

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN USAHA RITEL MODERN
(Penelitian Di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru)**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD FARHAN HANIF NASUTION
15.840.0013**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2019**

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN USAHA RITEL MODERN
(Penelitian Di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru)**

SKRIPSI

O L E H

Muhammad Farhan Hanif Nasution

15.840.0013



*Skripsi Sebagai Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Di Fakultas Hukum
Universitas Medan Area*

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 1 Juli 2019



MUHAMMAD FARHAN HANIF
NPM: 15.840.0013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Usaha Ritel Modern (Penelitian Di Koperasi Syariah 212
Mart Cabang Medan Baru)

Nama : Muhammad Farhan Hanif Nasution

NPM : 15.840.0013

Bidang : Ilmu Keperdataan

Disetujui Oleh:

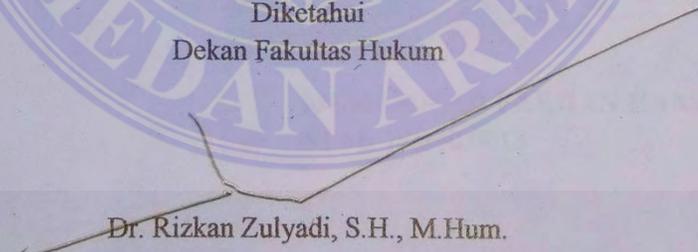
Pembimbing I

Pembimbing II


Zaini Munawir, S.H., M.Hum.


Sri Hidayani, S.H., M.Hum.

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum


Dr. Rizkan Zulyadi, S.H., M.Hum.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF LEGAL PROTECTION ON MODERN RETAIL CONSUMER BUSINESS

(Research at Koperasi Syariah 212 Mart Medan Baru Branch)

BY:

MUHAMMAD FARHAN HANIF

NPM : 15.840.0013

Supermarkets as retail companies must also be responsible for legal protection in marketing food or beverage products according to Indonesian national standards including their relation to expired products, and supermarkets must also be able to provide solutions that do not harm consumers if consumers submit claims and or compensation for the product.

The problem of this study is how the efforts of the Syariah Medan 212 Mart cooperative in the New Medan branch in carrying out legal protections against the halal of food and beverage products sold, how the Koperasi Syariah 212 Mart Branch of Medan Baru attempts to provide legal protection for halal food and beverage products sold, and how to solve problems for consumers for expired food and beverage products sold at Koperasi Syariah 212 Mart Medan Baru Branch

In this study the data used in writing this essay is library research. In library research that is conducting research with various reading sources such as books, scientific writings, and opinions of scholars. And field research in conducting field research, the author conducted a study directly to Koperasi Syariah 212 Mart Medan Baru Branch which is directly related to the implementation of legal protection for consumers.

So that consumers can protect themselves from all forms of negative consequences caused by consuming the food they consume. And the new Medan branch of Koperasi Syariah 212 retail business must maintain the quality and feasibility of halal food in accordance with applicable regulations so that no consumers are harmed. If it is proven that it has harmed consumers there must be with in order not to make such mistakes in the future. In addition, the government is expected to conduct supervision and guidance on consumptions carried out by the Ministry of Health, from the Institute for the Study of Food Medicine and Cosmetics of the Indonesian Ulema Council, the Food and Drug Supervisory Agency, as well as the Non-Government Consumer Protection Agency.

Keywords: Protection, consumers, modern retail businesses

ABSTRAK

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN USAHA RITEL MODERN

(Penelitian Di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru)

OLEH:

MUHAMMAD FARHAN HANIF NASUTION

NPM: 15.840.0013

Pasar swalayan sebagai perusahaan eceran (retail) tentunya juga harus bertanggung jawab untuk melakukan perlindungan hukum dalam memasarkan produk makanan atau minuman sesuai standar nasional Indonesia termasuk kaitannya dengan produk-produk yang kedaluwarsa, selain itu pasar swalayan juga harus dapat memberikan penyelesaian yang tidak merugikan konsumen apabila konsumen mengajukan tuntutan dan atau ganti rugi atas produk tersebut.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya koperasi syariah 212 Mart cabang Medan Baru dalam melakukan perlindungan hukum terhadap kehalalan produk makanan dan minuman yang dijual, bagaimana upaya Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru dalam melakukan perlindungan hukum terhadap kehalalan produk makanan dan minuman yang dijual, dan bagaimana upaya penyelesaian masalah bagi konsumen atas produk makanan dan minuman kadaluwarsa yang dijual di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru

Pada penelitian ini data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian pustaka (*library research*). Dalam penelitian pustaka yaitu melakukan penelitian dengan berbagai sumber bacaan seperti buku-buku, karangan-karangan ilmiah, serta pendapat-pendapat para sarjana. Dan penelitian lapangan (*field research*) dalam melakukan penelitian lapangan, penulis melakukan studi langsung ke Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen.

Agar konsumen dapat melindungi dirinya sendiri dari segala bentuk akibat negatif yang diakibatkan oleh mengkonsumsi makanan yang dikonsumsinya. Dan usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang medan baru harus menjaga kualitas dan kelayakan dari makanan yang halal sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga tidak ada konsumen yang dirugikan. Apabila secara terbukti telah merugikan konsumen harus adanya peneraan sanksi-sanksi agar tidak melakukan kesalahan tersebut dikemudian hari. Selain itu pemerintah diharapkan melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap konsemen yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan, dari Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia, Badan Pengawas Obat dan Makanan, maupun oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Kata Kunci: Pelindungan, konsumen, usaha ritel modern

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Karya ilmiah bentuk skripsi merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Medan Area, maka harus melengkapi syarat tersebut dengan judul skripsi yang berjudul yaitu : **“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Usaha Ritel Modern (Penelitian Di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang MedanBaru) ”**

Dalam Penulisan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan didalamnya, baik dari segi isi maupun dari segi penulisannya. Penulis juga berharap adanya kritik dan saran yang membangun agar tulisan ini dapat lebih sempurna nantinya.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

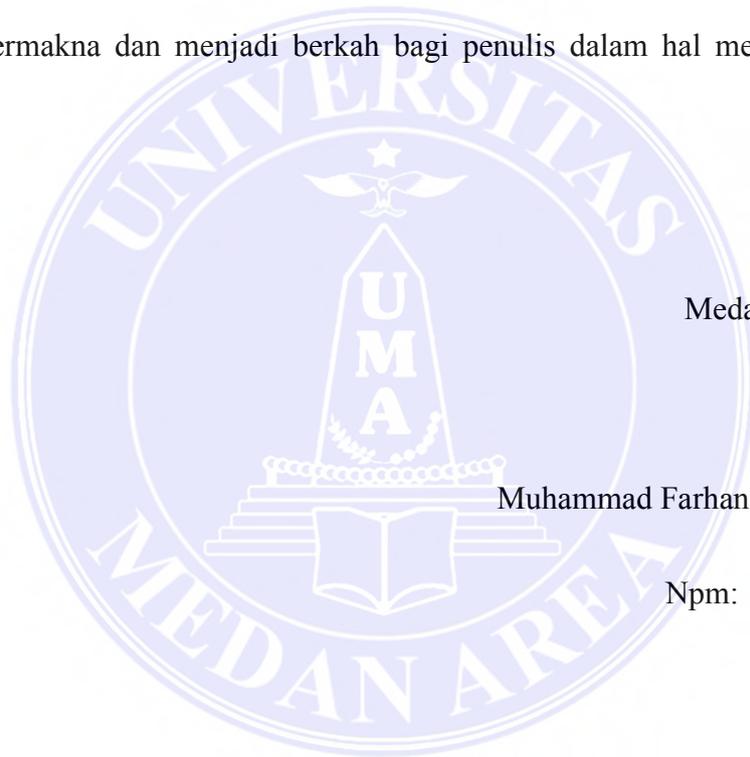
1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr. Rizkan Zulyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Anggreini Atmei Lubis, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

4. Ridho Mubarak S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Dr. Taufik Siregar, S.H., M.Hum., selaku Ketua Pembimbing penulis.
6. Rafiqi, S.H., M.M., M.Kn., selaku Sekretaris Pembimbing penulis yang membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Zaini Munawir S.H., M.Hum., selaku Ketua Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area serta Dosen Pembimbing I yang membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
8. Sri Hidayani S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Wessy Trisna S.H., M.H, selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis.
10. Bapak Direksi dan Kepala Toko Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru yang telah membantu saya memberikan data terkait dengan skripsi ini.
11. Bapak/Ibu dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menempuh ilmu di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
12. Teman-teman penulis Nadhila, Anugerah, Kevin yang selama ini telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh rekan-rekan mahasiswa di angkatan 2015 Fakultas Hukum Universitas Medan Area

Ucapan terima kasih secara khusus saya sampaikan kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Harmein Saufi Nasution, dan Ibunda Hj. Fajra Rizqi Nasution, S.H. yang telah membesarkan, mendidik penulis sejak kanak-kanak

sehingga saat ini dan atas semua dorongan dan doa yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis sampai pada saat ini. Semoga pencapaian yang telah penulis peroleh ini dapat memberikan kebahagiaan di hati kedua orang tua penulis sebagai ungkapan rasa terima kasih yang tidak terhingga dari penulis.

