

Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

by Dian Afrilia

Submission date: 26-Apr-2021 06:49PM (UTC+0700)

Submission ID: 1570189536

File name: Implementasi_prinsip_strict_liability.docx (64.78K)

Word count: 5032

Character count: 33219

**IMPLEMENTASI PRINSIP STRICT LIABILITY
(PRINSIP TANGGUNG JAWAB MUTLAK)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Oleh :
DIAN AFRILIA,
HELENA PRIMADIANTI SULISTYANINGRUM

Abstrak:

Dalam hubungan hukum antara seorang pelaku usaha dan seorang konsumen pada umumnya konsumen berada di posisi yang tidak menguntungkan atau bahkan cenderung selalu dirugikan atas konsumsi dari suatu barang dan/ atau jasa yang telah diproduksi produsen selaku pelaku usaha. Maraknya permasalahan yang terjadi pada masyarakat di Indonesia berkaitan dengan tingkat perlindungan konsumen yang rendah yang disebabkan beberapa faktor seperti ketidaktahuan konsumen atau bahkan konsumen yang kurang mau mempermasalahakan hal yang terjadi pada mereka akibat kecurangan pelaku usaha, membuat konsumen hanya berdiam diri bahkan apatis. Dari latar belakang tersebut sebenarnya bagaimakah upaya perlindungan hukum yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan kepastian hukum terhadap konsumen. Adanya prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) yang dikenal di bidang hukum apakah mampu diterapkan dalam implemtasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, Strict Liability, UUPK*

A. PENDAHULUAN

Berkembangnya perekonomian di berbagai bidang telah menciptakan beraneka ragam produk berupa jasa maupun barang pada sektor perdagangan dan industri oleh para produsen agar dapat dikonsumsi/ dimanfaatkan oleh kalangan masyarakat sebagai konsumen. Disamping itu, globalisasi serta dunia perdagangan di era pasar bebas saat ini ditambah kemajuan teknologi baik telekomunikasi dan informatika telah memperluas alur dan arus transaksi barang dan/ atau jasa melintasi berbagai batas dari wilayah negara yang satu ke negara yang lain sehingga barang atau jasa yang ditawarkan sangat bervariasi (beraneka ragam), tidak hanya produksi dalam negeri tetapi juga produksi dalam negeri.

Hal tersebut, sangat menguntungkan bagi konsumen, karena kebutuhan konsumen terhadap barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dan secara tidak langsung dapat membuka lebar kebebasan para konsumen dalam memilih berbagai jenis serta kualitas barang atau jasa sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan juga kemampuan para konsumen.

Namun pernahkan terpikir bahwa di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut terkadang membuat kedudukan antara kedua pihak menjadi tidak seimbang antara produsen dan konsumen dan pada umumnya pihak konsumen diposisi yang tidak menguntungkan dalam hubungan hukum diantara mereka. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, penjualan, serta adanya penerapan perjanjian standar atau baku yang diterapkan pelaku usaha yang mungkin saja merugikan pihak konsumen. Untuk melindungi konsumen dari situasi dan kondisi tersebut, pemerintah telah membuat kebijakan yakni dengan membuat peraturan yang berkaitan dengan konsumen. Kebijakan pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan mengundangkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan disebut dengan istilah UUPK.

Senyatanya hampir mayoritas konsumen mengalami kerugian, biasanya konsumen tidak ingin mengajukan gugatan atau melaporkan pelaku usaha untuk mengajukan ganti kerugian, untuk menghindari terjadinya sengketa dengan pelaku usaha/produsen. Untuk itu, jika terjadi sengketa konsumen beranggapan bahwa semua itu memerlukan waktu, tenaga baik fisik maupun pikiran bahkan juga biaya yang tidak sedikit jumlahnya. Penyebab lain juga kebanyakan mereka kurang bahkan tidak paham cara atau proses mengajukan gugatan. Bilamana konsumen mengalami kekecewaan,

hanya ada dua pilihan, yaitu tidak mengonsumsi lagi barang dan/atau jasa itu lagi atau menggunakan produk yang serupa tetapi dengan label yang berbeda.

