

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PRODUK PAKAIAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR MUTU

Ribka Yosepha Simanjuntak, Ade Marito Siregar, Oditya Simanullang, Toman Sony Tambunan

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen
ribka.simanjuntak@uhn.ac.id, ade.siregar@student.uhn.ac.id,
oditya.simanullang@student.uhn.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap produk tas pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, serta untuk mengidentifikasi tanggung jawab pelaku usaha dan upaya penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kepustakaan. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal yang relevan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif, dengan menafsirkan ketentuan hukum positif serta membandingkannya dengan praktik di lapangan

Kata Kunci: Perlindungan hukum, konsumen, standar mutu, tanggung jawab pelaku usaha.

Abstract

This study aims to analyze the form of legal protection provided to consumers for clothing bag products that do not meet quality standards, as well as to identify the responsibilities of business actors and dispute resolution efforts available to consumers. The research method used is the normative legal method with a legislative approach and literature study. The data used are secondary data obtained through literature studies of relevant laws, books, and journals. Data analysis techniques are carried out qualitatively, by interpreting positive legal provisions and comparing them with practices in the field.

Keywords: Legal protection, consumers, quality standards, business actor responsibility.

Article History

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No
234.54757h

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Pendahuluan**Latar Belakang**

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan keterbukaan informasi, kebutuhan masyarakat terhadap produk pakaian mengalami peningkatan yang signifikan.

Pakaian kini tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan dasar manusia, tetapi juga sebagai sarana ekspresi diri, simbol status sosial, dan bagian dari gaya hidup modern. Kondisi

ini mendorong industri pakaian untuk berkembang pesat, menawarkan beragam produk dengan model, harga, dan kualitas yang bervariasi.

Namun, perkembangan tersebut tidak selalu diikuti oleh jaminan mutu produk yang memadai. Fenomena beredarnya pakaian dengan mutu rendah di pasaran menjadi permasalahan serius yang berpotensi merugikan konsumen. Produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, baik dari segi bahan baku, teknik produksi, daya tahan penggunaan, maupun aspek keamanan kesehatan, dapat menyebabkan kerugian finansial hingga dampak negatif terhadap kesehatan konsumen, seperti alergi, iritasi kulit, atau gangguan lainnya.

Dalam rangka melindungi konsumen dari kerugian tersebut, negara hadir melalui instrumen hukum, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, undang-undang ini juga mewajibkan pelaku usaha untuk memenuhi standar mutu produk dan bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dialami konsumen akibat produk cacat.

Meskipun kerangka hukum telah tersedia, implementasi perlindungan konsumen di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Lemahnya pengawasan dari pihak berwenang, rendahnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat, serta masih kurangnya kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan standar mutu menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif. Oleh sebab itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen sendiri untuk memperkuat pengawasan, meningkatkan edukasi, dan menegakkan hukum secara tegas demi terciptanya perlindungan konsumen yang optimal di sektor produk pakaian.

Konsumen memiliki hak fundamental untuk memperoleh produk yang berkualitas dan aman untuk digunakan. Dalam praktik perdagangan, khususnya di sektor pakaian, tidak jarang ditemukan produk yang tidak memenuhi standar mutu sebagaimana yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Produk pakaian dengan kualitas di bawah standar tidak hanya merugikan konsumen secara ekonomi, tetapi juga dapat berdampak pada kesehatan dan keselamatan pengguna. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi aspek yang sangat penting untuk ditegakkan, guna menjamin keadilan serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap dunia perdagangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur berbagai ketentuan yang mengikat pelaku usaha untuk menjamin mutu produk yang mereka pasarkan. Namun, pada kenyataannya, masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban tersebut, baik karena lemahnya pengawasan, ketidaktahuan konsumen, maupun kurangnya sanksi tegas. Fenomena ini menunjukkan perlunya kajian lebih dalam mengenai efektivitas perlindungan hukum yang ada serta bagaimana upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan ketika konsumen dirugikan oleh produk pakaian yang tidak sesuai standar mutu.

