan susunan tim penguji terdiri dari
- |  |   |  |
|--|---|--|
| Rahdiansyah, S.H., M.H                       | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika  |
| Lidia Febrianti, S.H., M.H                   | : | Anggota merangkap penguji methodologi  |
| Puti Mayang Seruni, S.H., M.H                | : | Notulis                                |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal 19 Agustus 2022



**Dr. M. Musa, S.H., M.H**  
NIDN.1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S1X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 239/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 19 Agustus 2022**, pada hari ini **Selasa, 23 Agustus 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Agra Setiawan  
N P M : 171010531  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Kota Pekanbaru  
Tanggal Ujian : 23 Agustus 2022  
Waktu Ujian : 13.45 - 14.45 WIB  
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring  
IPK : 3.18  
Predikat Kelulusan : **SANGAT MEMUASKAN**

### Dosen Penguji

### Tanda Tangan

- |   |          |
|---|----------|
| 1. Rahdiansyah, S.H., M.H                       | 1. Hadir |
| 2. Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Lidia Febrianti, S.H., M.H                   | 3. Hadir |

### Notulen

- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 4. Puti Mayang Seruni, S.H., M.H | 4. Hadir |
|----------------------------------|----------|



Pekanbaru, 23 Agustus 2022  
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H  
NIK. 950202223

## ABSTRAK

Dengan berkembangnya jaman semakin banyak bermunculan produk makanan olahan yang telah beredar di Indonesia khususnya produk-produk UMKM dan produk olahan rumah tangga, dalam hal ini pemerintah harus lebih cermat dalam proses pengawasan terhadap produk makanan dan memastikan bahwa produk tersebut aman untuk di konsumsi oleh masyarakat. Produk makanan yang dihasilkan dengan olahan harus mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi hal tersebut masih sering di dapatkan produk makanan olahan yang tidak mencantumkan label komposisi.

Adapun masalah pokok yang menjadi masalah pokok penelitian ini yaitu, penerapan perlindungan hukum konsumen produk makanan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kota Pekanbaru dan kendala penerapan perlindungan hukum konsumen atas produk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kota Pekanbaru.

Metode dalam penulisan laporan ini adalah metode hukum yuridis-normatif. Dengan mengumpulkan data, dan juga menggunakan metode literatur dan pendekatan kualitatif. Analisa data yang digunakan dengan analisa data deskriptif. Penulisan skripsi ini digunakan untuk mengkaji penerapan peraturan Undang Undang terkait perlindungan konsumen.

Adapun hasil penelitian yaitu, penerapan perlindungan hukum konsumen produk makanan usaha mikro kecil dan menengah di Pekanbaru ialah masi banyak yang melakukan pelanggaran dalam hal ini mengacu dalam pasal 1 huruf(i) uu perlindungan konsumen bila mana seorang konsumen dapat dirugikan dalam mengonsumsi produk olahan, yaitu perlindungan yang didapatkan oleh konsumen masi kurang optimal. maka akibatnya banyak terjadi kendala penerapan hukum perlindungan konsumen, yaitu kendala pendaftaran nama produk makanan dan pemahaman pemahan diantara pelaku (UMKM) penyebab tidak didaftar nama produk makanan mereka yaitu berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen yaitu ayat no 8 tahun 1999.

## ***ABSTRACT***

With the development of more and more processed food products that have been circulating in Indonesia, especially MSME products and processed household products, in this case the government must be more careful in the process of monitoring food products and ensuring that these products are safe for consumption by the public. Food products produced by processing must comply with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. But it still often gets processed food products that do not use the composition label.

The main problem that becomes the main problem of this research is the application of consumer legal protection for micro, small and medium food products (MSMEs) in the city of Pekanbaru and the application of consumer legal protection for the products of micro, small and medium enterprises (MSMEs) in the city of Pekanbaru.

The method in writing this report is the juridical-normative method. By collecting data, and also using literature methods and qualitative approaches. Analysis of the data used with descriptive data analysis. The writing of this thesis is used to examine the application of consumer-related protection laws.

As for the results of the study, namely, the application of consumer legal protection for food products, micro, small and medium enterprises in Pekanbaru, there are still many who commit violations, in this case referring to Article 1 letter (i) of the consumer protection law if a consumer can harm in consuming processed products, namely the protection obtained by consumers is less than optimal. As a result, there are many obstacles to the application of consumer protection law, namely the problem of registering food product names and understanding among actors (MSMEs) the cause of not registering their food product names, which is related to consumer protection law, namely paragraph no 8 of 1999.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Assalamualaikum Warrahmatulahi Wabarakatuh.

Puji Syukur pada Allah Swt yang telah memberikan penelitian **“PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PRODUK MAKANAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH ( UMKM )**

**DI KOTA PEKANBARU ”** Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelas Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang teristimewa untuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayahan AKP Aguswandi, S.H. dan Ibunda Ira Puspita, S.E. Tak lupa terima kasih kepada adik saya yakni Al Thifni Swandi dan Al Dinda Swandi, dan juga teman seperjuangan Dhea Nanda Putri, S.H. Terima kasih atas segala doa, dukungan baik materi maupun moril, kesabaran, bimbingan, dan kasih sayang tak terhingga yang diberikan kepada penulis selama ini. Hanya karya kecil ini yang dapat penulis persembahkan, semoga karya kecil ini dapat membuat mereka bangga dan bahagia.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL. Selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil I Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya

- dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H.,M.H., selaku Wakil II Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
  5. Bapak S. Parman, S.H., M.H., selaku Wakil III Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
  6. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H, selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya untuk penulis dan memberikan masukan kepada penulis dalam pemilihan judul skripsi.
  7. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H, selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu, dan memberikan nasihat, saran serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
  8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan pendidikan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

9. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang selama ini banyak memberikan bantuan layanan administrasi kepada penulis.
10. Teman-teman Angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dorongan, dan doa yang diberikan kepada penulis menjadi amal baik serta mendapat ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi masih adanya kekurangan terlihat dari segi materi, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pekanbaru, 2 Agustus 2022

Penulis

Agra Setiawan

NPM : 171010531

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Tinjauan Pustaka .....	12
E. Konsep Operasional .....	22
F. Metode Penelitian.....	23
G. Sistematika penulisan.....	27
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b>	
A. Tinjauan umum tentang Perlindungan Konsumen .....	28
B. Tinjauan Umum tentang pelaku usaha .....	41
C. Tinjauan Umum Tentang BPOM Pengawas Obat dan Makanan .....	48
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Penerapan Pelindungan Hukum Konsumen Produk Makanan Usaha Umkm di Kota Pekanbaru.....	57

B. Kendala Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Produk Makanan  
UMKM di Kota Pekanbaru..... 67

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 77  
B. Saran..... 78

**DAFTAR PUSTAKA..... 79**



## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **A. Latar belakang**

Perkembangan teknologi mendukung globalisasi serta perdagangan bebas, telekomunikasi, dan teknologi Informasi telah memperluas arus transaksi barang dan/atau jasa hingga ke perbatasan negara. Perkembangan Indonesia dan Pembangunan ekonomi secara umum mengarah pada perkembangan di bidang perekonomian, komersial serta industri.<sup>1</sup> Perkembangan itu menimbulkan banyak masalah yang dihadapi negara ini, khususnya masalah perlindungan konsumen di sektor komersial dan industri, yang mengakibatkan bermacam-macam jenis barang ataupun jasa yang dapat dimanfaatkan.<sup>2</sup>

Setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan berbeda, hampir semua konsumen membuat hal yang sama dan setiap orang mengkonsumsi barang ataupun jasa, dan kesamaan ini berarti semua pembeli memiliki kebutuhan yang sama.

Konsumen menginginkan pasar yang berprinsip, aturan, dan kebijakan semua elemen yang terlibat, baik itu konsumen, industri, atau pelaku pemerintah. Menginginkan barang dan / atau layanan terbaik dan mendorong orang untuk yang terbaik. Fenomena seperti ini telah menimbulkan ketimpangan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen kurang diposisikan sebagai target komersial untuk mendapatkan keuntungan maksimal dari pelaku usaha. Banyak praktik berjualan di Indonesia yang kenyataannya merugikan konsumen dengan cara memalsukan

---

<sup>1</sup> <http://www.Perkembanganteknologiindiabesertadampaknya.co.id>, diunduh 3 januari 2021 jam 15.45

<sup>2</sup> <http://www.dsllawfirm.co.id/perlindungankonsumen/amp>, diunduh 3 januari 2021 jam 15.60

harga, mempromosikan pemotongan harga, positioning produk, konsumen melakukan penjualan barang yang tidak memenuhi kriteria standar wajib, merusak standar serta makanan berbahaya yang dapat menimbulkan keruguiuan si konsumen.<sup>3</sup>

Konsumen mungkin dibatasi sejauh mana mereka mengumpulkan dan memproses informasi tentang pasien dan / atau layanan yang mereka konsumsi. Merupakan penyebab lemahnya konsumen dalam melakukan perampangan dan konsumen memiliki hak dan pengetahuan yang kurang tentang kewajiban konsumen. Semua ini dikarenakan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Dalam perekonomian Indonesia Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang menjadi suatu kelompok pelaku usaha yang mempunyai jumlah terbesar serta terbukti tahan terhadap berbagai jenis guncangan-guncangan krisis ekonomi. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pelaku ekonomi nasional dengan peran yang amat sangat penting di dalam pembangunan perekonomian, dikarenakan kegiatan komersialnya mampu memperluas kesempatan kerja dan memberikan layanan ekonomi yang komprehensif kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Di tengah persyaratan persaingan di suatu negara yang masih dilindungi oleh perlindungan pemerintah, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) harus mampu menghadapi persaingan global dari berbagai macam bentuk-bentuk usaha

---

<sup>3</sup> Az. Nasution SH, 2011, *hukum perlindungan konsumen*. hal 15

<sup>4</sup> [http://www. Goggle.co.id/serechUMKM.com](http://www.Google.co.id/serechUMKM.com) 10 januari jam 13.40

untuk mendorong *integrasi* perdagangan antar negara dengan hambatan serendah mungkin.