Akhirnya, tiada mampu penulis merangkaikan kata-kata untuk membalas semua kebaikan yang telah diberikan berbagai pihak, termasuk yang tidak sempat disebutkan satu persatu. Semoga ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh dapat bermakna dan menjadi berkah bagi penulis dalam hal mencapai cita-cita penulis.



Medan, Januari 2019

Muhammad Farhan Hanif Nasution

Npm: 158400013

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Masalah	9
D. Hipotesis Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsumen dan Pelaku Usaha	
1. Pengertian Konsumen	12
2. Pengertian Pelaku Usaha.....	14
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	18

B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	22
2. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen	25
3. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	27
4. Tujuan Hukum Perlindungan	30

C. Perkembangan dan Pengawasan Ritel Modern Di Indonesia

1. Perkembangan Ritel Modern Di Indonesi	32
2. Pengawasan Pemerintah terhadap Usaha Ritel Modern	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian	37
2. Tempat Penelitian	37

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian	37
2. Sifat Penelitian	39
3. Teknik Pengumpulan Data	39
4. Analisis Data	40

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Bentuk Produk yang Ditawarkan Koperasi Syariah 212 Mart Cabang

Medan Baru Kepada Konsumen	41
2. Pelaksanaan Pelindungan Hukum terhadap Konsumen yang dilakukan Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru	49
B. Hasil Pembahasan	
1. Upaya Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru dalam Melakukan Perlindungan Hukum terhadap Kehalalan Produk Makanan dan Minuman yang Dijual	55
2. Upaya Penyelesaian Masalah Konsumen Atas Produk Makanan dan Minuman Kadaluwarsa yang Dijual di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ atau jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi luar negeri maupun dalam negeri.¹

Terbukanya pasar internasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi maka harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan dan keselamatan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan terhadap barang dan/atau jasa yang diperoleh oleh masyarakat di pasar.²

Manfaat dari adanya perkembangan era globalisasi pada pasar nasional yang seperti inilah pada pihak-pihak tertentu dapat memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta hal ini akan semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan dari konsumen. Karena konsumen tidak hanya sekedar pembeli akan tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang

¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor:Ghalia Indonesia,2008), Hlm 1

² http://repository.usu.ac.id/Lira_Apriana_Sari_Nasution, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Beredarnya Makanan Kadaluwarsa.*, (Skripsi, 2011), Diakses pada hari Jumat tanggal 23 November 2018 pada pukul 19:20 wib.

dan/atau jasa. Konsumen juga disebut sebagai pemakai kata pemakai ini menekankan bahwa konsumen adalah sebagai konsumen akhir (*Ultimate Consumer*).³

Kondisi seperti ini pada satu sisi menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah.⁴

Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan barang yang terbatas, pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yang monolistis tersebut. Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakan.⁵

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.⁶

Atas dasar kondisi tersebut perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan di masyarakat. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen

³ *Ibid*

⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Prenada Media Grup, 2017), Hlm 4

⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok :PT RajaGrafindo Persada, 2017), Hlm 9

⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:PT Grasindo, 2000), Hlm 9

swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁷

Dalam pandangan Sudaryatmo, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat pelik karena konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih apa yang diinginkannya (apa yang terbaik), melainkan juga pada keadaan ketika dia tidak dapat menentukan pilihannya sendiri karena pelaku usaha “memonopoli” segala macam kebutuhan konsumen dalam menjalani kehidupannya sehari-hari.⁸

Pelindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha harus dijaga namun terkadang pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen. Sehingga perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹

Konsumen pada saat ini membutuhkan lebih banyak informasi yang lebih relevan dibandingkan lima puluh tahun lalu, karena pada saat ini terdapat lebih banyak produk, merek dan tentu saja penjualnya, saat ini daya beli konsumen makin meningkat, serta lebih banyak variasi merek yang beredar di pasaran, sehingga belum banyak diketahui semua orang, dan saat ini model-model produk

⁷ Adrian Sutedi, *Opcit*, Hlm 1

⁸ Happy Santoso, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta:Visimedia, 2010), Hlm 2-4

⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2015), Hlm 9

lebih cepat berubah karena transportasi dan komunikasi lebih mudah sehingga akses yang lebih besar kepada bermacam-macam produsen atau pelaku usaha.¹⁰

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (selanjutnya disebut UUPK) dimaksudkan agar menjadi landasan hukum yang kuat bagi masyarakat agar dapat melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. UUPK sendiri bertujuan untuk menjamin kepastian dan perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha, khususnya terhadap pelaku usaha agar menjalankan usahanya dengan jujur agar konsumen tidak mengalami kerugian atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.¹¹

Tujuan utama dibuatnya hukum perlindungan konsumen ini tentu saja adalah untuk mencerdaskan konsumen karena faktor utama seringkali konsumen mengalami kerugian adalah kelemahan konsumen yang disebabkan rendahnya tingkat pendidikan konsumen.¹²

¹⁰ Erman Raja Gukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju*, (Jakarta: Mandar Maju) 2003, hlm 2.

¹¹ <http://repository.usu.ac.id/> Firanda Desyara, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan Dan Minuman Kedaluwarsa*, (Skripsi, 2017), Diakses pada hari kamis tanggal 23 November 2018 pada pukul 13:00 wib.

¹² Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Komsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta:PT. Pustaka Baru, 2018), Hlm, 14

Seiring dengan perkembangan zaman banyak masyarakat yang sudah melakukan urbanisasi dengan memilih untuk berbelanja di pasar swalayan dibandingkan dengan di pasar tradisional atau pun di toko-toko yang menjual berbagai perlengkapan rumah tangga karena masyarakat berfikir berbelanja di swalayan lebih nyaman dan praktis dibandingkan dengan di pasar tradisional.

Berdasarkan Pasal 1 butir 5 Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 jo Pasal 1 butir 5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor. 53 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Ritel Modern yaitu:

“Ritel Modern atau toko modern yaitu toko dengan sistem pelayanan mandiri, menjual berbagai jenis barang secara eceran yang berbentuk *Minimarket, Supermarket, Department Store, Hypermarket*, ataupun grosir berbentuk *Perkulakan*.”

Pasar swalayan atau ritel modern juga merupakan salah satu pilihan oleh masyarakat modern pada saat ini sebagai alternatif pilihan berbelanja kebutuhan sehari-hari. Perkembangan dari ritel modern yang tahun ke tahun yang semakin berkembang pesat dan tidak terbendung. Tidak tertutup kemungkinan adanya barang-barang cacat yang lepas dari pengawasan *divisi quality control* yang bersangkutan, rusak dalam proses pengiriman, atau sudah melampaui masa tanggal produksi.

Untuk itu perusahaan ritel modern sebagai perusahaan eceran tentunya juga harus bertanggung jawab untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam memasarkan produk makanan atau minumannya. Karena usaha ritel juga menjadi mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan merupakan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi yang

menghubungkan pelaku usaha dengan konsumen. Dan semakin berkembangnya jumlah populasi serta kepadatan penduduk di suatu wilayah, akan berdampak pada semakin meningkatnya permintaan kebutuhan hidup masyarakat¹³. Sebab itu dibutuhkanlah suatu perlindungan hukum agar eksistensi kedua belah pihak tetap terjaga.