Rumusan Masalah

Penelitian ini merumuskan masalah mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu. Permasalahan ini penting untuk dikaji karena produk pakaian yang tidak sesuai dengan standar dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil maupun immateriil. Selain itu, ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan standar mutu menunjukkan adanya potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan memahami perlindungan hukum yang tersedia, diharapkan konsumen dapat lebih menyadari hak-haknya, sementara pelaku usaha terdorong untuk lebih bertanggung jawab dalam memproduksi dan memasarkan produk yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, baik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan nasional maupun ketentuan lain yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam rangka memperoleh perlindungan atas hak-haknya, baik melalui penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non-litigasi. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat mekanisme perlindungan konsumen serta meningkatkan kesadaran hukum baik di kalangan konsumen maupun pelaku usaha.

Landasan Teori

Konsep Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak individu agar terlindungi dari segala bentuk pelanggaran atau ketidakadilan. Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan Hukum tidak hanya berbentuk norma atau aturan, tetapi juga berupa Tindakan nyata dari negara melalui Lembaga- Lembaga penegak hukum atau menjaga hak- hak Masyarakat. Perlindungan Hukum bertujuan menciptakan kepastian hukum, keadilan serta rasa aman dalam interaksi sosial, termasuk dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam Konteks perlindungan konsumen, hukum hadir untuk mengatur kewajiban pelaku usaha agar tidak merugikan konsumen serta memberikan jalan pemulihan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Pengertian Konsumen dan Hak-haknya

Konsumen adalah subjek hukum yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan bukan untuk diperjualbelikan. Definisi ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki sejumlah hak penting yang wajib dilindungi, di antaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk; hak untuk memilih serta mendapatkan produk sesuai kebutuhan; dan hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang berlaku. Perlindungan hak-hak ini bertujuan untuk mewujudkan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan.

Standar Mutu Produk

Standar mutu produk adalah tolok ukur atau kriteria tertentu yang digunakan untuk memastikan bahwa barang atau jasa yang diperdagangkan memenuhi tingkat kualitas yang dapat diterima dan aman bagi konsumen. Dalam konteks pakaian, standar mutu mencakup aspek seperti jenis bahan, ketahanan terhadap penggunaan, pewarnaan, keamanan bahan terhadap kulit, serta ketepatan ukuran. Di Indonesia, penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) merupakan upaya untuk menetapkan standar minimal terhadap berbagai produk, termasuk pakaian, guna melindungi konsumen dari produk berkualitas rendah atau berbahaya. Produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen, baik secara fisik seperti iritasi kulit maupun secara ekonomis, sehingga keberadaan standar mutu menjadi sangat penting.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang dipasarkan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Jika produk yang dipasarkan terbukti tidak memenuhi standar mutu dan merugikan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi. Prinsip tanggung jawab yang berlaku dalam perlindungan konsumen adalah strict liability, yang berarti pelaku usaha tetap harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan atau kelalaian. Tanggung jawab ini

mencakup penggantian produk, pengembalian uang, atau pemberian kompensasi lain kepada konsumen sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha akibat produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, terdapat dua mekanisme penyelesaian yang dapat ditempuh, yakni melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian secara litigasi dilakukan melalui proses peradilan di pengadilan negeri. Sedangkan penyelesaian secara non-litigasi dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bertugas menyelesaikan sengketa secara cepat, sederhana, dan dengan biaya ringan. Dalam mekanisme ini, konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi atas kerugian yang dideritanya akibat produk cacat mutu tanpa harus melalui prosedur hukum yang berbelit-belit.

Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dilakukan untuk memberikan rasa aman dan menjamin hak-hak subjek hukum melalui aturan-aturan yang berlaku. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan kepastian, keadilan, serta manfaat bagi masyarakat luas. Dalam konteks perlindungan konsumen, hukum berfungsi untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta mencegah terjadinya penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha. Konsumen sendiri diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperjualbelikan kembali. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, di antaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, hak untuk memilih serta mendapatkan produk sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang dijanjikan, serta hak atas kompensasi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hal ini, standar mutu produk menjadi aspek penting yang tidak boleh diabaikan. Standar mutu merupakan ukuran teknis untuk menilai kualitas barang, termasuk produk pakaian, yang meliputi aspek ketahanan bahan, keamanan penggunaan, daya tahan warna, serta faktor-faktor lain yang berdampak pada kenyamanan dan keselamatan konsumen. Di Indonesia, ketentuan mengenai standar mutu produk diatur dalam berbagai regulasi, salah satunya melalui Standar Nasional Indonesia (SNI) yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari peredaran produk bermutu rendah. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang mereka produksi dan pasarkan memenuhi standar mutu tersebut. Apabila produk yang diperdagangkan tidak memenuhi ketentuan standar, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian produk, maupun bentuk kompensasi lain sesuai dengan ketentuan hukum. Tanggung jawab pelaku usaha ini menganut prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability), di mana pelaku usaha tetap wajib bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen tanpa perlu dibuktikan unsur kesalahan.

Dalam kasus terjadinya kerugian akibat produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui dua jalur, yaitu jalur litigasi di pengadilan atau jalur non-litigasi di luar pengadilan. Penyelesaian secara non-litigasi salah satunya dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bertugas menyelesaikan sengketa dengan cara cepat, sederhana, dan biaya ringan sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Melalui mekanisme ini, diharapkan konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum yang efektif dan adil atas hak-hak mereka.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Pendekatan Kualitatif karena Fokus utama adalah analisis isi hukum, interpretasi norma, dan studi kasus, bukan pengolahan data statistik. Dan bertujuan untuk memahami makna dan implementasi hukum secara mendalam, bukan mengukur frekuensi atau persentase tertentu.

Sumber Data Primer

Sumber Data yang digunakan adalah Primer Karena Peraturan pemerintah terkait standar mutu produk dan Putusan pengadilan terkait kasus perlindungan konsumen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Teknik Study pustaka .Menurut Arikunto (2010) Studi pustaka merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari bacaan, baik buku teori maupun hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan.

Hasil Pembahasan

Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Produk Pakaian

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia merupakan bagian penting dari upaya negara untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi perdagangan barang dan jasa. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), negara berkomitmen untuk memastikan bahwa konsumen sebagai pihak yang rentan dalam hubungan jual beli mendapatkan hak-haknya secara adil dan proporsional.

Secara prinsip, UUPK mengatur bahwa setiap konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam konteks produk pakaian, ketiga hak ini berkaitan erat dengan mutu bahan pakaian, proses produksi yang sesuai standar, serta tidak adanya kandungan berbahaya dalam produk yang dapat mengancam kesehatan konsumen. Hak atas kenyamanan meliputi penggunaan pakaian yang tidak menyebabkan iritasi, gatal-gatal, atau ketidaknyamanan lain saat dipakai. Hak atas keamanan dan keselamatan berarti pakaian tidak mengandung zat kimia berbahaya seperti formalin, zat pewarna tekstil yang tidak aman, atau bahan lain yang dapat memicu penyakit kulit atau gangguan kesehatan lainnya.

Produk pakaian bermutu rendah yang ditemukan beredar di pasaran mengindikasikan adanya pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 8 UUPK. Pasal tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dan berpotensi membahayakan konsumen. Dalam pelanggaran ini, konsumen berhak menuntut pemulihan haknya melalui ganti rugi berupa penggantian produk baru yang layak, pengembalian uang, atau kompensasi dalam bentuk lain yang disepakati.

Sebagai contoh konkret, terdapat kasus di mana konsumen mengalami iritasi kulit parah setelah menggunakan pakaian impor yang dijual bebas di pasaran. Setelah dilakukan uji laboratorium, diketahui bahwa pakaian tersebut mengandung zat pewarna berbahaya yang melebihi ambang batas aman bagi kulit manusia. Dalam kasus ini, konsumen tidak hanya mengalami kerugian materiil atas produk yang dibeli, tetapi juga kerugian immateriil berupa gangguan kesehatan yang membutuhkan perawatan medis. Konsumen dalam situasi ini memiliki hak untuk mengajukan gugatan kepada pelaku usaha yang bertanggung jawab, baik melalui penyelesaian non-litigasi seperti pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui jalur litigasi di pengadilan negeri.