Di Indonesia, posisi tawar-menawar yang dilakukan oleh konsumen cenderung rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa factor, yakni : **Pertama**, terbatasnya kemampuan keuangan konsumen, selain itu dalam menggunakan produk pilihan yang tersaji bagi konsumen tidak banyak. **Kedua**, kurangnya kesadaran konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya baik melalui jalur-jalur hukum ataupun social. **Ketiga**, kedaulatan konsumen terabaikan masih sangat kuat pertautan pengusaha dan pemerintah saat ini¹

Berbagai praktik bisnis dalam menjalankan kegiatan usahanya yang bermacam-macam terkadang berpotensi merugikan konsumen dan semakin menyebabkan tidak berdayanya konsumen. Konsumen semakin berada di posisi yang lemah dan tertindas. Penyebab utama dalam praktik perdagangan yang tidak baik adalah adanya persaingan antar pelaku usaha yang makin keras, di sisi lain pihak konsumen biasanya kurang mempunyai pengetahuan tentang itu, sehingga mereka terjebak di tengah kondisi tersebut. Dalam penjelasan di atas, dapat diketahui bahwasanya segenap usaha yang akan dilakukan konsumen untuk memposisikan pembeli atau pengguna produk sebagai raja, pada akhirnya tetap menempatkan pelaku usaha berada pada posisi yang lebih kuat.

Perilaku pelaku usaha tersebut di atas makin mendominasi konsumen sebagai pengguna produk, dimana tindakan tersebut merupakan suatu yang tidak kondusif maka dari itu sebelumnya telah dikatakan bahwa dengan diberlakukannya UUPK merupakan upaya dalam memberikan jaminan bagi para konsumen apabila terjadi sengketa.

Hakekat sengketa konsumen merupakan sengketa antara konsumen akhir sebagai penikmat barang dan/atau jasa yang terakhir dengan pelaku usaha sebagai akibat

¹ Warta Kota, *Sebentar Lagi Konsumen Jadi Raja*, Edisi 11 April 2000, hlm 11.

perbuatan pelaku usaha yang merugikan. Secara normatif penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses peradilan dengan kewajiban bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha, tentunya tidak mudah bagi konsumen. Sementara itu, upaya lain melalui pembuktian terbalik akan terkendala landasan hukum yang akan digunakan, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak mengatur. Di samping itu juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang dianggap merupakan cara yang paling efisien, cepat dan murah bagi penyelesaian sengketa konsumen, dan sekaligus merupakan salah satu wujud perlindungan represif terhadap konsumen.

Metode penyelesaian sengketa yang digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah metode negosiasi, mediasi, dan arbitrase, yang memungkinkan konsumen memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha. Namun apabila konsumen menganggap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat memberikan keputusan yang adil, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan.²

Dalam hukum perlindungan konsumen dikenal adanya prinsip tanggung jawab mutlak. Pada umumnya prinsip ini digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha atau produsen khususnya produsen barang. Pelaku usaha atau produsen yang menjual atau memasarkan hasil produknya yang dapat merugikan konsumen. Salah satu prinsip yang paling penting yakni prinsip tanggung jawab, prinsip ini dikenal dengan *product liability*.

Berdasarkan ketentuan peraturan yang ada, *product liability* telah diatur pada pasal-pasal didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya akan disebut KUH Perdata seperti dalam Pasal 1322, 1473, 1474, 1491, 1504 sampai dengan 1511.

² Sumber Berita: <http://warta17agustus.com/berita-seharusnya-uu-no-8-tahun-1999-tentang-perindungan-konsumen-menerapkan-prinsip-strict-liability.html#ixzz5078f4ehq> diakses tanggal 1 Desember 2017.