Hukum perlindungan konsumen juga memiliki cakupan yang luas, meliputi barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Perlindungan konsumen juga tidak terhadap barang dengan kualitas rendah, akan tetapi juga barang yang membahayakan bagi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen pada umumnya kurang memperoleh informasi lengkap mengenai produk yang dibelinya.¹⁴

Oleh karenanya kebutuhan konsumen akan informasi terhadap produk juga sangat penting yang artinya terutama dalam tahap pra-transaksi, karena konsumen dapat berhati-hati mempergunakan sumber dana yang tersedia untuk membeli produk yang sesuai kebutuhannya apabila konsumen memperoleh informasi yang salah dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen.¹⁵

Berdasarkan fenomena yang sering dilihat dan didengar, tidak sedikit kasus yang terjadi terkait dengan pencantuman tanggal kadaluwarsa pada produk minuman. Seperti kasus sejumlah produk makanan tidak sesuai standar dan tidak

¹³ Dianur Hikmawatia & Chaikal Nuryakin, *Keberadaan Ritel Modern dan Dampaknya terhadap Pasar Tradisional di DKI Jakarta*, Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia, Vol. 17 No. 2, Januari, 2017

¹⁴ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok:Predana Media Grup, 2018). Hlm 6

¹⁵ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). Hlm 5

layak konsumsi ditemukan di sejumlah pusat perbelanjaan dan mini market di Brebes. Produk makanan tersebut diantaranya agar-agar, jelly, ikan kemasan dan biskuit. Makanan-makanan tersebut ditemukan petugas dari tim Sistem Keamanan Pangan Terpadu (SKPT) Kabupaten Brebes, saat melakukan monitoring produk pangan di sejumlah pusat perbelanjaan dan swalayan. Di sejumlah tempat petugas menemukan produk makanan kemasan seperti jelly, agar-agar, ikan kemasan dan biskuit yang tidak layak makan. Beberapa makanan kaleng yang ditemukan kemasannya sudah berkarat dan rusak. Selain itu menemukan produk pangan yang sudah kedaluwarsa dan makanan yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa.¹⁶

Kasus lainnya seperti ditemukannya oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) yang menemukan produk mi terkenal asal Korea positif mengandung babi. Hal tersebut diketahui setelah Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) melakukan pengambilan sampel dan pengujian terhadap beberapa mi instan asal Korea. Dari beberapa produk yang diuji oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), terdapat empat produk mi instan positif terdeteksi mengandung DNA babi.¹⁷

Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) meminta agar mi instan yang diimpor oleh PT Koin Bumi tersebut segera ditarik dari pasaran. Berdasarkan peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Pangan Olahan, pangan olahan yang mengandung bahan tertentu yang berasal dari babi harus mencantumkan keterangan berupa

¹⁶ <http://www.News.detik.com/berita-jawa-tengah-makanan-kadaluwarsa-swalayan-brebes>, Di akses pada hari minggu, Tanggal 25 November, 2018 pada pukul 20:00 wib

¹⁷ <http://tirto.id/kontroversi-lebel-halal-pada-produk-makanan-korea>, Diakses pada hari minggu, tanggal 25 November 2018 pada pukul 21:00 wib

tulisan “Mengandung Babi” atau gambar babi berwarna merah pada kemasan produk sebagai informasi bagi konsumen terutama bagi umat islam.¹⁸

Kasus serupa juga pernah dialami oleh Koperasi Syariah 212 Mart yaitu mengenai salah satu merek obat batuk yang dijual di Koperasi Syariah 212 Mart setelah melakukan pemeriksaan terhadap obat batuk tersebut diketahui bahwa produk tersebut mengandung alkohol didalamnya. Alkohol sendiri merupakan sesuatu yang dilarang (haram) berdasarkan ketentuan syariat Islam.

Kondisi dari contoh kasus diatas tentunya sangat merugikan pihak konsumen dan berbenturan dengan ketentuan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen. Namun, tidak semua konsumen sadar akan kerugian yang ia alami oleh konsumen. Dalam hal ini dimanakah letak kesalahan tersebut, apakah pelaku usaha kurang teliti dalam melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen atau adanya faktor kesengajaan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Akibatnya, timbul banyak pertanyaan dari konsumen mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen maka berdasarkan uraian latar belakang diatas ini akan dibahas serta dikaji dan dituangkan dalam bentuk penulisan yang berjudul **“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Usaha Ritel Modern (Penelitian di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru)”**

B. Rumusan Permasalahan

¹⁸ *Ibid.*

Adapun permasalahan yang diangkat sehubungan dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru dalam melakukan perlindungan hukum terhadap kehalalan produk makanan dan minuman yang dijual?
2. Bagaimana upaya penyelesaian masalah konsumen atas produk makanan dan minuman kadaluwarsa yang dijual di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru dalam melakukan perlindungan hukum terhadap kehalalan produk makanan dan minuman yang dijual.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian masalah konsumen atas produk makanan dan minuman yang dijual di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru.

D. Hipotesis Masalah

Hipotesis atau hipotesa merupakan sebuah istilah yang digunakan dalam kegiatan ilmiah yang mengikuti kaidah-kaidah berfikir biasa, secara sadar, teliti, dan terarah.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dalam upaya pembuktian hipotesis dapat saja dengan sengaja menimbulkan atau menciptakan suatu gejala.

Hipotesis masalah dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:.

1. Upaya perlindungan konsumen terhadap kehalalan makanan dan minuman merupakan suatu hal yang harus di perhatikan oleh pelaku usaha. Adanya pelaksanaan perlindungan hukum atas suatu makanan dan minuman yang halal yang di lakukan oleh Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru merupakan suatu upaya pelaku usaha dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen.
2. Upaya Penyelesaian masalah bagi konsumen yang dilakukan Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru terhadap makanan dan minuman yang kadaluwarsa merupakan sesuatu yang sangat diperhatikan agar tidak terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

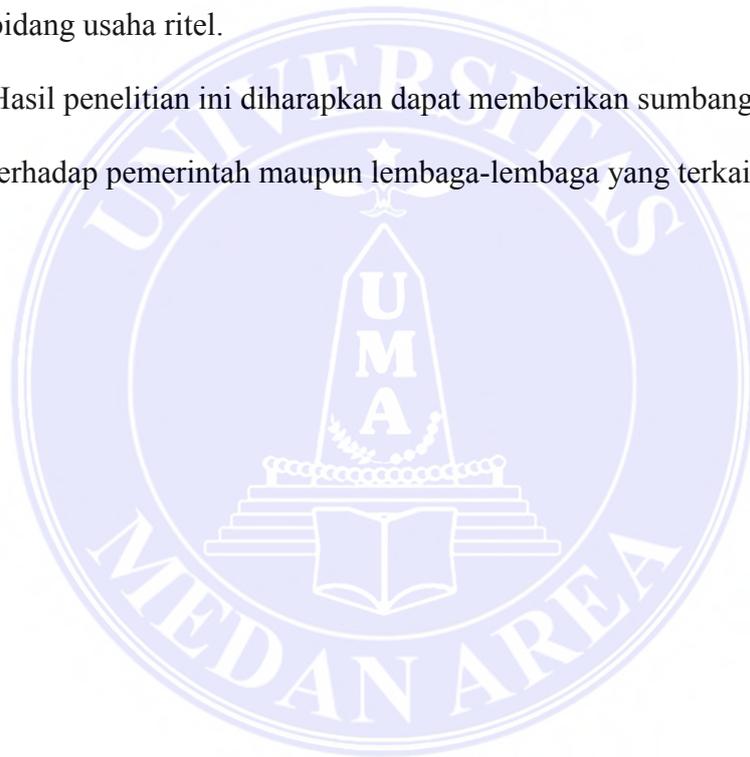
Hasil penelitian pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen usaha ritel modern (Penelitian di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru) diharapkan memberi manfaat secara teoritis dan praktis. Dari tujuan penulisan maka dapat diketahui manfaat penulisan yaitu:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan sumbangsih kepada ilmu pengetahuan terutama ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen. serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi yang memuat data sebagai dasar penelitian juga menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu hukum khususnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap usaha ritel modern.

b) Manfaat Praktis

1. Untuk mengembangkan penalaran dalam pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen dan untuk menjadi bekal untuk menjadi seorang professional di bidang hukum.
2. Sebagai pengetahuan bagi pelaku usaha dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen dan memberi masukan kepada konsumen khususnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen didalam bidang usaha ritel.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemerintah maupun lembaga-lembaga yang terkait.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (koper). Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Akan tetapi pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli.¹⁹

Secara universal berdasarkan berbagai hasil penelitian dan pendapat para pakar, konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pelaku usaha atau produsen baik secara ekonomi, tingkat pendidikan maupun kemampuan daya bersaing atau daya tawar.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen juga merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen.²⁰

¹⁹ Shidarta, *Loc.cit*, Hlm 9

²⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), Hlm 7

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diberikan suatu defenisi yaitu:

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

Adapun peraturan lain yang memberikan definisi mengenai pengertian konsumen, misalnya terdapat didalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yang mengartikan konsumen sebagai berikut:

“Konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan membeli tetapi memakai, bahkan korban yang pembeli memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.²¹

Rumusan mengenai konsumen ini sangat beraneka ragam, seperti halnya di Spanyol, pengertian konsumen didefinisikan secara luas yaitu konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.²²

Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa

²¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Loc.cit*, Hlm, 7

²² Shidarta, *Opcit*, Hlm 3

(MEE) dalam menyusun ketentuan Perlindungan Konsumen. *Directive* tersebut yang berhak mengganti rugi adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk cacat itu sendiri.²³

Berdasarkan hal tersebut, pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir suatu barang dan jasa. Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu sedangkan dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.²⁴

2. Pengertian pelaku Usaha

Pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pihak yang menerima atau membutuhkan barang-barang yang dihasilkan, sebaliknya pula bagi konsumen yang membutuhkan para pelaku usaha atau produsen untuk memperoleh barang-barang yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Dalam kaidah hukum yang ditentukan, menjelaskan bahwa setiap orang diharuskan bertingkah laku sedemikian rupa, sehingga kepentingannya akan selalu terlindungi dan terjaga.²⁵ Didalam pasal 1 angka 3 UUPK menjelaskan pengertian mengenai pelaku usaha yaitu:

²³ Ahmadi Miru, *Loc.cit*, Hlm 7

²⁴ Shidarta, *Opcit*, Hlm 2

²⁵ Burhanuddin Hasan & Hargianto Sugiono, *Hukum Acara dan Praktik Peradilan Perdata*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2015) Hlm 1

“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.”

Dalam penjelasan undang-undang tersebut yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 UUPK, memiliki cakupan yang luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya.²⁶

Menurut Ahmadi Miru pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian karena konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan.²⁷

Dalam Pengertian pelaku usaha tersebut, tidak lah mencakup eksportir atau pelaku usaha luar negeri, karena UUPK membatasi 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 Replubik Indonesia.²⁸

Untuk memberikan kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak yang berinteraksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban

²⁶ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Diadit Media, 2011), Hlm 18

²⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Opcit*, Hlm 8

²⁸ *Ibid*, Hlm 9

pelaku usaha tak kalah pentingnya dibandingkan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri.²⁹

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya apabila terjadi suatu tindakan yang tidak adil terhadapnya, maka secara spontan ia akan dapat menyadari hal tersebut lalu segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya akan berdiam diri ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Instrumen peraturan nasional yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen ialah UUPK.³⁰ Adapun hak-hak konsumen diatur UUPK pasal 4, sebagai berikut:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barangdan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 kompensai, 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 perundang-undangan lainnya.

²⁹ Happy Santoso, *Loc.cit*, Hlm 36

³⁰ *Ibid*, Hlm 29

Hak-hak Konsumen sebagaimana yang di sebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas dari pada hak-hak konsumen yang disebutkan oleh Presiden Amerika Serikat John F Kennedy didepan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas:³¹

- a. hak memperoleh keamanan;
- b. hak memilih;
- c. hak mendapat informasi;
- d. hak untuk didengar.

Menurut Hans W. Micklitz, dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan. Pertama, kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai (hak atas informasi. Kedua, kebijakan kompensatoris, yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas keamanan dan kesehatan).

Selain hak-hak konsumen, UUPK juga mengatur mengenai kewajiban konsumen dalam proses kegiatan bisnis yang harus dipenuhi kepada pelaku usaha. Konsumen memiliki kewajiban yaitu:³²

- 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;

³¹ *Ibid*, Hlm 24

³² Zulham, *Loc.cit* Hlm 52

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut Ahmadi Miru diantara kewajiban dari bunyi UUPK tersebut yang harus mendapat perhatian khusus adalah kewajiban konsumen dalam mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru karena sebelum diundangkannya UUPK tidak ada dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini. Adanya kewajiban ini yang di atur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini untuk mengimbangi hak-hak konsumen.³³

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak konsumen adalah hak yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha, sedangkan perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk terpenuhinya hak konsumen.³⁴ Didalam UUPK sendiri juga dimuat mengenai hak pelaku usaha. Dengan demikian hukum tidak hanya mencarikan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapatkan keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan ketertiban atau kepastian hukum.³⁵

Adanya hak dan kewajiban pelaku usaha tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.³⁶ Berdasarkan pasal 6 UUPK pelaku usaha mempunyai hak sebagai berikut:

³³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Opcit*, Hlm 49

³⁴ Rosmawati, *Loc.cit*, Hlm 49

³⁵ R. Soeroso, *Loc.cit*, Hlm 57

³⁶ *Ibid*, Hlm34

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

Berkaitan dengan hak tersebut maka otomatis timbullah kewajiban pelaku usaha bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya juga tentunya mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan. Adapun kewajiban pelaku usaha dapat ditinjau dari pasal 7 UUPK, yaitu:

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUH Perdata). Bahwa perjanjian

harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan arrest H.R. di negeri Belanda memberikan peranan tinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesempatan ditempatkan di bawah asas itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain.³⁷

Selain kewajiban tersebut menurut Dedi Harianto memberikan pendapat, bahwa pelaku usaha dalam upaya untuk menginformasikan berbagai hal mengenai produk yang akan dipasarkannya kepada konsumen harus menginformasikan antara lain: tentang ketersediaan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan masyarakat, kualitas produk, keamanan, harga, tentang berbagai persyaratan atau cara memperolehnya, tentang jaminan atau garansi produk, pelayanan purnajual dan hal-hal yang berkenaan dengan itu.³⁸

Di Jerman, Mahkamah Agung mempertimbangkan bahwa apabila ditetapkan syarat-syarat umum mengenai perjanjian maka kebebasan berkontrak dianggap ada sejauh kebebasan ini mengenai isi perjanjian menurut ukurannya sendiri, yaitu berdasarkan itikad baik dengan kewajiban untuk memperhatikan kepentingan-kepentingan pihak lawan dalam perjanjian pada awal penyusunan syarat-syarat perjanjian itu. Apabila satu pihak hanya mengajukan kepentingan-

³⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Opcit*, Hlm 52

³⁸ Dedi Harianto, *Loc.cit*, Hlm 5

kepentingan sendiri, maka ia menyalahgunakan kebebasan dalam membuat perjanjian.³⁹

Disamping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Tanggung jawab ini disebut juga *product liability* (tanggung gugat produk).

Lebih lanjut, selain adanya hak dan kewajiban didalam Pasal 8 UUPK juga memberikan larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada kerugian konsumen. Pelanggaran tersebut masuk kedalam tindak pidana. Pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan/atau jasa yang:

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku

³⁹ *Ibid*, Hlm 53

- usaha serta keteranganlain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
- 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa pengertian hukum perlindungan konsumen yaitu:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang mengatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁴⁰

Pemberlakuan UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen dan melindungi kepentingan konsumen serta mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang berkualitas.⁴¹ Undang-undang tentang perlindungan konsumen memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa semua undang-undang

⁴⁰ *Ibid*, Hlm 1

⁴¹ Rahmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, (Jakarta:Djambatan, 2000), Hlm 195

yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh undang-undang. Sebagai akibat dari penggunaan peraturan perundang-undangan umum ini, dengan sendirinya berlaku pulalah asas-asas hukum yang terkandung di dalamnya pada berbagai pengaturan dan perlindungan konsumen tersebut.

Hukum Perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimis.⁴² Disamping UUPK masih banyak dasar hukum yang juga bisa menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan sebagai berikut:

a) Peraturan Umum

Peraturan perundang-undangan yang tidak secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen, yaitu:⁴³

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Staatsblaad Tahun 1847 Nomor 23, Bagian Hukum Perikatan (Buku III)
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat;
- d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan yang sudah diganti dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;
- e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- f. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;

⁴² Happy Santoso, *Opcit*, Hlm 18

⁴³ http://repository.usu.ac.id/Lira_Apriana_Sari_Nasution, Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Beredarnya Makanan Kadaluwarsa, Diakses pada hari sabtu 24 November 2018, Pukul 23:00 wib

- g. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
 - h. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing the World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
 - i. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
 - j. Undang-undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
 - k. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta;
 - l. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 perubahan atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang merek;
 - m. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2016 perubahan atas Undang-undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten;
 - n. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- b) Peraturan Khusus

Peraturan yang secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen sebagai berikut⁴⁴:

- a. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional;

⁴⁴ Happy Santoso, *Opcit*, Hlm 20

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pelindungan Konsumen
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
- f. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang.