Namun, dalam kenyataan di lapangan, perlindungan hukum yang telah diatur ini belum sepenuhnya efektif. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-haknya sehingga tidak mengambil langkah hukum saat dirugikan. Selain itu, mekanisme pengaduan yang tersedia sering dianggap kurang efektif karena prosesnya yang lama dan biaya yang cukup tinggi, sehingga mengurangi minat konsumen untuk memperjuangkan hak mereka. Belum lagi adanya kendala dalam pembuktian bahwa kerugian yang dialami benar-benar disebabkan oleh mutu produk pakaian yang tidak layak, yang memperberat beban konsumen sebagai pihak penggugat.

Dari sisi pelaku usaha, masih banyak yang mengabaikan ketentuan tentang standar mutu produk. Mereka cenderung lebih memperhatikan aspek keuntungan dengan menekan biaya produksi, meskipun mengorbankan kualitas dan keamanan produk. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini sebenarnya dapat dikenakan sanksi administratif, perdata, bahkan pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 60 dan Pasal 62 UUPK. Sayangnya, penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar masih tergolong lemah, sehingga tidak memberikan efek jera yang cukup kuat.

Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam aspek pengawasan mutu produk pakaian yang beredar di pasaran, baik oleh pemerintah melalui lembaga terkait seperti Badan Standardisasi Nasional (BSN) maupun oleh asosiasi industri tekstil. Selain itu, edukasi kepada masyarakat konsumen juga penting untuk meningkatkan kesadaran mereka akan hak-haknya dan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dapat dimanfaatkan.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk pakaian bermutu rendah sudah memiliki dasar hukum yang kuat. Namun, efektivitas perlindungan tersebut sangat bergantung pada implementasi, kesadaran konsumen, komitmen pelaku usaha, dan keseriusan aparat penegak hukum dalam menegakkan peraturan yang berlaku.

Faktor-Faktor Penghambat Perlindungan Hukum

Dalam penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya dalam konteks produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, terdapat berbagai faktor penghambat yang menyebabkan hak-hak konsumen sering kali terabaikan. Meskipun secara normatif perangkat hukum telah tersedia, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala struktural, kultural, dan teknis yang memperlemah efektivitas perlindungan tersebut.

Pertama, lemahnya pengawasan dari pemerintah terhadap produk pakaian yang beredar di pasaran. Lembaga-lembaga pemerintah seperti Kementerian Perdagangan, Badan Standardisasi Nasional (BSN), maupun Balai Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) dalam praktiknya masih belum maksimal melakukan pengawasan rutin dan menyeluruh. Banyak produk pakaian bermutu rendah, bahkan yang mengandung bahan berbahaya, tetap beredar bebas di pasaran tanpa ada tindakan preventif atau sanksi tegas terhadap pelaku usaha. Keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta kurangnya koordinasi antar lembaga menjadi faktor yang turut memperlemah pengawasan terhadap kepatuhan terhadap standar mutu.

Kedua, rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya sebagai pihak yang dilindungi undang-undang. Sebagian besar konsumen di Indonesia, terutama dari kalangan menengah ke bawah, belum memahami secara memadai hak-hak dasar mereka seperti hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas produk yang dikonsumsi. Literasi hukum konsumen yang rendah ini menyebabkan konsumen jarang mengajukan keluhan atau tuntutan hukum ketika dirugikan. Mereka cenderung menganggap kerugian sebagai hal biasa, memilih diam, atau bahkan membeli kembali produk bermutu rendah karena harga yang lebih murah, tanpa menyadari konsekuensi jangka panjang yang bisa merugikan kesehatan atau keuangan mereka.