KUH Perdata tidak mengatur secara lebih khusus dan rinci seperti dalam UUPK. Secara umum KUHPerdata mengatur mengenai tindakan perbuatan melanggar hukum (PMH). Menurut KUHPerdata, jika ada seseorang yang melakukan tindakan yang melanggar hukum, maka orang tersebut diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian terhadap orang yang dirugikan. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata ada empat syarat suatu perbuatan dapat dimasukkan dalam kualifikasi PMH, sebagai berikut :

- 1) adanya perbuatan melanggar hukum, perbuatan melanggar hukum dapat berupa melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat, berlawanan dengan kesusilaan dan berlawanan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.³
- 2) Adanya kesalahan, kesalahan ini mempunyai tiga unsur yaitu:⁴
 - a. perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan;
 - b. perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya:
 1. dalam arti objektif: sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya;
 2. dalam arti subjektif: sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya
 - c. dapat dipertanggungjawabkan: debitur dalam keadaan cakap
- 3) adanya kerugian, pengertian menurut Nieuwenhuis adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain.⁵ Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang, sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan.⁶
- 4) adanya hubungan sebab kausalitas (sebab akibat) antara kesalahan dan kerugian Prinsip ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Artinya tidak jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Dan beban pembuktiannya ada pada pihak yang mengakui mempunyai suatu hak, dalam hal ini adalah penggugat.

Keempat unsur tersebut harus atau wajib terpenuhi karena bersifat menyeluruh dan saling berkaitan satu sama lain. Artinya, apabila ada satu unsur yang tidak terpenuhi akan menyebabkan orang tersebut dapat lepas dari tanggung jawabnya. Yang sering

2

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.130.

⁴ Purwahid Patrick, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang)*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hlm.10-11.

⁵ Nieuwenhuis, *Pokok-pokok Hukum Perikatan, terjemahan Djasadin Saragih*, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985, hlm. 57.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm.133.

menjadi masalah adalah pihak konsumen harus dapat membuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Hal tersebut seringkali membuat pihak konsumen menjadi sulit karena jika konsumen tidak dapat membuktikannya maka gugatan konsumen tersebut menjadi gugur/batal.

UUPK telah mengatur tentang *strict liability* atau lebih tepatnya dalam hal ini *product liability*. Namun, dalam penerapan atau pakteknya dimasyarakat baik *strict liability* maupun *product liability* tidak efektif dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dari kerugian yang dialaminya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah para pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan konsumen tidak perlu membuktikan adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha atau produsen.

B. PEMBAHASAN

1. PENGERTIAN HUKUM KONSUMEN, HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya yang materinya juga ada yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak ada yang merumuskan tentang pengertian atau definisi tentang hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Istilah Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen sudah seringkali kita dengar, namun belum jelas benar apa yang masuk ke dalam materi keduanya, apakah beda keduanya identik.⁷

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 11.

Hukum Perlindungan Konsumen atau kadangkala dikenal juga dengan Hukum Konsumen (*Consumers Law*).⁸ Menurut Lowe, secara umum Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen yakni "...rule of law which recognize the bargaining weakness of the individual cannot unfairly exploited."⁹ Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan (berkaitan satu sama lain) dan ditarik batasnya. Terhadap hal tersebut. A.Z. Nasution dapat memberikan sekedar penjelasan, bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas, kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen, Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/ atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.¹⁰ Dalam hubungannya dengan pendapat AZ Nasution Shidarta berpendapat, seyogyanya dikatakan, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum diartikan sebagai asas dan norma, Salah satu bagian dari Hukum Konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.¹¹ Namun Apabila dihubungkan dengan pengertian Perlindungan Konsumen yang dirumuskan di dalam Pasal 1 ayat 1 UUPK, menurut penulis tentang definisi hukum perlindungan konsumen, selain yang dikemukakan oleh AZ Nasution. Dapat didefinisikan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan aturan hukum yang mengatur segala cara yang dapat

⁸Gunawan Wijaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm.12.

⁹ Shidarta, *Loc.cit.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*, hlm.12

dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada pihak konsumen.

Dalam suatu dunia bisnis ada hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Istilah Konsumen. Dalam masyarakat umum disamakan dengan pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit), pokoknya langganan dari pengusaha. Definsi konsumen diatur dalam UUPK Pasal 1 angka 2, 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.