Berbagai usaha perlindungan konsumen di Indonesia mencapai puncaknya setelah lahirnya UUPK yang tetap mengakui segala ketentuan perundang-undangan sebelumnya, selama ketentuan tersebut tidak diatur secara khusus atau bertentangan dengan UUPK.

2. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen

Perkembangan hukum konsumen di dunia berawal dari adanya gerakan perlindungan konsumen pada abad ke- 19 terutama di tandai dengan munculnya gerakan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat. pada tahun 1891 di New York terbentuk Liga Konsumen yang pertama kali didunia. Baru pada tahun 1898, di tingkat nasional Ameika Serikat terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumer's League*). Organisasi ini semakin tumbuh pesat dan pada tahun 1903 telah berkembang menjadi 64 cabang yang meliputi 20 negara. Dalam perjalanan waktu, ada banyak hambatan yang dihadapi organisasi ini.⁴⁵

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/ atau jasa dapat terpenuhi

⁴⁵ *Ibid*, Hlm 6

serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/jasa sesuai keinginan atau dengan keinginan dan kemampuan konsumen.⁴⁶ Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut diatas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada disisi yang lemah.

Lahirnya era hukum perlindungan konsumen menjadi cabang hukum baru di tandai dengan pidato Presiden Amerika Serikat yaitu John F Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962 tentang “Deklarasi Hak Konsumen”. Dengan pandangan tersebut hukum konsumen secara resmi menjadi hukum baru.⁴⁷

Dilihat dari sejarahnya, mengenai perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, kendatipun sebagaian besar peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku lagi. Gemparnya perlindungan konsumen di Indonesia mulai terdengar dan populer pada sekitar tahun 1970an yakni saat berdirinya lembaga perlindungan konsumen yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973.⁴⁸

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) muncul dari sekelompok kecil anggota masyarakat yang bertujuan mempromosikan hasil produksi Indonesia. Metode kerja Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melakukan penelitian terhadap sejumlah barang dan/ atau jasa dan mempublikasikan hasilnya kepada masyarakat.⁴⁹

Perkembangan ke arah perlindungan konsumen di Indonesia selain munculnya lembaga-lembaga konsumen di Indonesia, juga ditandai dengan

⁴⁶ Adrian Sutedi, *Loc.cit*, Hlm 2

⁴⁷ *Ibid*, Hlm 7

⁴⁸ Zulham, *Opcit*, Hlm 34

⁴⁹ Shidarta, *Opcit*, Hlm 40

banyak diselenggarakan studi baik yang bersifat akademis, maupun untuk tujuan mempersiapkan dasar-dasar penerbitan suatu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.⁵⁰

Piranti hukum yang melindungi konsumen ini tidak dimaksudkan untuk mematikan pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, perlindungan konsumen mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong persaingan yang tangguh melalui menyediakan barang dan/ jasa yang berkualitas.

3. Asas Perlindungan Hukum Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.⁵¹

Asas merupakan alam pikiran dasar yang melahirkan hukum. sedangkan hukum sendiri merupakan suatu sistem yang bersifat kompleks. Dalam hukum perlindungan terhadap konsumen sendiri memiliki asas-asas yang mendorong hukum perlindungan konsumen. Asas yang melahirkan hukum tersebut hukum mengenai asas perlindungan konsumen di atur Dalam Pasal 2 UUPK asas perlindungan konsumen yaitu.

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”

⁵⁰ A.Z Nasution, *Opcit*, Hlm 26

⁵¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media, 2010), Hlm 23

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo didalam bukunya memberikan penjelasan mengenai asas perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama untuk pembangunan nasional. Berdasarkan lima asas yang relevan maka dapat diartikan sebagai berikut:

a. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melakukan kewajibannya;

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa dikonsumsi atau digunakan;

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁵²

Pemberlakuan UUPK diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan melindungi konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak termasuk konsumen

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

- 1) Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 2) Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan;
- 3) Asas kepastian hukum.⁵³

Menurut Radbruch menyebutkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum yang berartikan dapat dipersamakan dengan asas hukum. Sebagai dasar hukum, dengan

⁵² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Opcit*, Hlm 25

⁵³ *Ibid*, Hlm 26

sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan perlindungan konsumen oleh pihak yang terlibat didalamnya.⁵⁴

4. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen tidaklah senantiasa selalu berkaitan dengan penegakan norma-norma UUPK. Sebelum masuk ke arah perlindungan penegakan hukum, perlindungan konsumen bertujuan lebih diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

Menurut Van Kant, ia berpendapat bahwa hukum bertujuan menjaga kepentingan tiap-tiap manusia supaya kepentingan itu tidak diganggu. Berdasarkan anggapan Van Kant tersebut menurut Utrecht hukum juga bertugas menjamin adanya kepastian hukum (*rehsinstituut*).⁵⁵ Didalam UUPK juga diatur mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam pemberdayaan perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 3 UUPK yaitu:

- 1) *meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;*
- 2) *mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang 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;*
- 5) *menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;*

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ Syamsul Arifin, dkk, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Bandung :Citra Pustaka Media, 2014), Hlm 9

- 6) *meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;*

Pasal 3 UUPK ini, merupakan isi dari pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena perlindungan konsumen yang ada ini merupakan akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.

Jika dilihat dari rumusan tujuan perlindungan konsumen dalam UUPK menunjukkan bahwa perlindungan konsumen lebih dititik beratkan ke arah pemberdayaan konsumen serta meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen tidak ditujukan untuk menghukum pelaku usaha atau mematikan kegiatan usaha pelaku usaha.

Menurut Achmad Ali masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal ini juga tampak dari Pasal 3 UUPK, yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan pasal 2 UUPK. Bahwa sebagaimana kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundang-undangan merupakan tiga unsur yang saling berhubungan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan keadilan bagi masyarakat.⁵⁶

⁵⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Opcit*, Hlm 33

C. Perkembangan dan Pengawasan Ritel Modern Di Indonesia

1. Perkembangan Ritel Modern di Indonesia

Perkembangan Ritel di Indonesia sebenarnya terbagi menjadi dua, yaitu Ritel Tradisional dan Ritel Modern. Namun seiring berjalannya waktu, ritel tradisional banyak ditinggalkan oleh para konsumen. Sehingga peningkatan bisnis ritel modern di Indonesia meningkat pesat.⁵⁷

Menurut Subandi (2005), pasar modern memiliki kelebihan pada penerapan konsep profesionalisme dan kualitas pelayanan untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya sehingga desain tata bangunan sejak awal telah dipertimbangkan keterpaduan dan kenyamanan, dengan penyediaan lahan parkir, ruang yang nyaman, kemudahan akses dengan transportasi umum, pemilihan jenis barang, dan pelayanan dari pramuniaga yang sangat memanjakan konsumen.⁵⁸

Secara umum peningkatan jumlah pasar khususnya pasar modern terjadi di daerah perkotaan. Hal ini mengakibatkan semakin ketat persaingan dikalangan pedagang eceran. Meskipun jumlah pasar tradisional masih lebih besar dibandingkan pasar modern tetapi pertumbuhan pasar modern semakin meningkat.⁵⁹

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa keberadaan pasar modern dewasa ini sudah menjadi tuntutan dan konsekuensi dari gaya hidup modern yang berkembang di masyarakat kita. Tidak hanya di kota metropolitan tetapi sudah

⁵⁷ Risa Januarti, *Analisis Keputusan Konsumen Membeli Buah di Pasar Modern di Kota Medan (Studi Kasus : Swalayan/Supermarket di Kecamatan Medan Sunggal*, (Skripsi, 2015), Diakses pada hari Kamis pada tanggal 20 Desember 2018 Pada Pukul 15:00 wib

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*

merambah sampai kota kecil di tanah air. Sangat mudah menjumpai *Minimarket*, *Supermarket* bahkan *Hypermarket* di sekitar tempat tinggal kita lain-lain.⁶⁰

Dari catatan *Business Watch Indonesia* (BWI) perkembangan ritel modern di Indonesia sejak tahun 2000 semakin pesat yakni sebesar 20% dan pada tahun 2007 naik menjadi 40%. Perkembangan ritel modern yang begitu pesat secara tidak sadar telah membentuk kekuatan besar dalam industri ritel di Indonesia. Di kota Bandung, berdasarkan data dari Aprindo penjualan ritel modern di kota Bandung meningkat sebesar 18-22% Ritel modern ini menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari seperti makanan ringan, minuman, sayuran, buah-buahan, produk perawatan tubuh dan lainnya.⁶¹

Bisnis Retail itu sangat berpengaruh untuk perkembangan suatu daerah maupun nasional karena dapat dilihat dari sistemnya bisnis ini menyerap sangat banyak tenaga kerja sehingga memperkecil angka pengangguran yang ada di Indonesia. Akan tetapi pelaku usaha bisnis Ritel Modern di Indonesia haruslah tetaplah harus menjamin sebuah perlindungan hukum terhadap konsumen agar hak-hak konsumen tidak terlanggar dan agar konsumen bisa menjalankan kewajibannya sebagaimana mestinya.⁶²

2. Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah terhadap usaha ritel modern

Peningkatan kesadaran hukum merupakan salah satu upaya pemberdayaan konsumen dalam melindungi diri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Dengan

⁶⁰ <https://malianariska26.wordpress.com/bisnis-ritel-modern-indonesia>, Diakses pada hari kamis tanggal 20 Desember 2018 Pukul 16:00 wib.