Lalu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melakukan pemberin dalam bentuk kesempatan dukungan, seluas-luasnya, serta melakukan perlindungan hukum dan pengembangan usaha merupakan hal yang penting sebagai wujud sisi kuat dalam kelompok usaha rakyat.<sup>5</sup> Dengan transformasi yang terjadi dalam sistem ekonomi global yang mengarah pada persaingan bebas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).<sup>6</sup>

Muncul keprihatinan, dari situasi yang datang dari pihak negara dan dapat dinyatakan bahwa usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) menghadapi situasi yang bersumber dari dalam negara berupa pemalsuan produk- produk manufaktur yang terbelakang.<sup>7</sup> Dalam produktivitas, efisiensi dan inovasi. Situasi yang datang dari luar menghadapi persaingan yang kuat dengan bisnis sejenis. Daya saing dan kapasitas UMKM harus terus ditingkatkan agar dapat memanfaatkan sistem perdagangan bebas saat ini. Sistem ini dapat digunakan sebagai peluang untuk memamerkan produk-produk unggulan di pasar dunia, berpartisipasi bahkan berperan nyata dalam sistem tersebut. Akan tetapi tidak semua (UMKM).

Kondisi pasar ini dapat digunakan untuk memasuki pasar yang lebih luas atau untuk bersaing di pasar global yang sedang berkembang. Akan tetapi meski peluang dari pasar tersebut semakin terbuka. Namun, liberalisme perdagangan tidak

---

<sup>5</sup> Jurnal, *pengembangan usaha mikro kecildan menengah (UMKM) melalui fasilitasi pihak eksternal dan potensi internal*.,diunduh sabtu, tanggal 29 april 2021, pukul 15.00

<sup>6</sup> Az. Nasution SH011,*hukum perlindungan konsumen*.hal 15

<sup>7</sup> [http://www. Goggle.co.id/serech pemalsuan UMKM.com](http://www.Google.co.id/serech_pemalsuan_UMKM.com). diunduh 2 mei 2021, pukul, 13.09

dapat secara otomatis membantu UMKM dan bahkan dapat menjadi ancaman bagi mereka. Untuk mengantisipasi ancaman tersebut, UMKM harus kreatif, inovatif dan harus siap mengambil langkah untuk menghasilkan produk yang tidak kalah dengan perusahaan besar. Konsumen sebagai pengguna barang dan / atau jasa memiliki banyak hak dan kewajiban yang saling terkait diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

#### Pasal 4

“Hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.<sup>8</sup>

“Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>9</sup>

Pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang diatur dalam Pasal

---

<sup>8</sup> Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>9</sup> [http://www.kompas.com/skola/read/kewajiban\\_konsumen.com](http://www.kompas.com/skola/read/kewajiban_konsumen.com)

6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang berbunyi :

Pasal 6

“Hak pelaku usaha adalah :

- 
- 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.

Pasal 7

“Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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,<sup>10</sup>
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi 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

---

<sup>10</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 6 dan pasal 7.

g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Hak dan kewajiban konsumen serta pelaku niaga dapat memiliki hubungan yang baik sehingga konsumen dapat memperoleh manfaat dari barang dan / atau jasa tersebut tanpa adanya penipuan terhadap kualitas barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.<sup>11</sup> Di antara produk yang baru ditemukan tersebut adalah produk Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang sudah tidak layak konsumsi lagi di pasar dan toko di Pekanbaru. Pada situasi sekarang ini Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Pekanbaru ini telah mempunyai tata cara yang strategis dan melakukan pekerjaan dengan baik dalam mempromosikan keterampilan untuk kepentingan masyarakat dan ekonomi. Oleh karena itu, sangat penting untuk mendukung UMKM dan menyediakan alat dan bahan untuk meningkatkan daya saingnya. Oleh karena itu, produk pangan UMKM harus memenuhi standar yang dapat dimakan untuk menjamin kualitas produk.

Hal ini juga bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko gangguan kesehatan seperti keracunan makanan, apalagi sebagian besar makanan saat ini disiapkan oleh produsen UMKM. Dalam BPOM ditegaskan bahwa potensi risiko dari produk UMKM khususnya produk pangan, obat tradisional dan kosmetika berdampak signifikan jika tidak diproduksi dengan baik.<sup>12</sup> Memang alat tersebut mempunyai bakat ekonomi yang sangat menakjubkan dan lebih lagi 90% produk

---

<sup>11</sup> Drs. M. Sofyan Lubis, S.,H. *Mengenal hak konsumen dan pasien*.hal 19

<sup>12</sup> [http://www. Goggle.co.id/bponresiko](http://www.Google.co.id/bponresiko), diunduh tanggal 3 agustus 2021, jam 14.19

yang berada di Kota Pekanbaru dihasilkan oleh UMKM. Oleh karena itu diperlukan edukasi yang komprehensif dan detail terutama bagi para pedagang makanan atau orang-orang yang berhubungan langsung dengan produk pangan Penjual makanan juga harus paham dan harus tahu kapan harus menyimpan makanan dalam kondisi dingin atau tidak untuk mencegah bakteri berkembang dengan cepat.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PRODUK MAKANAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH ( UMKM ) DI KOTA PEKANBARU”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari paparan latar belakang yang terurai di atas, terhadap proposal dengan judul “Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah ( UMKM ) Di Kota Pekanbaru” dapat penulis rumuskan permasalahan, sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan Perlindungan hukum konsumen produk makanan usaha mikro kecil dan menengah ( UMKM ) di Kota Pekanbaru ?
2. Apa kendala penerapan perlindungan hukum konsumen atas produk makanan usaha mikro kecil dan menengah ( UMKM ) di Kota Pekanbaru?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan memahami Bagaimana penerapan Perlindungan hukum konsumen produk makanan usaha mikro kecil dan menengah ( UMKM ) di Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui dan memahami kendala penerapan perlindungan hukum konsumen atas produk makanan usaha mikro kecil dan menengah ( UMKM ) di Kota Pekanbaru

#### 2. Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara keilmuan dalam dunia teoritis atau akademis, penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumbagan pemikiran ilmiah bagi ilmu hukum secara substansial lebih terfokus pada mtaeri Perlindungan Hukum Konsumen Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah ( UMKM )

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan pemahaman mengenai Perlindungan Hukum Konsumen Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah ( UMKM ).

## D. Tinjauan Pustaka

### 1. Perlindungan Konsumen

Perdagangan umumnya melalui dua pihak. Mereka adalah pembeli atau konsumen dan legislator atau partai. Status barang barang, pengguna barang dipercaya. Awal mula Kata Konsumen berasal dari kata sebuah kata konsumen (EnglishAmerika), atau konsumen / konsumen (Belanda).<sup>13</sup> Arti harfiah dari kata konsumen (sebagai lawan produsen) Konsumen umumnya dianggap sebagai konsumen akhir dari barang tujuan pengiriman barang tersebut, yaitu H - Siapa pun yang membeli komoditas, tidak menjualnya, atau tidak menjualnya. Dilihat dari sisi, Konsumen lebih lemah di dibandingkan dengan produsen, meskipun harus fair di dalam dunia perdagangan antra kedua belah pihak berada pada posisi yang sama dan tidak ada bedanya, Ini mendukung pembentukan mereka Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>14</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen dalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mutlak cukup. Diharapkan, kalimat yang menyatakan segala upaya untuk menjamin kepastian hukum ini akan menjadi benteng bagi penghapusan tindakan suka-suka yang merugikan pelaku komersial hanya demi perlindungan bagi konsumen. Kepastian hukum untuk

---

<sup>13</sup> <http://www.pengertian.konsumen.co.id>. diakses tanggal 25 agustus, jam 21.00

<sup>14</sup> Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain melalui peningkatan martabat konsumen, membuka akses informasi tentang barang dan / atau jasa kepada konsumen, dan memperkuat posisi pelaku niaga yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>15</sup> Manfaat serta tujuan yang akan dicapai dalam perlindungan pembeli pada umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu :

- a. Memberdayakan konsumen untuk memilih dan mendefinisikan barang dan atau jasa yang mereka butuhkan dan menuntut hak mereka
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses informasi
- c. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.<sup>16</sup>

Perlindungan konsumen memberikan manfaat untuk kepentingan (hukum) konsumen. Sedangkan untuk kepentingan konsumen tergantung kepada Resolusi perserikatan Bangsa-Bangsa “Nomor 39/284 tentang Guidelines for Consumer Protection”, sebagai berikut :

- a. Melindungi konsumen dari bahaya kesehatan dan keselamatan;
- b. Mempromosikan dan melindungi kepentingan sosial dan ekonomi konsumen;

---

<sup>15</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.,H., M.Hum. *hukum perlindungan konsumen*. hal 26

<sup>16</sup> [http://www. Goggle.co.id](http://www.Google.co.id), *manfaat sertatahuanyangdicapaidalamperlindungankonsumen.com*, diakses tanggal 29 agustus, jam 14.09

- c. Ketersediaan informasi yang cukup bagi konsumen untuk memberi mereka kemampuan untuk membuat pilihan yang enar sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pribadi mereka;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Ketersediaan prosedur kompensasi yang efektif
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi terkait lainnya dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk mengungkapkan pandangannya dalam proses pengambilan keputusan yang menjadi kepentingan mereka.<sup>17</sup>

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak unuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Yaitu dapat

---

<sup>17</sup> Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc. *prilaku konsumen (teori penerapan dalam pemasaran)* hal 30

bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Ada beberapa hak perlindungan konsumen yaitu dibawah ini:

a. Hak Konsumen

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

b. Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

c. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

d. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

e. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

f. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

## 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip yang relevan dengan pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas kegunaan bertujuan untuk mengasumsikan bahwa segala upaya dalam melaksanakan perlindungan konsumen harus hal tersebut memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas pemerataan bertujuan untuk mencapai peran serta yang sebesar- be<sup>18</sup>sarnya bagi semua orang dan memberikan kesempatan kepada konsumen Pelaku ekonomi mendapatkan hak untuk menegakkan kewajibannya secara adil.
- c. Prinsip bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku komersial dan pemerintah dalam hal material dan spiritual.
- d. Asas keselamatan konsumen bertujuan untuk menjamin keselamatan konsumen dalam penggunaan, penggunaan, dan penggunaan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum bertujuan untuk memastikan bahwa pengecer dan konsumen mematuhi hukum dan mencapai keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum Begitu pula dalam penjelasannya, kata itu seakan-akan merujuk pada falsafah pembangunan nasional, yakni pembangunan segenap manusia Indonesia atas dasar dari bangsa Republik

---

<sup>18</sup> <http://www.dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/12345.asastujuan.co.id>. diakses 25 september, jam 13.08

Indonesia. 5 ( lima ) asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu :

- a. Asas kemanfaatan meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
- b. Asas keadilan meliputi asas keseimbangan
- c. Asas kepastian hukum

Asas hukum perlindungan konsumen yang dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok di atas, yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan asas kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi, keadilan sejalan dengan prinsip keseimbangan, utilitas setara dengan prinsip maksimalisasi, dan kepastian hukum sejalan dengan prinsip efisiensi. Prinsip kepastian hukum sejalan dengan prinsip efisiensi karena menurut Himawan, hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan. Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :<sup>19</sup>

1. “meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

---

<sup>19</sup> Undang-undang nomor 8 pasal 3 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan khusus perlindungan konsumen tersebut di atas dikelompokkan menjadi tiga tujuan hukum umum, kemudian tujuan hukum untuk mencapai keadilan dituangkan dalam rumusan huruf C dan E. Sedangkan tujuan pemberian manfaat dapat dilihat pada rumusan huruf a, d dan f. Terakhir, tujuan khusus yang ditujukan untuk kepentingan kepastian hukum muncul dalam rumusan huruf D. Pengelompokan ini tidak sepenuhnya berlaku, karena seperti terlihat pada pengkalimatan pada huruf A sampai F, ada target yang harus dikualifikasikan sebagai multiguna.

3. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau consument/konsument (Belanda).<sup>20</sup> Secara harafiah arti kata consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen umumnya didefinisikan sebagai pengguna terakhir dari produk yang dikirimkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu siapa pun yang memperoleh barang untuk digunakan dan tidak memperdagangkan atau menjualnya kembali. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Di Bagian AS, definisi pembeli mencakup korban produk cacat, merupakan tidak hanya mencakup penjual akan tetapi mereka korban yang tidak membeli. Sebaliknya, pengguna, dan bahkan korban bukan pengguna, menerima perlindungan yang sama seperti pengguna. Sedangkan di Eropa, definisi konsumen hanya mengandalkan arahan tanggung jawab produsen untuk memandu negara-negara ME dalam merumuskan ketentuan terkait undang-undang perlindungan konsumen. Berdasarkan Polis ini, yang berhak atas kompensasi adalah mereka yang mengalami kerugian (melalui kematian atau cedera) atau kerugian dalam bentuk kerusakan apa pun selain produk cacat itu sendiri.

#### 4. Usaha Mikro Kecil Menengah

---

<sup>20</sup> <http://www.konsumenberasaldari.com>, diakses pada tanggal 23 oktober, jam 20.08

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) ini memainkan peran penting dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, tidak hanya di negara berkembang ( NSB ), tetapi juga di negara maju (Mediterania Utara). Di Mediterania utara, UMKM sangat penting, tidak hanya karena kelompok usaha ini mengkonsumsi tenaga kerja paling banyak dibandingkan dengan perusahaan besar, seperti yang terjadi di NSB, tetapi juga kontribusinya terhadap pembentukan atau pertumbuhan PDB lebih besar jika dibandingkan di NSB terutama di Asia, Afrika dan Amerika.<sup>21</sup> Latin UMKM juga memainkan peran yang sangat penting, terutama dari sisi lapangan kerja dan sumber pendapatan bagi masyarakat miskin, distribusi pendapatan dan penanggulangan kemiskinan, serta pembangunan ekonomi pedesaan.

Mengingat kontribusinya terhadap PDB, ekspor nonmigas, terutama produk manufaktur, serta inovasi dan pengembangan teknologi, peran UKM di NSB relatif rendah, dan ini sebenarnya perbedaan paling nyata dari UKM di Mediterania Utara.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak saja berbeda dengan UB, Namun di dalam kelompok UMKM sendiri terdapat perbedaan karakteristik antara UMI, UK dan UM dalam beberapa aspek yang dapat dengan mudah dilihat dalam kehidupan sehari-hari di NSB, termasuk Indonesia.<sup>22</sup> Aspek-aspek tersebut meliputi orientasi pasar, profil, pemberi kerja, sifat pekerjaan di perusahaan, organisasi dan sistem manajemen yang diterapkan di perusahaan, derajat mekanisme dalam proses

---

<sup>21</sup> Tulus T.H Tambunan, *usaha mikro kecil menengah*, hal 23

<sup>22</sup> Tulus T.H Tambunan, *usaha mikro kecil menengah*, hal 29

produksi, sumber bahan baku dan modal, lokasi tempat, perusahaan, hubungan eksternal dan tingkat partisipasi perempuan sebagai pelopor.<sup>23</sup>

Ada perbedaan antara UMI, UK dan UM dalam latar belakang atau motivasi wirausahawan untuk berbisnis, perbedaan motivasi berwirausaha hendaknya dilihat sebagai ciri utama pembeda UMKM dengan UB, serta antar subkategori dalam kelompok UMKM itu sendiri. Menurut laporan tersebut, sebagian besar pemilik usaha kecil di Indonesia memiliki latar belakang ekonomi, terutama keinginan untuk meningkatkan pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa para pemilik usaha kecil berinisiatif mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarganya. Selain itu, latar belakangnya sebagai wirausahawan muda dapat dirunut ke belakang dari faktor keturunan, khususnya melanjutkan bisnis keluarga.

Dalam hal ini terdapat beberapa faktor keluarga yang dominan jika orang tuanya menjadi pemburu, anaknya juga menjadi pemburu, dan seterusnya. Sedangkan alasan ideal bagi pemilik usaha kecil untuk merasa memiliki keterampilan tertentu. Alasan lain untuk menjadi pemilik bisnis kecil adalah karena Anda tidak memiliki kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan di bidang lain.

Latar belakang wirausaha muda lebih beragam dibandingkan dengan pelaku usaha kecil, meskipun dasar ekonomi juga menjadi alibi utama, sebagian lain memiliki latar belakang yang lebih realistis dengan melihat prospek usaha ke depan dengan keterbatasan modal yang terbatas.