Menurut pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo cakupan konsumen dalam UUPK adalah sempit. Hal ini karena yang dapat dikategorikan atau dikelompokkan sebagai konsumen tidak hanya terbatas pada subyek hukum yang disebut “orang”, akan tetapi masih ada subyek hukum lain juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengkonsumsi barang dan/ atau jasa serta tidak diperdagangkan.¹²

Secara yuridis formal pengertian pelaku usaha dirumuskan di dalam ketentuan Pasal 1 angka 3 UUPK. Menurut ketentuan pasal tersebut, 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.

Dari uraian sebelumnya telah dijelaskan bahwa antara seorang konsumen dan seorang pelaku usaha ada sebuah hubungan hukum. Hukum mengatur hubungan antara orang yang satu dengan yang lain, antara orang dengan masyarakat, antara

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm. 5.

masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Jadi antara orang yang satu dengan orang yang lain dan seterusnya ada hubungan yang diatur oleh hukum.¹³ Hubungan yang diatur oleh hukum itu yang kita namakan hubungan hukum.¹⁴

Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak adalah hak sedangkan dipihak lain adalah kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.¹⁵

2. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka seharusnya telah tercipta kepastian hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada pihak konsumen. Berbagai kasus hukum yang terjadi yang pada intinya dapat merugikan konsumen telah diatur semaksimal mungkin dalam undang-undang tersebut agar mampu memberikan perlindungan yang pasti bagi keberadaan konsumen di tengah dunia perdagangan sebagai penikmat ataupun pengguna barang dan/ atau jasa yang diberikan oleh para pelaku usaha di bidangnya. Walaupun pada kenyataannya mungkin masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaannya ataupun penerapannya akan tetapi paling tidak, undang-undang perlindungan konsumen ini dapat menjadi dasar atau pedoman bagi para pembeli (konsumen). Dalam membahas masalah perlindungan konsumen juga tak lepas dari hak dan kewajiban kedua pihak baik konsumen maupun pelaku usaha. Jika terjadi sengketa konsumen, hak mana sebenarnya yang dilanggar atau kewajiban yang mana yang tak terlaksana baik itu di pihak konsumen maupun di pihak pelaku usaha.

¹³ E. Utrecht dan Moh. Saleh Djindang, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*, Ichtiar Baru, Jakarta, 1983, hlm.249.

¹⁴ L.J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1981, hlm.53.

¹⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm.44.

a. Hak dan kewajiban konsumen

Organisasi KOnsumen Sedunia, Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) juga merumuskan hak-hak konsumen dalam 5 (lima) hak dasar konsumen. Hak-hak tersebut adalah:¹⁶

1. *The rights to protection of health and safety;*
2. *The rights to protection of economic interest;*
3. *The rights of redress;*
4. *The rights to get information and education;*
5. *The rights to representation (the rights to be heard)*

Di Indonesia telah ada peraturan yang mengatur mengenai hak-hak konsumen. ⁴ Dalam Pasal 4 UUPK yang termasuk hak-hak konsumen adalah 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 dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan-keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

¹⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pasca Sarjana, Jakarta, 2004, hlm.7

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo secara umum dikenal

10 macam hak konsumen yang meliputi:¹⁷

- 1. Hak atas keamanan dan keselamatan;
- 2. Hak untuk memperoleh informasi;
- 3. Hak untuk memilih;
- 4. Hak untuk didengar;
- 5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- 6. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- 8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
- 9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
- 10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Pada intinya dari seluruh hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 UUPK terdapat 1 (satu) hak yang tidak terakomodir dalam 10 (sepuluh) hak yang dikemukakan Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo yaitu hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sebaliknya Pasal 4 UUPK justru tidak mencantumkan secara khusus mengenai hak untuk memperoleh kebutuhan hidup dan hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Akan tetapi hak

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hlm.40.

tersebut dapat dimasukkan pada hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya seperti yang dimaksud dalam Pasal 4 huruf i UUPK.¹⁸