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*

memiliki kesadaran hukum maka konsumen akan dapat memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku.

Oleh karena itu diperlukan pengawasan dari pemerintah agar tidak terjadi kesewang-wenangan yang dilakukan oleh para pelaku usaha. Munculnya konsep ritel baru seperti *hipermarket*, *supermarket*, dan *minimarket*, yang termasuk ke dalam jenis ritel modern haruslah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari perintah baik pusat maupun daerah.

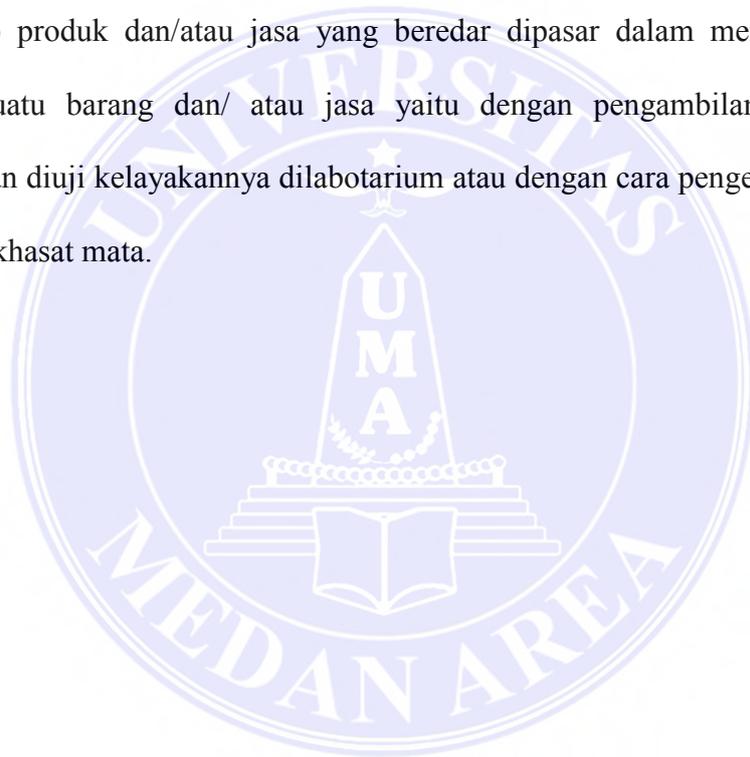
Peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembinaan dan pengawasan terhadap usaha ritel diatur dalam Pasal 15 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemerintah dan Pemerintah Daerah baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama sesuai dengan bidang tugas masing-masing melakukan pembinaan dan pengawasan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.
- 2) Dalam rangka pembinaan Pasar Tradisional, Pemerintah Daerah:
 - a. Mengupayakan sumber-sumber alternatif pendanaan untuk pemberdayaan Pasar Tradisional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Meningkatkan kompetensi pedagang dan pengelola Pasar Tradisional;
 - c. Memprioritaskan kesempatan memperoleh tempat usaha bagi pedagang Pasar Tradisional yang telah ada sebelum dilakukan renovasi atau relokasi Pasar Tradisional;
 - d. Mengevaluasi pengelolaan Pasar Tradisional. d. Evaluate the management of Traditional Markets.
- 3) Dalam rangka pembinaan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern, Pemerintah Daerah agar:
 - a. Memberdayakan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern dalam membina Pasar Tradisional;
 - b. Mengawasi pelaksanaan kemitraan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden ini.
- 4) Dalam rangka pengawasan oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, atas permintaan Menteri maka Pusat Perbelanjaan dan Toko

Modern wajib memberikan data dan/atau informasi penjualan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan pemerintah berdasarkan Peraturan Presiden tersebut merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas suatu barang dan/ atau jasa demi meningkatkan pembangunan nasional dan untuk menjamin kepastian hukum.

Pemerintah diharapkan juga melakukan pengecekan secara berkala terhadap produk dan/atau jasa yang beredar dipasar dalam memenuhi standar mutu suatu barang dan/ atau jasa yaitu dengan pengambilan sampel yang kemudian diuji kelayakannya dilabotarium atau dengan cara pengecekan langsung dengan khasat mata.



BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.⁶³

Meski demikian ada perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan biasa dengan penelitian hukum, Bacon menyatakan penelitian hukum tidak hanya sekedar kerangka dari observasi namun juga membangun hipotesa. Hal ini dapat dipahami dengan penelitian-penelitian yang bersifat deskriptif yang menyatakan adanya gejala tertentu disebabkan faktor tertentu.

Metode penelitian hukum normatif juga biasa disebut sebagai penelitian hukum doktriner atau penelitian perpustakaan. Dinamakan penelitian hukum doktriner dikarenakan penelitian ini hanya ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis sehingga penelitian ini sangat erat hubungannya pada perpustakaan karena akan membutuhkan data-data yang bersifat sekunder pada perpustakaan.⁶⁴

Demi melengkapi penulisan skripsi ini dengan tujuan agar dapat lebih terarah dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka metode penulisan yang digunakan terdiri dari:

⁶³ <http://id.thesis.metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif>, Di akses pada hari senin tanggal 26 November 2018 pada pukul 21:17 wib.

⁶⁴ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm 104

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

No	KEGIATAN	WAKTU PENELITIAN 2018-2019											
		DESEMBER			JANUARI			FEBRUARI			MARET		
1.	Seminar Proposal		■										
2.	Perbaiki Proposal			■	■								
3.	Penelitian				■	■	■						
4.	Penyusunan Skripsi					■	■	■					
5.	Bimbingan Skripsi							■	■	■			
6.	Seminar Hasil									■			
7.	Meja Hijau												■

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan penulis adalah di usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru yang beralamat di Jalan Mayjen D.I Panjaitan Nomor.15 , Kelurahan Babura, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan.

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam akan menulis penting bagi penulisan skripsi untuk mengetahui jenis penelitian apa yang nantinya akan kita pilih. Sebagaimana yang diketahui bahwa

Ilmu hukum sendiri mengenal dua jenis penelitian yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris.⁶⁵

Penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara penelusuran terhadap norma-norma hukum yang terdapat didalam peraturan perundang-undangan yang mengatur topik yang penulis angkat, serta memperoleh data maupun keterangan yang terdapat dalam berbagai literatur di perpustakaan, Jurnal hasil penelitian, majalah, situs internet, dan sebagainya. Sementara penelitian yuridis empiris adalah penelitian permasalahan mengenai hal-hal yang bersifat yuridis dan didasarkan atas fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian dengan mengacu kepada pola-pola perilaku masyarakat yang nyata di lapangan.⁶⁶

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode yuridis normatif dengan metode pendekatan secara kualitatif. Metode yuridis normatif digunakan dalam penelitian ini guna melakukan penelusuran terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perlindungan konsumen yang berlaku serta untuk memperoleh data maupun keterangan yang terdapat dalam berbagai literatur di perpustakaan, jurnal hasil penelitian, website, koran, dan sebagainya.