---

<sup>23</sup> Dr. Hj. Endang purwaningsih., S.H., M.HUM., M.,Kn *umkm aspek hukum dan manajemen pemasaran produk*. Hal 12

<sup>24</sup> [http://www. Bab 1 pendahuluan umiukdanum.co.id](http://www.Bab 1 pendahuluan umiukdanum.co.id). diakses 23 september, jam 12.56

Sebagian besar pengusaha muda di Indonesia memiliki pangsa pasar yang besar dan pasti. Ada juga sejumlah pengusaha kecil yang melakukan usaha dengan alasan utama yaitu genetik / warisan, memberikan ketrampilan dan menciptakan lapangan kerja baru bagi penduduk setempat.

Meski masih ada sebagian pengusaha yang menyatakan bahwa dengan berbagai alasan seperti pendidikan formal yang rendah atau kondisi materi yang buruk, mereka tidak mendapatkan kesempatan di bidang lain. Ini menunjukkan bahwa pemilik usaha kecil memiliki tujuan yang lebih baik daripada UM. UMKM merupakan sebuah Unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dijalankan oleh seseorang ataupun badan usaha di dalam sebuah sektor perekonomian. Pada prinsipnya perbedaan antara UMI, UK, UM dan UB pada dasarnya didasar terhadap nilai aset utama (tidak termasuk tanah dan bangunan), omzet rata-rata per tahun, atau jumlah pekerja tetap.

#### **E. Konsep Operasional**

Konsumen yang merupakan sebagai orang yang menggunakan barang dan/ataupun jasa memiliki beberapa hak dan kewajiban yang keduanya saling berkaitan diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>25</sup> Seorang yang merupakan pelaku usaha juga memiliki hak serta kewajiban yang diatur dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>25</sup> Undang-undang no 8 tahun 1999 pasal 4 dan 5, *tentang perlindungan konsumen*

Hak dan kewajiban konsumen serta pelaku niaga dapat memiliki hubungan yang baik sehingga konsumen dapat memperoleh manfaat dari barang dan / atau jasa tanpa adanya penipuan terhadap kualitas barang dan / atau pihak yang menjual barang tersebut.<sup>26</sup> Di antara produk yang baru ditemukan tersebut adalah UMKM yang sudah tidak layak konsumsi lagi di pasar atau toko di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, produk pangan UMKM harus memenuhi standar konsumsi yang layak guna menjamin keamanan mutu produk. Hal ini juga bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko gangguan kesehatan, misalnya keracunan pangan, terutama karena sebagian besar produk pangan saat ini merupakan hasil dari produsen UMKM. Produk pangan UMKM harus memenuhi standar konsumsi yang sesuai untuk memastikan keamanan kualitas produk. Hal ini juga bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko gangguan kesehatan, misalnya keracunan pangan, terutama karena sebagian besar produk pangan saat ini merupakan hasil dari produsen UMKM.<sup>27</sup>

#### **F. Metode Penelitian**

Dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang berguna dalam menentukan serta mencari data-data secara akurat dan benar sehingga dapat menjawab seluruh pokok permasalahan dalam penelitian ini dengan metode sebagai berikut :

---

<sup>26</sup> <http://www.hukumonline.com/jutaan-pelaku-umkm>. Diakses tanggal 29 september, jam 23.00

<sup>27</sup> Tulus Tambunan, *umkm indonesia*, hal 20

## 1. Jenis Penelitian

Teori yang di pakai dalam penyusunan ini ialah observasi. Menurut Patton observasi ialah penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi. metode ini akurat dan mudah dalam melakukan pengumpulan data serta bertujuan untuk menggali informasi dan memahami segala kegiatan yang berlangsung yang menjadi objek kajian penelitiannya. Sifat penelitian yang digunakan deskriptif ialah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data data.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Pekanbaru, untuk memperoleh data yang digunakan, secara khusus penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengawas Obat dan Makanan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Diponegoro No.10, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28156. Karena dari hasil data yang peneliti dapatkan dari Pengawas Obat dan Makanan Kota Pekanbaru dalam keberhasilan dengan rumusan masalah yang akan peneliti bahas.

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan objek dengan ciri yang sama.<sup>28</sup> Sampel yaitu bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi.

Populasi dan sampel pada skripsi ini yakni:

---

<sup>28</sup> Sunggono, *metode penelitian*, 2005, hal. 118-119

1. Pelaku umkm di kota Pekanbaru adalah 7.488 pelaku UMKM yang terdaftar dalam binaan dinas Koperasi UMKM Kota Pekanbaru pada tahun 2021

2. Bidang Pemeriksaan dan Penyidikan 20 orang di kota Pekanbaru pada tahun 2021

Pada penelitian ini populasi dan sampel bisa dilihat sebagai berikut:

**TABEL 1.1**  
**Populasi dan Responden**

No	Kriteria populasi	Populasi	Sampel	persentase
1	Pelaku usaha umkm di kota Pekanbaru	7.488	20	5%
2	Bid.Pemeriksaan dan Penyidikan BPOM Kota Pekanbaru	20	5	5%
	<b>Jumlah</b>	7.508	25	10%

*Sumber data : olahan lapangan Tahun 2021<sup>29</sup>*

Populasi yang banyak dan lumayan luas akan susah dan payah untuk meneliti populasi sebanyak itu. Maka dari itu si peneliti hanya mengambil sebagian orang saja yang bersedia di wawancara mengenai Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) tersebut untuk di jadikan data penelitian.

<sup>29</sup> *Sumber data : olahan lapangan Tahun 2021*

#### **4. Data dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data sekunder yang dapat diibedakan :

##### **1. Data Primer**

Yaitu data yang secara langsung diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti dapat dari penelitian ini.

##### **2. Data Sekunder**

Untuk mengumpulkan data sekunder peneliti melakukan pengumpulan data studi pustaka. Studi pustaka atau dokumen merupakan kegiatan menelusuri, memeriksa, dan mempelajari data sekunder. Dengan pendekatan ini penulis akan melakukan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta sebagai sumber yang berhubungan dengan penelitian.

##### **5. Alat Pengumpul Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan teknik wawancara dan studi kepustakaan, wawancara yaitu suatu metode tanya jawab bertatap muka yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dan berlangsung antara pewawancara dan narasumber, dimana pewawancara memberikan pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Melalui teknik tersebut maka wawancara akan dilakukan berdasarkan Tanya Jawab secara langsung terhadap penyidik di bidang tindak pidana narkotika.

## **6. Analisis Data**

Adapun analisis data yang digunakan oleh penulis adalah secara kualitatif. Kualitatif maksudnya data tidak dianalisis dengan memakai statistik, matematika ataupun yang mirip dengannya, namun hanya dengan menguraikan dengan cara deskriptif dengan data yang telah diperoleh.

Sedangkan studi kepustakaan adalah cara penelitian dengan mempelajari jurnal, literatur dan buku-buku mengenai masalah yang diteliti guna menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti.

## **4. Metode Penarikan Kesimpulan**

Berdasarkan hal itu peneliti berupaya menggunakan data hasil dari wawancara di wilayah hukum Pengawas Obat dan Makanan Kota Pekanbaru untuk menjawab rumusan masalah terhadap penerapan perlindungan hukum Badan Pengawas Obat dan Makanan Kota Pekanbaru.

## **G. Sistematik Penulisan**

Pada bagian proposal ini penulis harus membuat rencana sistematika penulisan skripsi yang sifatnya masih tentative atau sementara yang disusun Bab demi Bab dengan urutan kebawah.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris-Amerika) atau consument/konsument (Belanda). Pengertian consumer atau consument tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata consumer adalah (lawan produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.<sup>30</sup>

z. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara I nimendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

---

<sup>30</sup> AZ. Nasution dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2006. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media Hal 63

c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen :

- a. Setiap orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah "orang disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut natuurlijke persoon atau termasuk juga badan hukum (rechtspersoon). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.
- b. Pemakai Kata "pemakai" dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (ultimate consumer).
- c. Barang dan/ atau jasa

UU Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda

yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

- d. Yang tersedia dalam masyarakat Barang/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (developer) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti futures trading dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/ atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tanggana (keperluan non-komersial). Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut<sup>63</sup>. Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya

sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).

- A. Hak dan Kewajiban Konsumen Sebagai pemakai barang dan/ atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:
- B. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety) Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.
- C. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed) Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa

- c. Hak untuk memilih (the right to choose) Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.
- d. Hak untuk didengar (the right to be heard) Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen<sup>77</sup>. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen. Selain keempat Hak diatas, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut :
- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengannilai 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, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- D. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- F. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- G. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :<sup>31</sup>

a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

b. Hak untuk memilih

Hak ini dimaksudkan untuk memberikann kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk jugas untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya. Hak ini dimiliki oleh konsumenn hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk

---

<sup>31</sup> hmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen-Cetakan Pertama*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hal. 45

dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

c. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik. Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak ini adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini terkait disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak

diskriminatif Maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa

sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban. Ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah:

“setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Penjelasan Pasal 1 angka (2) tersebut juga dikenal dengan istilah dalam kepustakaan ekonomi yakni konsumen akhir dan konsumen antara. Az. Nasution didalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti

menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barangatau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
3. konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan

hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersil).<sup>32</sup>

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah perangkat.

Hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak.<sup>33</sup> Jenis-jenis konsumen dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial (intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market).
2. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga/non komersial (Ultimate consumer, Ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market) hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen<sup>19</sup>. Jenis-jenis konsumen dibedakan menjadi dua yaitu :
  1. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial (intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market).

---

<sup>32</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., hlm. 25.

<sup>33</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan\\_konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen) diakses pada tanggal 15 Maret 2017 pukul 12:3

2. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga/non komersial (Ultimate consumer, Ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market).

Hukum, khususnya hukum ekonomi mempunyai tugas untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pengusaha, masyarakat, dan pemerintah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas menyebutkan bahwa pembangunan ekonomi nasional pada era globalisasi harus mampu menghasilkan aneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat menjadi sarana penting kesejahteraan rakyat, dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Selanjutnya, upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen.

#### 1. Pentingnya Perlindungan Konsumen di Indonesia

Setiap orang pada suatu waktu dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Dalam hal ini timbul hubungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, hubungan tersebut menimbulkan akibat hukum terhadap semua pihak atau kepada pihak-pihak tertentu. Dalam menjalankan hubungan tersebut, kadang timbul masalah, untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang menyangkut, antara lain: mutu barang, cara

prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan, dan sebagainya. Sehingga tujuan dari hukum perlindungan konsumen dapat tercapai, yaitu: secara langsung dapat meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.

Menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (no conflict/pre purchase dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (conflict/post purchase).<sup>34</sup> Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (no conflict/pre purchase) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. Legislation, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan- batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Voluntary Self Regulation, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi

---

<sup>34</sup> Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999, hal. 3

(conflict/post purchase) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan karena konsumen dalam posisi yang lemah. Perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan gangguan fisik, jiwa atau harta konsumen dan tidak diperolehnya keuntungan optimal dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut dan miskinnya hukum yang melindungi kepentingan konsumen. Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut cukup beralasan karena selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha**

1. Pengertian Dalam Pasal 1 angka (3) UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) UUPK tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi, importer dan lain-lain Sedangkan

menurut kalangan periklanan, terdapat beberapa istilah pelaku usaha periklanan, yaitu sebagai berikut.<sup>35</sup>

- a. Pengiklanan, yaitu badan usaha yang memesan iklan dan membayar biaya pembuatannya untuk promosi/ pemasaran produknya dengan menyampaikan pesan-pesan dan berbagai informasi lain tentang produk tersebut, kepada perusahaan iklan.
- b. Perusahaan periklanan, yaitu perusahaan atau biro iklan yang merancang, membuat atau menciptakan iklan berdasarkan pesan atau informasi yang disampaikan pengiklan padanya.
- c. Media periklanan, yaitu media non-elektronik (koran, majalah, dst) atau media elektronik (radio, televisi, komputer) yang digunakan untuk menyiarkan dan/atau menayangkan iklan-iklan tertentu. Berdasarkan Pasal 20 UUPK, pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Maka jelas bahwa ketiga unsur periklanan tersebut, semua atau masing-masing adalah pelaku usaha periklananyang bertanggung jawab atas iklan yang dibuat dan akibat-akibat yang ditimbulkannya.

## 2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para

---

<sup>35</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, 2009, Jakarta, hal.41

pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK yaitu :

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

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak

menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.<sup>36</sup>

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila<sup>34</sup>:

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa. Di Amerika Serikat, faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:<sup>37</sup>
  - a. Kelalaian si konsumen penderita;
  - b. Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat (unforseeable misuse)
  - c. Lewatnya jangka waktu penuntutan waktu penuntutan (daluarsa), yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 tahun sejak barang diproduksi;

---

<sup>36</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 50-51.

<sup>37</sup> Ibid., hal. 165

- d. Produk pesanan pemerintah pusat (federal);
- e. Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui joint and several liability). Dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:
  - c. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
  - d. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
  - e. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - f. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
  - g. Memberi 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
  - h. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - i. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.<sup>38</sup>

disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi. Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami oleh

---

<sup>38</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal.44.

konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.<sup>87</sup> Peringatan ini sama pentingnya dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu instruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan pengguna produk, sedangkan peringatan untuk menjamin keamanan penggunaan produk. Peringatan yang merupakan Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Konsumen semata-mata bergantung pada informasi yang diberikan dan disediakan oleh pelaku usaha. Sampai seberapa jauhkah seorang konsumen dapat mengerti dan memahami rangkaian informasi yang diberikan tersebut, dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dan komposisi mayoritas penduduk Indonesia yang relatif masih kurang “terpelajar”, rasanya suatu informasi yang diberikan tanpa disertai dengan edukasi akan kurang dirasakan manfaatnya.

Sebagai konsekuensi hukum dari pelarangan yang diberikan oleh UUPK dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen,

maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut. Jika berbicara soal pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau, kita harus berbicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen-pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu. Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum

### **C. Tinjauan Umum Tentang Balai Besar Pengawas obat dan makanan**

#### **1. Pengertian dan latar Belakang Badan Pengawas Obat dan Makanan.**

##### **1. Sejarah Berdirinya BPOM Pekanbaru**

Pembentukan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) Pekanbaru diawali oleh terbentuknya Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOM RI). BPOM sebenarnya sudah terbentuk sejak zaman Belanda dulu dengan nama De Dient De Valks Gezonheid (DVG) di bawah naungan perusahaan farmasi milik Belanda. DVG sendiri berperan sebagai lembaga

yang bertugas memproduksi obat-obatan kimia sekaligus sebagai pusat penelitian farmasi kala itu.

Pada tahun 1964, DVG yang merupakan cikal bakal terbentuknya BPOM ini resmi menjadi milik pemerintah Indonesia dan berubah nama menjadi Inspektorat Farmasi. Setelah tiga tahun berselang, Inspektorat farmasi berubah nama lagi menjadi Inspektorat Urusan Farmasi. Tahun 1976 Inspektorat Urusan Farmasi kembali mengalami perombakan internal secara keseluruhan dengan nama baru Dirjen Farmasi. Dari sinilah kemudian sejarah dan sistem kerja BPOM dimulai. Dirjen Farmasi sendiri akhirnya menjadi satu-satunya lembaga khusus yang bertugas mengawasi dan meneliti peredaran obat dan makanan di Indonesia dengan menggandeng sejumlah lembaga terkait seperti Depkes, Lembaga Farmasi Nasional, dan Industri Farmasi Negara.

Pengaturan di bidang farmasi dimulai sejak didirikannya Dv.G (De Dients van De Valks Gezonheid) yang dalam organisasi tersebut ditangan oleh Inspektorat Farmasi hingga tahun 1964. Dilanjutkan oleh Inspektorat Urusan Farmasi sampai tahun 1967 dan oleh Direktorat Jenderal Farmasi hingga tahun 1976, dengan tugas pokok mencukupi kebutuhan rakyat akan perbekalan farmasi. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut , Direktorat Jenderal Farmasi dibantu oleh:

- a. Lembaga Farmasi Nasional dengan tugas melaksanakan tugas pengujian dan penelitian di bidang kefarmasian.
- b. Pabrik farmasi departemen Kesehatan.
- c. Depot Farmasi Pusat.

d. Sekolah Menengah farmasi Departemen kesehatan. Pada tahun 1975, pemerintah mengubah Direktorat Jenderal Farmasi menjadi Direktorat Jenderal Pengawas Obat dan Makanan, dengan tugas pokok melaksanakan pengaturan dan pengawasan obat, makanan, kosmetika dan alat kesehatan, obat tradisional, narkotika serta bahan berbahaya. Untuk melaksanakan tugas tersebut, pada Direktorat ini dibentuk unit pelaksana teknis yaitu Pusat Pemeriksaan Obat dan Makanan di Pusat dan Balai Pengawas Obat dan Makanan di seluruh propinsi. Berdasarkan Keputusan Presiden No. 166 Tahun 2000 yang kemudian diubah dengan Kepres No 103/2002 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Badan POM ditetapkan sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang bertanggung jawab kepada Presiden dan dikoordinasikan dengan Menteri Kesehatan

Balai Besar POM Pekanbaru merupakan unit layanan public strategis, dimana fungsinya tidak terbatas hanya sebagai unit pelaksana teknis saja, melainkan juga sebagai perpanjangan tangan Badan POM RI di Provinsi Riau. Berdasarkan SK Kepala Badan POM RI No.05018/SK/KBPOM tanggal 17 Mei 2001 tentang Organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan POM, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir SK Kepala Badan POM RI No. HK. 00. 05. 21. 3592 tanggal 9 Mei 2007. Yaitu: “ Melaksanakan kebijakan di bidang pengawasan produk terapan, narkotika, psikotropika dan zat adiktif lain, obat tradisional, kosmetika, produk komplemen serta keamanan pangan dan bahan berbahaya”. Diantara fungsi BBPOM di Pekanbaru adalah:

- a) Penyusunan rencana dan program pengawasan obat dan makanan.
- b) Pelaksanaan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu produk terapeutik, narkotik, psikotropik, dan zat adiktif lain, obat tradisional, kosmetika, produk komplemen, pangan dan bahan berbahaya secara kimia, fisika dan mikrobiologi.
- c) Pelaksanaan pemeriksaan setempat, pengambilan contoh dan pemeriksaan pada sarana produksi dan distribusi.
- d) Pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan pada kasus pelanggaran hukum.
- e) Pelaksanaan sertifikasi sarana produksi dan distribusi tertentu yang ditetapkan oleh Kepala Badan POM RI.
- f) Pelaksanaan layanan kegiatan informasi konsumen.
- g) Pelaksanaan urusan tatausaha dan kerumah tanggaan.
- h) Pelaksanaan tugas lain yang ditetapkan oleh Kepala Badan POM RI.