Berbicara mengenai hak pastilah tidak akan lepas dari yang namanya kewajiban karena pada dasarnya hak dan kewajiban adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan. Untuk itu, setelah mengetahui apa saja itu yang menjadi hak konsumen perlulah juga diketahui apa saja yang menjadi kewajiban konsumen. Berbicara tentang kewajiban konsumen, secara yuridis formal, yaitu¹⁹

- a. Membaca dan 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.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Kewajiban yang sebagaimana disebutkan dalam huruf a merupakan hal yang penting mendapat pengaturan, adapun pentingnya kewajiban ini oleh karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk misalnya tentang instruksi penggunaan produk. Namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan tersebut. Adanya pengaturan kewajiban dimaksud memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggungjawab apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Kewajiban yang dimaksud dalam huruf b yaitu hal yang menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik. Kewajiban ini hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Kewajiban beritikad baik ini harus dilakukan pada setiap perjanjian. Secara tegas kewajiban ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang secara tegas menyatakan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, Kewajiban sebagaimana dimaksud berlaku bagi kedua belah pihak yang membuat perjanjian. Oleh karena itu kewajiban beritikad baik ini juga wajib harus dilaksanakan oleh pelaku usaha (Pasal 7 huruf a UUPK).

Selanjutnya kewajiban sebagaimana dimaksud pada huruf c maksudnya bahwa kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha. Kewajiban ini merupakan suatu yang mestinya harus dilaksanakan sebagai konsekuensi dalam suatu perjanjian timbal balik dengan mana hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak yang saling berhadapan. Demikian pula di dalam hubungan hukum antar pelaku usaha dengan konsumen.

Kewajiban yang dimaksud pada huruf d bahwa kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut, Kewajiban ini diatur dalam UUPK. Dianggap tepat sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut. Hak konsumen akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Kewajiban ini seharusnya harus diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yang menyebutkan yang menjadi hak-hak dari pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- 1 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 peraturan perundangundangan lainnya.

Begitupun kewajiban pelaku usaha juga diatur secara tegas dalam Pasal 6 UUPK yaitu meliputi:

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

c. Sengketa Konsumen

Jika berbicara mengenai perlindungan konsumen, maka dapat ditarik garis mengapa perlu adanya perlindungan? Yang pasti munculnya perlindungan karena ada sebabnya yaitu adanya suatu sengketa konsumen. Sebelum menguraikan tentang pengertian sengketa konsumen terlebih dahulu akan dikemukakan pengertian konflik, agar mendapatkan gambaran tentang konflik. Dispute a conflict or controversy; a conflict of claims or rights; and assertion of a right, claim, or demand on one side, met by contrary claims or allegations on the other. The subject of litigation; the matter for which a suit brought and upon which issue is joined and in relation to which jurors are called and witnesses examined. See cause of action, claim, controversy, justiciable controversy, labor dispute.²⁰

Menurut Joni Emirzon, adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengatakan hubungan atau kerjasama merupakan

definisi dari konflik atau perselisihan atau percekocokan.²¹ Ronny Hanitijo juga memberikan pendapat mengenai definisi konflik, yang dimaksud dengan konflik adalah situasi (keadaan) antara dua orang atau lebih yang memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran rujukannya.²²

Berbeda menurut Lalu Husni, ⁵ konflik dapat dimaknakan sebagai suatu kondisi dimana pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan yang diinginkan tetapi pihak lain menolak keinginan itu. ²³ Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur dari suatu konflik atau sengketa adalah sebagai berikut:

- a. Adanya dua orang atau lebih pihak;
- b. Tujuan yang berbeda dari pihak-pihak dengan mana yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat/ bersikap sesuai dengan yang dikehendakinya;
- c. Pihak lain menolak keinginan tersebut atau keinginan tersebut tidak dapat disatukan.

Seperti yang dikutip oleh Husni dalam Black's Law Dictionary, perselisihan memiliki beberapa bentuk yakni conflicting evident, conflict of authority, conflict of interest, conflict of law, conflict of personal law. Dari konflik yang terjadi akan terlihat apakah berupa konflik kepentingan, konflik hukum, konflik sosial dalam lapangan bisnis dan lain-lain. ²⁴ Setelah tahu apa itu sengketa/konflik lalu apa itu sengketa konsumen?