Penelitian hukum normatif, sering kali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah berpatokan pada perilaku manusia yang dianggap pantas. Penelitian yuridis normatif ini diambil dari sumber-sumber bacaan yang relevan

⁶⁵ Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Hlm 34

⁶⁶ Zainudin Ali, *Opcit*, Hlm 105

dengan judul skripsi ini baik yang bersifat teoritis ilmiah serta dapat menganalisa masalah-masalah yang dibahas dalam permasalahan skripsi ini.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian terdiri dari dua yakni mencakup penelitian hukum normatif yakni mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian tentang sinkronisasi hukum, penelitian sejarah hukum, dan perbandingan hukum. Dan penelitian empiris yakni mencakup penelitian terhadap indentifikasi hukum dan penelitian terhadap identifikasi hukum. Dalam penulisan skripsi ini sifat penelitian sendiri adalah hukum normatif.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

a. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Dalam penelitian pustaka yaitu melakukan penelitian dengan berbagai sumber bacaan seperti buku-buku, karangan-karangan ilmiah, serta pendapat-pendapat para sarjana.

Adapun dalam metode penelitian hukum normatif terdapat tiga macam teknik dalam pengumpulan data penelitian pustaka:

- 1) Data sekunder, dalam penulisan skripsi ini seperti: buku-buku yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku yang menguraikan materi yang tertulis yang dikarang oleh para sarjana.
- 2) Data primer, dalam penulisan penulisan skripsi ini seperti: norma-norma atau kaidah-kaidah hukum, Peraturan dasar seperti Peraturan Perundang-Undangan yang meliputi Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri.
- 3) Data testier, yang berkaitan dengan judul skripsi ini yang memberi petunjuk-petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder seperti, jurnal hukum, karya ilmiah, website dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Dalam melakukan penelitian lapangan, penulis melakukan studi langsung ke Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen.

4. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan penulis adalah dengan menggunakan cara pendekatan kualitatif. Metode penelitian secara kualitatif merupakan cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Deskriptif sendiri berarti uraian apa adanya terhadap suatu kondisi atau proposisi-proposisi hukum dan non hukum. sehingga dari uraian-uraian tersebut dapat ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan dan pembahasan skripsi ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan permasalahan di bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan upaya yang harus dilakukan oleh usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru untuk melindungi konsumen terhadap labelisasi halal yaitu dengan melakukan kordinasi dengan lembaga yang terkait seperti yang mengangani proses tersebut, hal ini diharapkan agar konsumen dapat melindungi dirinya sendiri dari segala bentuk akibat negatif yang diakibatkan oleh mengkonsumsi produk yang dikonsumsi. Dan usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang medan baru harus menjamin dan menjaga segala dari produk „halal“ yang dijualnya sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga tidak ada konsumen yang merasa dirugikan. Apabila secara terbukti telah ada indikasi yang merugikan konsumen harus adanya peneanaan sanksi-sanksi/pidana agar menjadi pembelajaran bagi para pelaku usaha agar tidak melakukan kesalahan tersebut dikemudian hari. Selain itu pemerintah diharapkan melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap segala proses kegiatan bisnis yang dilakukan oleh para pelaku usaha yang membidangi usaha ritel modern ini.
2. Berdasarkan dengan jenis makanan dan minuman yang dijual oleh usaha ritel Koperasi 212 Mart cabang Medan Baru, maka dapat dilihat bahwa setiap jenis

makanan dan minuman mempunyai ketahanan mutu dan kualitas yang berbeda sehingga sangat diperlukan untuk selalu melakukan pengecekan berkala bagi produk yang dijual tersebut. Dalam hal ini harus ada kerjasama yang dilakukan oleh para karyawan untuk menjaga dan mengontrol setiap *rak display* maupun di bagian pergudangan agar produk makanan dan minuman tetap terjaga pemanfaatannya. Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru harus teliti dalam melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap produk- produk yang dijual serta bertanggung jawab penuh dalam perlindungan hukum atas keamanan dan keselamatan konsumen. Dimana dalam pelaksanaannya seluruh karyawan dibawah Kepala Toko harus ikut berperan aktif dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen demi agar tetap menjaga mutu atau kualitas setiap produknya. Serta dalam penyelesaian masalah yang berasal dari konsumen menyangkut makanan dan minuman yang telah kadaluwarsa, maka usaha ritel Kopersi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru harus bertanggung jawab dengan hal tersebut dengan membayar ganti kerugian yang senilai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru harus juga harus menanggung biaya perawatan kesehatan bagi konsumen apabila terjadi kasus yang mengakibatkan konsumen terkena penyakit yang dideritanya akibat mengkonsumsi makanan dan minuman yang sudah kadaluwarsa.

B. Saran

Adapun beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai saran sehubungan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru harus memberikan perhatian yang serius terhadap dengan segala jenis produk yang dijual dalam bentuk pemeriksaan dan pengawasan yang dilakukannya oleh pemerintah atau lembaga yang terkait. Berkaitan dengan kehalalan atas produk yang di jual oleh usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru ini sebagai pelaku usaha harus lah menjaga kekonsistenan dan menjamin mutu kehalalan suatu produk yang dijual karena konsumen berasumsi segala produk dari usaha ritel ini sudah terjamin mutu atas produk yang sudah melewati segala bentuk proses uji kehalalan yang sesuai dengan syariat Islam, Oleh karena itu Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan baru diharapkan harus segala menjaga mutunya terhadap kehalalan produk yang dijualnya. Lembaga yang melakukan sertifikasi dan labelisasi halal hendaknya memperlakukan produknya sesuai dengan nilai sertifikat halal yang diberikan kepada produk tersebut. Dan pemerintah diharapkan melakukan kerja sama kepada lembaga terkait seperti Kementrian Kesehatan, dari Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia, Badan Pengawas Obat dan Makanan, maupun oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, demi menjaga dan terlaksanakan perlindungan konsumen yang ada di Indonesia

2. Pemberlakuan perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan melindungi konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak termasuk konsumen. Berdasarkan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh usaha ritel Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru dengan cara non litigasi yang berasaskan asas kekeluargaan ini maka perlunya suatu pembinaan dan pengawasan terhadap karyawan yang diawasi langsung oleh pihak-pihak yang melakukan pengawasan guna untuk mengurangi berbagai bentuk pelanggaran terhadap ketentuan mengenai produk yang dijual. Adanya beberapa jenis produk yang mudah busuk dan berbau yang dijual diharapkan agar menjadi perhatian utama setiap karyawan yang bertugas menjaga *rak display* agar produk tersebut tetap terjaga kualitasnya. Sehingga konsumen terbebas dari segala kerugian yang dideritanya.

DAFTAR PUSAKA

A. Buku

Ali, Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2009

Arifin, Syamsul, dkk, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Bandung :Citra Pustaka Media,
2014

Harianto, Dedi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia,
2010

Hasan, Burhanuddin & Hargianto Sugiono, *Hukum Acara dan Praktik Peradilan
Perdata*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2015

Halim, Abdul Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media, 2010

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

Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*,
Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2017

Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Komsumen Dimensi Hukum Positif dan
Ekonomi Syariah*, Yogyakarta : PT. Pustaka Baru, 2018

Nasution, A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Diadit media, 2011

N, Dewanto, *Kapok Deh Jadi Konsumen*, Jakarta : Kawan Pustaka, 2008

Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Medan Area

Rahmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan, 2000

Raja Gukguk, Erman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Mandar Maju, 2003

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : Predana Media Grup, 2018

Santoso, Happy, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta : Visimedia, 2010

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000

Soeroso, R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2007

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

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Prenada mediagroup, 2016

B. Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.

C. Jurnal

Hikmawatia, Dianur & Chaikal Nuryakin, *Keberadaan Ritel Modern dan Dampaknya terhadap Pasar Tradisional di DKI Jakarta*, Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia, Vol. 17 No. 2, Januari ,2017

Lim, May Charity, *Jaminan Produk Halal Di Indonesia*, Jurnal Direktorat Hukum dan HAM, Vol 14 No.1, Maret, 2017.

Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Magister Hukum Udayana. Vol 6, No.4 : 521-537, Desember ,2017

Putri, Tengku Lindung Bulan, *Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Sosis Di Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang*, Jurnal Manajemen Keuangan, Vol.5, No.1, Mei, 2016

Rudolf S. Mamengko, *Product Liability & Profesional Liability Di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.III, No.9, Agustus, 2016

D. Karya Ilmiah

Sinurat, Herdayana, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Di Danau Toba*. Universitas Medan Area. Skripsi. 2018

<http://repository.usu.ac.id/> Lira Apriana Sari Nasution, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Beredarnya Makanan Kadaluwarsa*. Skripsi. 2011.

<http://repository.usu.ac.id/> Firanda Desyara, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan Dan Minuman Kedaluwarsa*. Skripsi, 2017.

<http://repository.usu.ac.id/> Risa Januarti, *Analisis Keputusan Konsumen Membeli Buah di Pasar Modern di Kota Medan*. Skripsi, 2015.