2. Visi dan Misi BBPOM di Pekanbaru Sebagai arah dalam melaksanakan kegiatan, Balai Pengawas Obat dan Makanan Pekanbaru mempunyai visi dan misi sebagai berikut : sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.00.06.21.0846 tanggal 18 Februari 2008 tentang Pernyataan Visi dan Misi Badan Pengawas Obat dan Makanan; Visi “Menjadi Institusi pengawas obat dan makanan yang Inovativ, Kredibel, dan diakui secara Internasional untuk melindungi masyarakat.” Misi

1. Melakukan pengawasan pre-market dan post-market yang berstandar Internasional.
2. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu secara konsisten.
3. Mengoptimalkan kemitraan dengan pemangku kepentingan.
4. Memperdayakan masyarakat agar mampu melindungi diri dari Obat dan Makanan yang berisiko terhadap kesehatan.
5. Membangun organisasi pembelajaran (Lerning Organization)

Pembentukan Badan POM ini ditindaklanjuti dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor : 02001/SK/KBPOM, tanggal 26 Februari 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan setelah mendapatkan persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 34/M.PAN/2/2001 Tanggal 1 Februari 2001. Setelah semua keputusan ini dikeluarkan, Badan POM menjadi Badan yang ditujukan Independensinya dalam mengawasi peredaran obat dan makanan di tengah masyarakat serta menjamin kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>39</sup>

Sejauh ini mungkin kita mengenal Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) hanya sebatas badan pemerintah yang memiliki kewenangan mengawasi peredaran produk makanan dan obat-obatan, padahal ada juga BPOM Kosmetik yang bertanggung jawab terhadap peredaran produk kecantikan dan perawatan kulit. Seperti kita ketahui perkembangan teknologi memungkinkan manusia menciptakan penemuan-penemuan baru mencakup bahan pangan, kosmetik,

---

<sup>39</sup> KedaiObat.co.cc

obatdan semua produk yang terkait dengan farmasi. Sebenarnya banyak sisi positif yang dapat diambil dari kemajuan teknologi yaitu untuk kesejahteraan.

Pengawas Obat dan Makanan Pekanbaru mempunyai wilayah kerja di Provinsi Riau, yang terdiri dari daerah daratan dan perairan, dengan luas lebih kurang 8.915.015,09 Ha (89.150 Km<sup>2</sup>), Keberadaannya membentang dari lereng Bukit Barisan sampai dengan Selat Malaka terletak antara 01° 05' 00" Lintang Selatan - 02°25' 00" Lintang Utara atau antara 100° 00' 00" - 105° 05' 00" Bujur Timur. Disamping itu sesuai Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 terdapat wilayah lautan sejauh 12 mil dari garis pantai.

Di daratan terdapat 15 sungai, diantaranya ada 4 sungai besar yang mempunyai arti penting sebagai sarana perhubungan seperti Sungai Siak (300 Km) dengan kedalaman 8 -12 m, Sungai Rokan (400 Km) dengan kedalaman 6-8 m, Sungai Kampar (400 Km) dengan kedalaman lebih kurang 6 m dan Sungai Indragiri (500 Km) dengan kedalaman 6-8 m. Ke 4 sungai yang membelah dari pegunungan daratan tinggi Bukit Barisan Bermuara di Selat Malaka dan Laut Cina Selatan itu dipengaruhi pasang surut laut.<sup>40</sup> Pola Transportasi Balai POM di Wilayah Kerja:

- a. Melalui darat : 85 %
- b. Melalui sungai : 15 % Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Pekanbaru berdasarkan

---

<sup>40</sup> www.riau.go.id (terahir kali dikunjungi pada 27 Oktober 2014 pukul 18.07)

Surat Keputusan Kepala Badan POM RI No.HK.00.05.21.42.32 tahun 2004 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Badan POM RI No. 05018/SK/KBPOM tanggal 17 Mei 2001 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis di lingkungan BPOM RI adalah melaksanakan kebijakan di bidang pengawasan produk terapeutic, narkotika, psiktropika dan zat adiktif, obat tradisional, kosmetika, produk komplemen serta produk pangan dan bahan berbahaya. Dalam melaksanakan tugasnya Balai Pengawas Obat dan Makanan Provinsi Riau di Pekanbaru mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan rencana dan program pengawasan obat dan makanan. b) Pelaksanaan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu produk terapeutic, narkotik, psiktropika dan zat adiktif lain, obat tradisional, kosmetika, produk komplemen, pangan dan bahan berbahaya.
- c) Pelaksanaan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu produk secara mikrobiologi.
- d) Pelaksanaan pemeriksaan setempat, pengambilan contoh dan pemeriksaan pada sarana produksi dan distribusi.
- e) Pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan pada kasus pelanggaran hukum.
- f) Pelaksanaan sertifikasi sarana produksi dan distribusi tertentu yang ditetapkan oleh Kepala Badan POM RI.
- g) Pelaksanaan kegiatan layanan informasi konsumen.
- h) Evaluasi dan penyusunan laporan pengujian obat dan makanan.

i) Pelaksanaan urusan tata usaha dan kerumahtanggaan.

j) Pelaksanaan tugas lain yang ditetapkan oleh Kepala Badan POM RI.

D. Kegiatan Utama Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan(BBPOM) Pekanbaru.

Kegiatan utama Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Pekanbaru, antara lain:

- 1) Sampling (pengambilan contoh)
  - 2) Pengujian laboratorium
  - 3) Pemeriksaan sarana produksi dan distribusi.
  - 4) Penyidikan dan penegakan hukum.
  - 5) Peningkatan Infrastruktur. Kegiatan prioritas Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Pekanbaru, antara lain:
    - 1) Pemeriksaan sarana produksi dan distribusi serta sarana pelayanan kesehatan Farmakes dan Napza.
    - 2) Penyidikan kasus pemalsuan, peredaran gelap dan pelanggaran yang dilakukan oleh distributor dan produsen Farmakes
    - 3) Pengembangan Sistem Deteksi Dini dan Tindak Lanjut (Early Warning System).
    - 4) Pengambilan contoh dan pengujian secara laboratories
    - 5) Sertifikasi dan layanan informasi konsumen.
- E. Struktur Organisasi Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan (BBPOM) Pekanbaru.

Sumber Daya Manusia Pegawai Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan

Pekanbaru berjumlah 92 orang dan dibantu oleh 8 orang tenaga honorer. Terdiri dari :

- 1) Jumlah total pegawai di Sub. Bag. TU : 21 orang
- 2) Bidang Pemeriksaan dan Penyidikan : 20 orang
- 3) Bidang Pengujian Pangan dan Bahan Berbahaya : 14 orang
- 4) Bidang Pengujian Mikrobiologi : 5 orang
- 5) Bidang Pengujian Produk Terapeutik, Narkotik, Kosmetik, OT dan Produk Komplemen : 24 orang
- 6) Bidang Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen : 8 orang



### BAB III

#### HASIL PENELITIAN

##### A. Penerapan Perlindungan hukum konsumen produk makanan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda: Konsument. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah: “Pemakai akhir dari benda dan jasa (Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (ondernamer)”<sup>12</sup> Menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah “Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.

Perlindungan hukum konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban hukum konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen bagi pembeli adalah hal yang sangat penting atau utama dalam kegiatan transaksi jual beli, karena dapat menghasilkan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Dengan adanya hukum ini juga pembeli mendapatkan hak barang yang sesuai, UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dinyatakan efektif berlaku sejak setahun lalu, tapi dalam prakteknya belum ditegakkan. Sesungguhnya secara substansial maupun prosedural, UUPK boleh dikatakan sangat progresif atau Sejumlah hak-hak konsumen telah dilegalkan.

Perlindungan hukum bagi konsumen keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen, oleh karena itu perlindungan konsumen Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, dan Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekkses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

Usaha Mikro kecil Menengah sebagai pelaku usaha yang mengelola makanan atau pangan yang melakukan proses pengolahannya yang dilakukan di tempat tinggal dengan pengolahan secara manual, atau menggunakan alat moderen. Perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” . Perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan bagi konsumen terhadap tindakan kesewenang-wenangan pelaku usaha.

Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) adalah:

“Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Sedangkan pengertian pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) adalah:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian dasar mengenai konsumen dan pelaku usaha tersebut dijadikan tolak ukur bagi aparat penegak hukum dalam mengklasifikasikan sengketa yang diajukan oleh konsumen, apakah perkara tersebut dapat diproses atau tidak. Penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 45 yang berisi:

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 lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Konteks hukum perlindungan konsumen, terdapat prinsip Product Liability adalah tanggung jawab produsen yang memungkinkan tanggung jawab produsen meskipun tidak didasarkan pada hubungan kontraktual sepanjang didapat kerugian terhadap konsumen sebagai akibat dari produk- produk olahan yang di konsumsi. Product Liability sebagai tanggung jawab produk dalam hal ini tanggung jawab pelaku usaha. Doktrin product liability dalam pengertian ini dapat diintroduksi di dalam doktrin perbuatan melawan hukum sebagaimana telah diatur dalam KUHPerdara, sebagai bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha atas produk yang cacat kepada konsumen.

Masih terdapat dilihat dari lapangan yang melakukan pelanggaran dalam hal ini mengacu pada Pasal 8 ayat (1) huruf (i) UU Perlindungan Konsumen. Produk olahan makanan Usaha mikro kecil menengah yang tidak disertai Label dan Komposisi, sangat mudah diproduksi dan beredar di masyarakat dengan harga yang relatif murah, dan mudah didapatkan di pasaran dan tempat tempat penjualan bermacam-macam produk olahan makanan dan di konsumsi oleh masyarakat.

Dimana seorang konsumen dapat dirugikan dalam mengkonsumsi produk olahan, maka demi hukum setiap konsumen memiliki hak atas pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang sudah merugikannya, serta dapat meminta ganti rugi. Dengan hal ini kualifikasi gugatan yang lazim digunakan adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Apabila terdapat hubungan

kontraktual antara konsumen dengan pengusaha atau pelaku usaha, maka gugatannya yaitu wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen tidak lain karena

tidak dilaksanakannya prestasib oleh pelaku usaha. Kualifikasi gugatan melawan hukum menurut pasal 1365 KUH perdata, konsumen harus bisa membuktikan unsur-unsur :

- a. Adanya perbuatan melawan hukum
- b. Adanya kelalaian atau kesalahan pengusaha
- c. Adanya kerugian yang dialami konsumen.
- d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan Melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Dengan hal ini konsumen haruslah bisa membuktikan ke empat unsur tersebut. hal ini sangat tidak adil bagi konsumen karena secara sosial ekonomi konsumen kedudukannya lemah dibandingkan kedudukan pelaku usaha, disamping itu juga jika konsumen harus membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian didalam proses produksi pengolahan makanan, maka sangat tidak adil, karena yang tau proses produksinya adalah pelaku usaha. Maka seharusnya yang harus membuktikan haruslah pelaku usaha karena pelaku usaha yang tau dalam proses produksinya.

Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen di Indonesia menggunakan sistem pembuktian terbalik, pembuktian unsur kelalaian haruslah menjadi kewajiban pengusaha bukan kewajiban konsumen, karena didalam doktrin product liability tergugat dalam hal ini pengusaha atau pelaku usaha telah bersalah kecuali

jika pelaku usaha mampu membuktikan bahwa pelaku usaha tidak melakukan kelalaian. Seandainya pelaku usaha gagal melakukan pembuktian bahwa tidak melakukan kelalaian, maka pelaku usaha harus menanggung resiko kerugian yang dialami pihak lain karena mengkonsumsi produknya.

Dengan demikian perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen masih belum optimal, sebagai bukti masih banyaknya pelanggaran yang merugikan pihak konsumen. Hal tersebut mengindikasikan kurangnya sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan banyak pelanggaran.

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

1. Hak dalam memilih barang Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.
2. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

3. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.
4. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.
5. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Alasan Mengapa Konsumen Butuh Perlindungan hukum konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Asas Manfaat Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.
2. Asas Keadilan Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.
3. Asas Keseimbangan Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.
5. Asas Kepastian Hukum Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis dalam hasil wawancara penulis kepada ibu Natali sebagai pegawai balai besar POM, Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang

dan/atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang selanjutnya disebut BPKN adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis dalam hasil wawancara penulis kepada ibu maranata parulian sebagai infokom balai besar POM,<sup>41</sup> yaitu pertanyaan saya ialah Apa saja pembinaan penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen?

Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan oleh Menteri dan atau menteri teknis terkait, yang meliputi upaya untuk :

- a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan
- c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan ibu maranata parulian sebagai pegawai BPOM dibidang infokom

Menteri teknis terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Pasal 7 perlindungan konsumen Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Pasal 8 Ayat 1 Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa.

Penjelasan UU Perlindungan Konsumen Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil penelitian penulis yaitu hasil wawancara terdapat Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.<sup>42</sup>

#### **B. Kendala Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Produk Makanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru**

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Pelaksanaan perlindungan hukum konsumen terhadap produk UMKM di Kota Pekanbaru khususnya, tidaklah mudah apalagi bagi pelaku UMKM yang

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan ibuk Rina sebagai TU badan pengawas obat dan makanan kota pekanbaru

masih mikro, kecil dan menengah. Selama pengamatan banyak sekali kendala-kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum konsumen atas produk makanan usaha mikro kecil dan menengah, dan kendala-kendala tersebut hampir sebagian besar menuturkan pendapat yang sama. Kendala-kendala tersebut dapat diidentifikasi kedalam dua bentuk berupa faktor internal maupun eksternal.

Dilihat dari hasil wawancara peneliti kepada ibu maranata parulian sebagai pegawain infokom di balai POM, yaitu dengan pertanyaan apa saja kendala penerapan perlindungan hukum konsumen? Ibu maranata parulian menjelaskan mengungkapkan sistem perlindungan konsumen masih memiliki banyak kendala. Kendala pada sistem ini berbuntut pada banyak hak-hak konsumen atau masyarakat Indonesia yang dilanggar yaitu diantaranya kendala tersebut dapat memicu kendala kendala penerapan perlindungan hukum konsumen yaitu kendala pertama terjadi pada kekosongan hukum dari perlindungan konsumen. Saat ini, Hukum perlindungan konsumen bekerja menjalankan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, Undang-Undang yang telah berumur 20 tahun ini dinilai sudah tidak mampu mengakomodir perkembangan saat ini, terutama perkembangan teknologi. Dan ada kendala kedua terjadi karena Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi tak kunjung segera diundangkan menjadi peraturan. Di saat yang bersamaan, data-data pribadi konsumen digunakan dalam sejumlah aplikasi-aplikasi digital. Lalu persoalankendala ketiga terjadi karena banyaknya saluran pengaduan bagi masyarakat. Sebagai contoh, hanya bertindak sebagai lembaga penerima pengaduan. Untuk proses penyelesaian,

lembaga yang berwenang adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

Dilihat dari perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut pasal 8 UUPK No 8 Tahun 1999 yaitu larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi atau menjual produk, ada juga larangan bagi pelaku usaha dalam menawarkan atau mempromosikan produk, larangan bagi pelaku usaha periklanan. Untuk larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi atau menjual produk larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi atau menjual produk ini tercantum dalam pasal 8.

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi konsumen pencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan murah. Disamping itu tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal dalam UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, maupun adanya konflik horizontal dengan produk perundang-undangan yang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada ibu maranata parulian sebagai pegawai infokom balai POM<sup>43</sup> yaitu dengan pertanyaan apa saja sanksi terhadap pelaku usaha menurut uu no 8 tahun 1999, apa saja sanksinya? Dilihat dari jawaban ibu maranata parulian sebagai pegawai infokom di balai POM Pekanbaru ialah, ada beberapa sanksi yaitu

---

<sup>43</sup> Wawancara kepada ibu maranata parulian sebagai pegawai infokom di Balai POM

1. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha pada umumnya terjadi karena adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha lebih sering dilakukan secara lisan (perjanjian lisan). Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen biasanya dilaksanakan dalam rangka terjadi suatu transaksi.
2. Sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18, dan juga yang disebutkan dalam Pasal 62 ayat (1).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dalam penelitian yang dilakukannya di Kota Pekanbaru mengenai kendala penerapan hukum atas produk makanan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kota pekanbaru , dapat diketahui dari beberapa kendala-kendala apa saja yang timbul dalam penerapan hukum perlindungan konsumen (UMKM) di Kota Pekanbaru. Beberapa kendala yang dialami oleh para pelaku UMKM yaitu salah satunya kendala hak merek yang telah diajukan di antara ialah :

- a. Menurut mereka sistem pendaftaran produk makanan pelaku UMKM sedikit lebih sulit dimana pelaku UMKM harus pergi ke balai POM yang berada di Pekanbaru dimana pastinya akan ada yang mereka korbankan dimana usaha dikota asalnya harus tetap berjalan sehingga harus pandai mensiasatnya.