Ketiga, ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap standar mutu produk pakaian yang telah ditetapkan oleh regulasi nasional. Banyak pelaku usaha, terutama di sektor usaha kecil dan menengah, lebih mengutamakan keuntungan finansial dibandingkan kualitas produk. Upaya untuk menekan biaya produksi sering kali dilakukan dengan mengorbankan penggunaan bahan baku berkualitas, pengurangan kontrol kualitas, dan proses produksi yang tidak memenuhi standar. Hal ini diperburuk oleh minimnya rasa tanggung jawab sosial pelaku usaha dan lemahnya sanksi hukum. Ketidaktegasan dari aparat penegak hukum terhadap pelanggaran mutu produk menyebabkan pelaku usaha tidak merasa jera dan terus mengabaikan standar yang seharusnya dipenuhi.

Keempat, prosedur dan biaya penyelesaian sengketa konsumen yang dinilai rumit, berbelit, dan memakan waktu lama juga menjadi hambatan serius. Meskipun BPSK (Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen) telah dibentuk di berbagai daerah, namun tidak semua konsumen mengetahui mekanisme ini. Bagi sebagian konsumen, mengajukan aduan atau gugatan dianggap tidak praktis karena harus mengeluarkan waktu, tenaga, dan biaya yang dianggap lebih besar daripada nilai kerugian itu sendiri. Akibatnya, banyak konsumen yang akhirnya enggan memperjuangkan haknya melalui jalur hukum, dan pelaku usaha pun merasa aman karena rendahnya kemungkinan digugat atau disanksi.

Lebih jauh lagi, adanya budaya pasrah dan rendahnya tingkat keberanian konsumen untuk menghadapi pelaku usaha besar juga menjadi faktor penghambat kultural yang tak kalah penting. Konsumen sering kali merasa berada dalam posisi lemah sehingga ragu untuk menuntut haknya, terutama ketika berhadapan dengan pelaku usaha bermodal besar yang dianggap memiliki kekuatan hukum lebih.

Secara keseluruhan, faktor-faktor penghambat ini menciptakan suatu siklus ketidakadilan dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Tanpa adanya pengawasan yang efektif, kesadaran hukum konsumen yang kuat, serta ketegasan dalam penegakan hukum, perlindungan terhadap konsumen akan tetap menjadi norma ideal yang sulit terwujud dalam praktik nyata.

Upaya-Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam menghadapi kerugian akibat pembelian produk pakaian yang tidak memenuhi standar mutu, konsumen di Indonesia memiliki berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. Penyelesaian tersebut dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Salah satu jalur penyelesaian yang banyak dianjurkan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Pasal 52 UUPK, BPSK dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan hukum secara cepat, sederhana, dan biaya ringan kepada konsumen. Mekanisme penyelesaian di BPSK dapat dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Mediasi mengutamakan proses negosiasi dengan bantuan pihak ketiga netral untuk mencapai kesepakatan, sedangkan konsiliasi memberikan peran yang lebih aktif kepada pihak ketiga dalam memberikan usulan penyelesaian. Arbitrase, berbeda dengan dua metode sebelumnya, menghasilkan putusan yang bersifat mengikat bagi kedua belah pihak.

Menurut pendapat Subekti (2004), keberadaan BPSK merupakan bentuk perwujudan asas keadilan substantif dalam hukum konsumen, di mana proses penyelesaian lebih menitikberatkan pada tercapainya kesepakatan damai dibandingkan pada aspek prosedural formal seperti dalam pengadilan umum. Oleh karena itu, BPSK menjadi pilihan yang ideal terutama bagi konsumen kecil yang mengalami kerugian relatif ringan namun memerlukan penyelesaian yang efektif.

Namun demikian, apabila konsumen merasa tidak puas dengan putusan atau proses yang berlangsung di BPSK, atau jika sengketa tidak dapat diselesaikan, maka konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi di pengadilan negeri. Melalui jalur ini, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata atas dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

Dalam gugatan ini, konsumen harus mampu membuktikan adanya unsur kesalahan pelaku usaha, adanya kerugian yang nyata, dan adanya hubungan kausal antara kesalahan tersebut dengan kerugian yang diderita. Gugatan di pengadilan memungkinkan konsumen memperoleh ganti rugi secara lebih formal dan mengikat berdasarkan putusan hakim.