UUPK tidak memberikan batasan apakah yang diartikan sebagai sengketa konsumen atau apa definisinya. Namun frase "sengketa konsumen" dapat dilihat dalam UUPK, yaitu:²⁵

²¹ Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.21.

²² Ronny Hanitijo, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1984, hlm.22.

²³ Lalu Husni, *Op.cit.*, hlm.2

²⁴ Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.12.

²⁵ *Ibid.*, hlm.12

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi Negara yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 1 butir 11 UUPK jo Bab XI UUPK.
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Dalam hubungannya untuk memahami pengertian sengketa konsumen yang terirat di dalam UUPK ada beberapa kata kunci, yaitu *pertama*, batasan konsumen dan pelaku usaha; *kedua*, batasan penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam Pasal 1 butir 11 UUPK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dari ketentuan itu saja sudah menunjukkan yang dimaksud sengketa konsumen yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Sebenarnya secara resmi pengertian sengketa konsumen dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/ MPP/Kep/12/2001, sengketa konsumen adalah sengketa antara plaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau yang menderita akibat mengkonsumsi barang dan/ atau manfaat jasa.

3. PRINSIP-PRINSIP TANGGUNG JAWAB

Pertanggungjawaban yang erat kaitannya dengan hubungan hukum yang timbul antara kedua belah pihak yakni pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab dapat dibedakan menjadi dua yakni :²⁶

²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 101.

- a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati;
- b. Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Mengenai pertanggungjawaban, didalamnya terdapat prinsip tanggung jawab yang merupakan hal yang sangat penting dan paling utama dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip tentang tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat kita bedakan menjadi 5 (lima) yakni :

1. Adanya Kesalahan (liability based on fault)
2. Praduga selalu bertanggungjawab (presumption of liability)
3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (presumption of non-liability)
4. Adanya Tanggung jawab mutlak (strict liability)
5. Pembatasan tanggung jawab (limitation of liability)

Ad.1. Kesalahan (liability based on fault)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) merupakan suatu prinsip yang umum dan berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Didalam KUH Perdata diatur dalam Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. ²⁷ Tanggung jawab berdasarkan kesalahan (negligence adalah suatu prinsip tanggungjawab yang bersifat subyektif, yaitu suatu tanggung jawab yang

²⁷ Shidarta, *Op.cit.*, hlm.72.

ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subyektivitasnya muncul pada kategori bahwa yang bersikap hati-hati (prudent person) mencegah timbulnya kerugian pada konsumen.²⁸

Ad.2. Praduga selalu bertanggungjawab (presumption of liability)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (presumption of liability principle) sampai ia dapat membuktikan dia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.²⁹

Ad.3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (presumption of non-liability)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip praduga tidak selalu bertanggungjawab (presumption non-liability principle), hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas, dan pembatasan demikian biasanyasecara commense dapat dibenarkan.³⁰

Ad.4. Tanggung jawab mutlak (strict liability)

Strict liability adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab misalnya keadaan force majeure.³¹ Pada strict liability ada hubungan kausal antara subjek yang beryanggungjawab dengan kesalahannya (perbuatan yang dilakukan). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk ‘menjerat’ pelaku usaha khususnya para produsen barang dan/ jasa yang memasarkan produknya yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Dalam perlindungan konsumen asas ini dikenal dengan product liability.

²⁸ Inosentius Samsul, *Loc.cit.*,hlm.7

²⁹ Shidarta, *Op.cit.*,hlm.7512

³⁰ *Ibid.*,hlm.77

³¹ *Ibid.*,hlm.78

Menurut asas ini, produsen wajib bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen atas penggunaan produk yang telah dipasarkannya. Gugatan product liability dapat dilakukan berdasarkan 3 (tiga) hal, yaitu:

1. Melanggar jaminan (breach of warranty);
2. Adanya unsur kelalaian;
3. Menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability).