- b. Biaya yang dikeluarkan untuk akomodasi pun tidaklah sedikit.
- c. Selain itu kendala lain yang timbul adalah adanya kebiasaan-kebiasan yang tercipta pada masyarakat dimana adanya budaya yang telah tertanam sejak lama. Salah satunya adalah budaya untuk memberikan batuan kepada orang lain.
- d. Adapula pemahaman terkait budaya para pelaku UMKM, bahwa produk atau nama boleh saja sama tetapi rasa memiliki ciri khas sendiri-sendiri. Sehingga mereka menggagap pendaftaran produk makanan tidak menjadi hal utama selama para konsumen mampu mengenali produk mereka dengan baik dan proses perdagangan pelaku UMKM tetap terjaga baik dan makin berkembang. Mereka beranggapan hal ini dirasa cukup tanpa harus mendaftarkan hak merek produk mereka.
- e. Kendala lain yang membuat pelaku UMKM enggan mendaftarkan produk makanan mereka adalah biaya yang mahal, dimana mereka harus mengeluarkan uang ekstra untuk satu merek produk mereka.
- f. Tidak sampainya informasi yang tepat, akurat dan jelas mengenai pentingnya hak merek, keadaan ini akan memberikan penafsiran yang keliru terhadap peranan perlindungan konsumen dalam memberikan perlindungan bagi produk UMKM. Jalur pendistribusian informasi yang tidak sampai tersebut ke sasaran, sehingga kesadaran untuk melakukan pendaftaran produk nama makan juga tidak akan ada .

- g. Sementara pelaku UMKM lainnya menuturkan bahwa mereka masih bingung dengan proses atau prosedur pendaftaran produk nama makan, mereka hanya tahu bahwa mengurus hal tersebut dilakukan di Jakarta. Sementara mengenai berkas-berkas serta tata caranya mereka masih awam.

Dalam pelaksanaannya perlindungan konsumen ini di Pekanbaru masih banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan, Permasalahan tersebut dipengaruhi berbagai faktor, antara lain: yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi. Secara garis besar kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan UUPK adalah: karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah; rendahnya pendidikan konsumen; belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan konsumen Indonesia menghadapi pasar bebas; masih lemahnya pengawasan dibidang standardi sasi mutu barang; lemahnya produk perundang-undangan; persepsi pelaku usaha yang keliru dengan perlindungan konsumen akan menimbulkan kerugian.

Dilihat dari Alasan Mengapa Konsumen Butuh Perlindungan yaitu Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

b. Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

c. Asas Keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dilihat dari Penjelasan UU Perlindungan Konsumen Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Menurut hasil penelitian dan pembahasan kendala hukum dalam perlindungan konsumen ialah, kendala tersebut diantaranya seperti Kendala masih adanya hubungan asimetris antara produsen, dan konsumen secara umum tidak memiliki posisi tawar yang cukup terhadap pelaku usaha. Dan pemerintah secara umum cenderung berpihak kepala pelaku usaha. Dan hal umum terjadi di kendala hukum perlindungan konsumen yaitu diantara lain yang membuat pelaku UMKM enggan mendaftarkan produk makanan mereka adalah biaya

yang mahal, dimana mereka harus mengeluarkan uang ekstra untuk satu merek produk mereka.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Penulis lakukan , sebagaimana yang telah uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelindungan yang didapatkan oleh konsumen masih kurang optimal. Dengan semakin banyaknya temuan yang masih terdapat pelanggaran yang merugikan konsumen. Bentuk peran yang dilakukan oleh Badan POM dalam pengawasan terhadap produk makanan olahan yang beredar dimasyarakat masih belum berjalan dengan baik, kurangnya sumber daya manusia dan koordinasi antara konsumen dengan instansi kesehatan atau Badan POM menjadi penghambat terwujudnya upaya Badan POM dalam meminimalkan pelanggaran yang terjadi dimasyarakat. Peran Badan POM sangat diperlukan dalam melakukan pengawasan terhadap peredaran makan dan obat obatan. untuk melakukan tugasnya Badan POM juga membutuhkan dukungan dari berbagai pihak, baik dari konsumen dan instansi terkait.
2. Dilihat dari kendala tersebut hukum perlindungan konsumen belum berjalan efektif karena disebabkan dari kendala hukum daalam perlindungan konsumen ialah, kendala tersebut diantaranya seperti Kendala masih adanya hubungan asimetris atau tidak seimbanganya antara produsen dan konsumen secara umum tidak memiliki posisi tawar yang cukup terhadap pelaku usaha.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang sudah penulis lakukan maka hal tersebut penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. kepada kantor bpom di kota pekanbaru diharapkan agar selalu berkoordinasi dengan Penegak hukum lainnya agar dapat melihat perlindungan hukum konsumen belum efektif sebagai semestinya menurut undang-undang yang berlaku dan Para Petugas pegawai BPOM juga harus bertugas dan mengikuti wewenang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. demikian perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen masih belum optimal. sebagai bukti masih banyaknya pelanggaran yang merugikan pihak konsumen. Hal tersebut mengindikasikan kurangnya sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan banyak pelanggaran. Saran penulis ialah pihak Balai besar POM melihat lagi unsur-unsur penerapan hukum perlindungan konsumen atau pendapat masyarakat atas Hal tersebut mengindikasikan kurangnya sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan banyak pelanggaran.
2. kepada Balai Besar POM Kota Pekanbaru lebih banyak melakukan penyuluhan mengenai pemahaman dalam kendala hak perlindungan konsumen atas produk makanan usaha mikro kecil dan menengah, khususnya manfaat dan makanannya yang akan didapatkan agar mayoritas pelaku BPOM mendaftarkan seperti merek produk makanan usaha mikro kecil sehingga mereka mendapatkan informasi yang lebih luas lagi dan juga beserta prosedur pendaftarannya.

## Daftar Pustaka

### A. Buku-Buku

- Arjianto, A *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.. (2011).
- Az. Nasution, 2011, *hukum perliind C ungan konsumen*. Gramedia pekanbaru 2021
- Celina Tri Siwi Kristiyanti,. *hukum perlindungan konsumen*.
- . M. Sofyan Lubis, *Mengenal hak konsumen dan pasien*.
- Nasution SH011,*hukum perlindungan konsumen*.Gramedia pekanbaru 2021
- Ujang Sumarwan, *prilaku konsumen (teori penerapan dalam pemasaran)*
- Pengantar Ilmu Hukum Dalam Tanya Jawab . Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tulus T.H Tambunan, *usaha mikro kecil menengah*
- Tulus T.H Tambunan, *usaha mikro kecil menengah*
- Hj. Endang purwaningsih., *umkm aspek hukum dan menajemen pemasaran produk*.

### B. Peraturan Undang-Undang

- Peraturan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- Peraturan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang kewajiban perlindungan konsumen.
- Peraturan Undang-undang nomor 8 pasal 3 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- Peraturan Undang-undang no 8 tahun 1999 pasal 4 dan 5, tentang perlindungan konsumen
- Peraturan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Undang –Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.

Peraturan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan.

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan.

### C. Websait/internet, laporan

[http://www. Perkembanganteknologidiindonesiabesertadampaknya.co.id](http://www.Perkembanganteknologidiindonesiabesertadampaknya.co.id)

<http://www. Konsumen berasatldariperlindungankonsumen.com>

<http://www.dsllawfirm.co.id/perlindungankonsumen/amp.com>

<http://www. Goggle.co.id/serechUMKM.com>

<http://www. Goggle.co.id,/serech pemalsuan UMKM.com.>

<http://www. Goggle.co.id,bponresiko, com>

<http://www.kompas.com/skola/read/kewajiban konsumen.com>

<http://www.Goggle.co.id,manfaat>

[sertatahuanyangdicapaidalamperlindungankonsumen.com](http://www.pengertian sertatahuanyangdicapaidalamperlindungankonsumen.com) <http://www.pengertian konsumen.co.id>

<http://www.dspace.uui.ac.id/bitsrem/handle.12345.asastujuan.co.id.>

<http://www. Bab 1 pendahuluan umiukdanum.co.id>

#### D. Jurnal

Jurnal, *pengembangan usaha mikro kecildan menengah (UMKM) melalui fasilitasi pihak eksternal dan potensi internal.*, diunduh sabtu, tanggal 29 april 2021.

Jurnal, Abdulkadir, M. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Ahmad Miru, . (2010).

Jurnal Etika Bisnis bagi Pelaku Usaha. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Celina. (2008). *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen* . Jakarta: Sinar Grafika.

Faisal, B. (2007). *Peranan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*. 44-62. Halim, A. R. (1985).

Jurnal Sidabok, janus, *hukum perlindungan konsumen di indonesia*, ( bandung, citra aditya bakti, 2010)

Rusli tami, *keterbataan badan penyelesaian sengketa konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen*, “ masalah-malah hukum 43-no. 2(2014): 233-239