D. Website

<http://idtesis.com>, metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif

<http://koperasisyariah212.co.id/profil-koperasi-syariah-212>.

<https://malianariska26.wordpress.com/bisnis-ritel-modern-indonesia>.

<http://pengertianahli.id/2013/11/pengertian-pangan-dan-jenis-jenis-pangan>

<https://www.jurnal.id/langkah-langkah-melakukan-stock-opname>

<http://www.tirto.id/kontroversi-label-halal-pada-produk-makanan-korea>.

The image features a large, light blue watermark of the Universitas Medan Area logo. The logo is circular and contains the text 'UNIVERSITAS' at the top and 'MEDAN AREA' at the bottom. In the center, there is a stylized emblem with a star at the top, a bird-like figure, and the letters 'U', 'M', and 'A' stacked vertically. Below the letters is an open book.

LAMPIRAN WAWANCARA

DATA WAWANCARA

Nama : Apria Angga Prasetya
Jabatan : Kepala Toko Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru
Waktu : Jumat, 18 Januari 2019

1. Kapan Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru?

Jawab: Koperasi Syariah 212 Mart berdiri pada September 2017 dipicu dari aksi damai 212 di Jakarta, Kalau Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru berdiri pada Januari 2018 ini adalah gerai yang ke 4 di kota Medan

2. Sudah berapa cabang kira2 koperasi 212 mart? Khususnya di kota medan?

Jawab: 9 (Sembilan) gerai di kota medan.

3. Apa Visi/Misi dari Koperasi Syariah 212 Mart ini?

Jawab: Visi: Menjadi 5 (lima) besar Koperasi di Indonesia dari sisi jumlah anggota, penghimpun dana tabungan, jaringan, dan kekuatan investasi pada sektor-sektor produktif pilihan pada tahun 2025.

Misi: Mengoptimalkan ekonomi ummat lebih Maju.

4. Apa Motto Koperasi 212 Mart?

Jawab: dari ummat untuk ummat

5. Berapa Jumlah karyawan disini?

Jawab: 6 Karyawan dan 4 BOD (Supervisor, Direksi dan Manager Area)

6. Bagaimana susunan organisasi dari Koperasi Syariah 212 mart Cabang Medan Baru ini?

Jawab: -

7. Apa sajakah produk yang di tawarkan oleh Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru ?

Jawab: Ada berbagai produk yang di display disini sekitar ribuan produk tetapi kami disini mengutamakan Usaha-usaha Kecil Menengah

8. Terdiri dari berapa merek produk yang dijual oleh koperasi syariah 212 Mart?

Jawab: Ada berbagai merek yang kami jual di sini seperti *Unilever, Garuda Food, Orang Tua, PnG*, dan masih banyak lagi tetapi kami disini lebih banyak memakai produk-produk buatan lokal contohnya seperti: *Aniqua, Anugerah Bakery, dll*. Kami juga melakukan pemboikotan terhadap merek-merek tertentu.

9. Darimanakah sumber-sumber asal produk yang dijual oleh Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru ini?

Jawab: Distributor dan/ atau Suplier

10. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan baru dalam Melakukan Pengawasan terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Dijual?

Jawab: Dengan cara *Stock Opname* harian, setelah itu setiap laporan *stock opname* akan diberikan tiap hari ke direksi

11. Bagaimana upaya Koperasi syariah 212 Mart dalam pengawasan terhadap makanan dan minuman yang halal?

Jawab: Harus memiliki label halal dari MUI dan BPOM, serta ada pengecekan terhadap produk makanan dan minuman mengenai kehalalan

12. Bagaimanakah apabila terjadi adanya dugaan makanan dan minuman yang ternyata tidak halal?

Jawab: Jadi apabila terjadi kasus mengenai makanan yang tidak halal maka kami akan menarik produk dari rak *display* dari seluruh gerai 212 Mart.

13. Apakah pernah ada kasus mengenai mengenai suatu produk yang ternyata kehalalannya tidak memenuhi prosedur dalam regulasi dari Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru?

Jawab: Untuk saat ini di cabang Medan baru belum pernah terjadi kejadian mengenai makanan dan minuman yang tidak halal tetapi pernah terjadi kasus mengenai obat batuk yang mengandung alkohol lalu produk itu di langsung ditarik dari seluruh gerai 212 Mart yang ada di Indonesia

14. Apakah bentuk tanggungjawab yang dilakukan oleh Koperasi 212 Mart cabang Medan Baru atas komplain dari konsumen yang mengkonsumsi barang yang ternyata tidak halal

Jawab: Tanggung Jawab yang kami lakukan adalah dengan melakukan ganti rugi atas sesuatu yang diderita oleh konsumen kami, akan tetapi ganti rugi dalam bentuk materil saja.

15. Adakah pemeriksaan yang dilakukan suatu badan/lembaga terkait pengawasan dalam produk yang di jual oleh 212 mart cabang medan baru?

Jawab: Pemeriksaan biasanya di lakukan oleh BPOM dengan melakukan pengecekan pada akhir tahun dan menjelang lebaran.

16. Apakah upaya dari Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru atas keluhan dari konsumen terhadap produk yang dijual?

Jawab: Keluhan biasanya disampaikan ke kasir kami.

17. Bagaimanakah upaya dari Koperasi Syariah 212 Mart cabang Medan Baru dalam pengawasan makanan dan/ atau minuman yang kadaluwarsa

Jawab: pengawasan yang dilakukan adalah melakukan pengecekan sewaktu barang dikirim supplier/distributor ke gerai kami, lalu setelah barang dilakukan pengecekan akan ditaruh ke gudang. Di gudang pun dilakukan pengecekan kembali oleh pramuniaga sebelum di *display*.

18. Apakah pernah ada kasus atau dugaan mengenai makanan dan/atau minuman yang kadaluwarsa?

Jawab: Untuk saat ini kasus belum ada karena kami selalu menyortir makanan dan minuman yang kami jual contoh seperti susu, roti, dan makanan yang tidak tahan lama untuk ditarik dari rak display 1 hari sebelum makanan itu *expired*.

19. Upaya penyelesaian masalah atas produk makanan dan minuman kadaluwarsa atas klaim konsumen terhadap produk makanan dan/atau minuman yang dijual

Jawab: Apabila terjadi kasus yang dialami konsumen maka tempat langsung tuju adalah ke kasir dengan menunjukkan struk pembayaran lalu kami akan mengganti dalam bentuk barang yang serupa atau dengan

mengembalikan uang. Apabila ternyata konsumen sudah mengkonsumsi makanan tersebut kami akan memberikan uang perobatan.



LAMPIRAN SURAT PENELITIAN





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam/Jln.Gedung PBSI SUMUT No. 1 Telp. 061-7366878, 7366781 Medan 20223,
Kampus II : Jln Sei Serayu No. 70A/Setia Budi No. 79B Medan Telp. 061-8225602 Medan20112,
Fax : 061 736 8012 Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Nomor : 1361 /FH/01.10/2019
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset
Dan Wawancara

07 Januari 2019

Kepada Yth :
Pimpinan Koperasi Syariah 212 Cabang Medan Baru
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

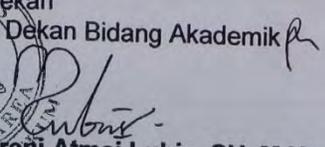
Nama : Muhammad Farhan Hanif Nasution
N P M : 158400013
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara di Koperasi Syariah 212 Cabang Medan Baru, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Usaha Ritel Modern (Penelitian Di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru)" .

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Anggreni Atmei Lubis, SH, M.Hum

Medan, 29 Januari 2019

Nomor :

Hal : Telah Selesai Riset

Kepada Yth:

Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Medan Area
Medan.

Assalamu'alaikum War. Wab.

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : 1361/PH/01.10/1/2019 pada tanggal 7 Januari 2019 sebagaimana tersebut dalam pokok surat, bersama ini kami member keterangan telah selesai melaksanakan riset dan melakukan pengambilan data dengan judul penyusun skripsi: **Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Usaha Ritel Modern (Penelitian Di Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru)**

Berikut dengan nama mahasiswa:

Nama	:	Muhammad Farhan Hanif Nasution
NPM	:	15.840.0013
Fakultas	:	Hukum
Bidang	:	Keperdataan

Benar telah datang ke Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru guna melakukan wawancara pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sepenuhnya.

Direksi,
Koperasi Syariah 212 Mart Cabang Medan Baru