Jika ³ terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspannings verbinteniss*) maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *professional liability* (pertanggung jawaban professional) yang menggunakan tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atau produsen atas kerugian yang telah diderita oleh konsumen akibat dari penggunaan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha.

Berbeda jika ³ dalam hal adanya hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaats verbinteniss*) maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *professional liability* (pertanggungjawaban professional). Pelaku usaha yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/ kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan jasa yang diberikannya.

Ad. 5. Pembatasan Tanggung Jawab (limitation of liability)

Prinsip ini oleh pelaku usaha dicantumkan sebagai klausula eksensorasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini bertujuan membatasi nilai jumlah ganti

rugi. Dalam pelaksanaannya prinsip tanggung jawab dengan pembatasan dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab.

4. PENERAPAN STRICT LIABILITY DALAM SENGKETA KONSUMEN

Sebelumnya sudah dijelaskan bagaimana dan apa saja hak-hak konsumen. Saat ini marak sekali terjadi kasus-kasus yang merugikan konsumen baik dari segi produk maupun jasa. Sebagai contoh maraknya produk-produk yang memberikan dampak kerugian bagi konsumen sebagai pengguna produk tersebut sebagai contoh yakni kosmetik, makanan yang mengandung bahan yang berbahaya, ataupun obat-obatan seperti kasus yang sempat menggemparkan beberapa waktu lalu yaitu adanya vaksin palsu. Dalam hal tersebut pada kenyataannya, konsumen belum mendapat perlindungan secara maksimal. Hal tersebut juga sebagai bukti dari kurang adanya perlindungan ditambah lagi kekurangtahuan konsumen akan suatu produk karena hanya mendambakan “iming-iming” hasil akhir dari suatu produk ataupun “harga murah” yang justru merugikan mereka sendiri.

Untuk memperoleh keuntungan yang besar, mayoritas produsen hanya menjadikan konsumen sebagai sumber pendapatan usaha mereka tanpa memperhatikan kualitas produk yang mereka pasarkan. Mereka intinya secara gamblang tidak mematuhi peraturan perundang-undangan yang telah ada yang mengatur mengenai keamanan suatu produk yang mereka tawarkan, serta tata cara atau proses pembuatan suatu produk dengan benar, tidak mencantumkan atau memberikan informasi terhadap produk yang dijual pada label atau kemasan, dan tidak mematuhi berbagai macam ketentuan yang menyangkut dalam kaitannya perlindungan konsumen. Tak dapat dipungkiri memang masyarakat pada umumnya menghendaki produk-produk tertentu dalam harga yang relatif terjangkau atau cenderung murah. Namun daripada itu tak seharusnya produsen selaku pelaku usaha mencurangi konsumen dengan menuruti permintaan pasar ini tanpa menyikapi dengan

penuh tanggung jawab. Sebagai pelaku usaha justru dituntut sebaliknya selalu bertanggungjawab atas produk yang mereka produksi sebagai amanah UUPK dalam hal memenuhi kewajiban pelaku usaha. Di negara-negara Eropa maupun di negara-negara maju lainnya, peristiwa-peristiwa pelanggaran maupun penyimpangan di atas jarang terjadi. Hal ini disebabkan karena adanya itikad baik dari produsen, selain itu adanya pengawasan yang ketat dan sanksi berat³² padahal untuk melindungi konsumen, Indonesia telah memiliki peraturan perundang-undangan tentang itu.

Yang menjadi pikiran seharusnya solusi apa dan upaya yang dapat dilakukan negara Indonesia untuk dapat memperkecil pelanggaran ataupun kejahatan-kejahatan terhadap konsumen tersebut padahal UUPK telah diundangkan bahkan dari Tahun 1999. Namun penerapannya masih belum bisa dilaksanakan secara maksimal. Dalam dunia hukum dikenal adanya prinsip *strict liability* atau prinsip tanggung jawab mutlak dengan mana para pelaku usaha (produsen) harus dapat bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan prinsip tanggung jawab yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault/negligence*) dan hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi didasarkan pada cacatnya produk (*objective liability*) dan risiko atau kerugian yang diderita konsumen (*risk based liability*). Dikatakan bahwa tujuan utama dari prinsip tanggung jawab mutlak adalah jaminan atas konsekuensi atau akibat hukum dari suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.³³

Pihak produsen seharusnya telah menerapkan Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap produk-produk yang dihasilkannya. Karena hal tersebut merupakan kewajiban produsen terhadap konsumen mengenai barang dan jasa yang dihasilkan oleh

³² Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen* dalam Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, Vol. 5 No. 2, Desember 2011, hlm.184.