Meski demikian, sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, hukum tidak boleh hanya berhenti pada aspek prosedural formal, melainkan harus mampu memberikan keadilan substantif kepada masyarakat. Dalam konteks ini, proses peradilan seringkali dianggap terlalu berbelit dan mahal untuk konsumen, terutama dalam kasus sengketa bernilai kecil seperti

kerugian akibat produk pakaian. Oleh karena itu, efektivitas jalur litigasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tetap perlu dikritisi, dan peran BPSK harus terus diperkuat.

Selain melalui lembaga resmi, konsumen juga dapat menempuh penyelesaian sengketa secara informal melalui mediasi langsung dengan pelaku usaha. Mediasi langsung ini dapat berupa perundingan atau negosiasi untuk mencapai kesepakatan kompensasi, penggantian produk, atau pengembalian uang. Penyelesaian informal ini cenderung lebih cepat dan fleksibel, namun keberhasilannya sangat bergantung pada itikad baik pelaku usaha. Menurut teori keadilan kontraktual yang dikemukakan oleh Rawls (1971), penyelesaian yang adil antara konsumen dan pelaku usaha menuntut adanya kesetaraan dalam relasi negosiasi, yang dalam kenyataan masih sering kali timpang.

Dalam praktiknya, upaya penyelesaian sengketa, baik melalui BPSK, pengadilan, maupun mediasi informal, memerlukan kesadaran hukum dari konsumen serta komitmen pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk yang dipasarkan. Tanpa itikad baik dari pelaku usaha serta dukungan penuh dari lembaga pengawas dan penegak hukum, upaya penyelesaian sengketa konsumen seringkali berujung pada ketidakpuasan atau bahkan pengabaian hak-hak konsumen.

Dengan demikian, penguatan lembaga penyelesaian sengketa konsumen, peningkatan edukasi kepada masyarakat, serta perbaikan sistem peradilan konsumen merupakan langkah-langkah strategis yang harus terus dikembangkan untuk mewujudkan perlindungan hukum konsumen yang efektif di Indonesia.

Tinjauan Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan antara produsen dan konsumen. Pelaku usaha, dalam hal ini produsen, distributor, maupun pedagang produk pakaian, memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa produk yang diperdagangkan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, aman untuk digunakan, serta tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Tanggung jawab ini bersifat mutlak (*strict liability*), yang berarti bahwa konsumen tidak perlu membuktikan adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Cukup dengan membuktikan adanya kerugian akibat penggunaan produk cacat atau bermutu rendah, pelaku usaha sudah dapat dimintai pertanggungjawaban.

Penerapan prinsip *strict liability* ini sejalan dengan teori hukum modern yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, bahwa perlindungan terhadap konsumen tidak hanya bertumpu pada prinsip tradisional tentang kesalahan (*fault liability*), melainkan pada perlindungan substantif terhadap pihak yang dirugikan, demi menciptakan keseimbangan sosial dalam hubungan pasar. Dengan kata lain, hukum harus lebih berpihak kepada pihak yang lebih lemah, yakni konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya berhenti pada penggantian barang cacat, tetapi juga mencakup pemberian kompensasi atas segala bentuk kerugian yang timbul, baik kerugian material maupun immaterial. Sebagai contoh, jika konsumen mengalami iritasi kulit atau reaksi alergi akibat penggunaan pakaian yang mengandung zat kimia berbahaya, pelaku usaha wajib menanggung biaya pengobatan dan kompensasi atas penderitaan yang dialami konsumen. Hal ini sesuai dengan prinsip *full restitution* dalam hukum perdata, di mana korban harus dikembalikan pada posisi semula seandainya peristiwa yang merugikan tidak terjadi.