³³ Innosentius Samsul, *Op.cit.*, hlm.227

produsen. Artinya pihak produsen memberikan jaminan kenyamanan terhadap barang yang dihasilkannya. Apabila ada konsumen yang merasa dirugikan terhadap barang atau produk yang dihasilkan oleh produsen maka pihak konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap produsen tersebut dengan berpedoman terhadap peraturan yang ada. Biasanya konsumen berada dalam posisi yang lemah karena mereka tidak mengetahui dan memahami tentang peraturan yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Indonesia saat ini, seharusnya dapat menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) untuk proses penyelesaian sengketa konsumen yang marak terjadi dimasyarakat. Masyarakat harus mendapatkan perlindungan secara maksimal dalam berbisnis. Pihak konsumen harus berani mengajukan gugatan atau mengadukan permasalahan jika mengalami kerugian terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh konsumen yakni melalui jalur non litigasi, konsumen dapat melaporkan jika mengalami kerugian terhadap suatu produk kepada badan yang berwenang dalam mengatasi penyelesaian sengketa misalnya BPSK. BPSK sebagai badan yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat memberikan masukan atau solusi dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Namun, jika konsumen merasa harus mengajukan gugatan ke pengadilan maka konsumen harus berani karena telah mempunyai dasar atau pedoman peraturan meskipun dalam UUPK belum diatur secara rinci dan jelas mengenai prinsip tanggung jawab mutlak.

C. PENUTUP

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya merupakan “payung hukum” yang dapat melindungi hak – hak konsumen diberbagai bidang kehidupan. Namun, saat ini jika kita lihat dan pahami mengenai UU tersebut, Undang-undang perlindungan konsumen belum secara jelas mengatur mengenai prinsip tanggung jawab

mutlak. Oleh sebab itu, masih banyak kasus-kasus kerugian yang dialami oleh konsumen dimasyarakat. Untuk itu, diharapkan kepada pemerintah agar dapat merevisi Undang-undang tersebut karena pemerintah mempunyai kewajiban untuk melindungi masyarakat. Selain itu, berkaitan dengan hak –hak konsumen yang harus dilindungi sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang tersebut. Yang tak kalah penting adalah pelaku usaha atau produsen seharusnya mempunyai itikad baik dalam menjual atau memasarkan produknya sehingga tidak merugikan pihak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, *Hukum Keuangan Negara*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, 2010
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- AZ. Nasution, badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, *Penulisan karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Jakarta, 1995
- D.Utrecht dan Moh. Saleh Djindang, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*, Ichtiar Baru, Jakarta, 1983
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pasca Sarjana, Jakarta, 2004
- Gunawan Wijaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi,*

Konsiliasi, Arbitrase), PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Ronny Hanitijo, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, PT Raja Grafindo Persada,

Jakarta, 1984

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti,

Bandung, 2006

⁵ Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

L.J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1981

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2003

Nieuwenhuis, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas

Airlangga, Surabaya, 1985

Purwahid Patrick, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan*

Undang-Undang), Mandar Maju, Bandung, 1994

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004

Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab*

Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen dalam

Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, Vol. 5 No. 2, Desember 2011

Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Warta Kota, *Sebentar Lagi Konsumen Jadi Raja*, Edisi 11 April 2000

Sumber Berita: <http://warta17agustus.com/berita-seharusnya-uu-no-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen-menerapkan-prinsip-strict-liability.html#ixzz5078f4ehg>

Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to iGroup Student Paper	4%
2	adoc.pub Internet Source	2%
3	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
4	uib.ac.id Internet Source	2%
5	media.neliti.com Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On