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang yang diperdagangkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Kewajiban ini penting untuk menjamin hak

konsumen atas informasi yang akurat, sehingga konsumen dapat mengambil keputusan secara sadar sebelum membeli atau menggunakan produk.

Sayangnya, dalam praktiknya masih ditemukan banyak pelaku usaha yang abai terhadap kewajiban ini. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha antara lain adalah kurangnya kesadaran hukum, orientasi pada keuntungan semata, lemahnya pengawasan pemerintah, serta rendahnya kesadaran konsumen untuk menuntut haknya. Menurut Philip Kotler, dalam pandangan tentang etika bisnis, perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas produk dan keselamatan konsumen dalam jangka panjang justru akan kehilangan kepercayaan pasar, yang pada akhirnya merugikan bisnis itu sendiri.

Oleh karena itu, untuk menegakkan tanggung jawab pelaku usaha secara efektif, diperlukan penguatan sistem hukum dan penegakan hukum melalui beberapa langkah, antara lain:

Peningkatan intensitas pengawasan oleh instansi berwenang seperti Badan Standardisasi Nasional (BSN) dan Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN). Pemberlakuan sanksi administratif, perdata, dan pidana secara tegas kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar standar mutu dan hak-hak konsumen. Pemberian edukasi hukum kepada pelaku usaha mengenai pentingnya pemenuhan standar mutu dan etika bisnis.

Meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-haknya melalui kampanye publik dan penyuluhan hukum. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelaku usaha tidak hanya memandang tanggung jawab hukum sebagai beban, tetapi sebagai bagian dari strategi bisnis jangka panjang untuk membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Penutup

Kesimpulan

Dari Penelitian ini, bisa disimpulkan bahwa perlindungan hukum untuk konsumen sebenarnya sudah diatur dalam Undang-Undang tetapi, pelaksanaannya di lapangan masih belum maksimal. Banyak konsumen yang masih belum paham mengenai hak-hak mereka, sementara produsen atau penjual kadang tidak terlalu memperhatikan kewajiban untuk memberikan barang yang sesuai dengan standar. Contohnya, masih banyak produk pakaian yang dijual tapi mutunya tidak bagus dan cepat rusak, bahan tipis dan jahitannya tidak rapi. Hal ini tentu bisa merugikan konsumen, apalagi jika mereka tidak tau cara menuntut ganti rugi. Jadi walaupun aturan hukumnya ada, masih banyak tantangan dalam penerapan dan perlindungan nyata di masyarakat.

Saran

Supaya perlindungan konsumen bisa benar-benar terasa, sebaiknya ada langkah nyata dari berbagai pihak. Pemerintah perlu lebih aktif mengawasi produk yang beredar, terutama yang tidak sesuai dengan standar mutu dan perlunya ada akses pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah dan cepat, supaya konsumen mempunyai tempat untuk menyampaikan keluhan dengan mudah.

Referensi

- Arikunto, S. (2014). *Penelitian hukum dan kebijakan publik (Edisi revisi)*. Rineka Cipta
- Asyhadie, Z. (2011). *Hukum Kerja dan Bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Dewi, E. W. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Djumaldji, F. X. (2009). *Perjanjian Kerja*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fuady, M. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ilmar, A. (2012). *Hukum Penanaman Modal di Indonesia*. Jakarta: Kencana..
- Rahardjo Satjipto, (2000) "Ilmu Hukum", Cetakan ke-7, Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Saliman, A. R. (2004). *Hukum Bisnis Perusahaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Simatupang, R. B. (2007). *Aspek Hukum dalam Bisnis*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Tambunan, Toman Sony. (2015). *Glosarium Istilah Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2015). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Cerdas*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Prinsip-Prinsip Penanaman Modal di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Reformasi Birokrasi: Perspektif Kebijakan*. Jakarta: Penerbit
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony., dan Tambunan, W. R. G. (2019), *Hukum Bisnis*. Jakarta: Prenada Media
- Tambunan. Toman Sony. (2019). *Standar Operasional Prosedur untuk Instansi Pemerintah*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.