

**PERTANGGUNGJAWABAN PEMILIK USAHA TERHADAP
KONSUMEN AKIBAT KESALAHAN KARYAWAN DALAM
PENJUALANAN BARANG**

(Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)

SKRIPSI

Oleh:

NATHASYA PUTRI AMELIA

NPM 218400056

BIDANG KEPERDATAAN



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)23/2/26

**PERTANGGUNGJAWABAN PEMILIK USAHA TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KESALAHAN KARYAWAN DALAM PENJUALANAN BARANG**

(Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas
Hukum Universitas Sumatera Utara



Oleh:

NATHASYA PUTRI AMELIA

NPM 218400056

BIDANG KEPERDATAAN

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi: Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat
Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Putusan Nomor
046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn).

Nama: Nathasya Putri Amelia

NPM: 218400056



CS Diketahui dengan CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum merupakan hasil karya tulis ilmiah saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya tulis ilmiah orang lain, telah saya cantumkan sumber kutipan tersebut secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik dan sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 25 Agustus 2025



Nathasya Putri Amelia

NPM: 218400056

iii

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nathasya Putri Amelia

NPM : 218400056

Program Studi : Ilmu Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*NonEksklusive Royalti FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih, media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian saya buat pernyataan ini dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Tanggal 25 Agustus 2025

Menyatakan



Nathasya Putri Amelia

218400056

ABSTRAK

PERTANGGUNGJAWABAN PEMILIK USAHA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KESALAHAN KARYAWAN DALAM PENJUALAN BARANG (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)

OLEH:

NATHASYA PUTRI AMELIA

NPM 218400056

Pelaku usaha selalu memasarkan produk dengan memberikan bonus yang bisa menarik perhatian pembeli. Jika bonus barang yang diberikan telah kadaluarsa maka dapat merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aturan hukum terkait perlindungan konsumen yang dirugikan akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang, pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap konsumen akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang, dan penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap kesalahan karyawan dalam penjualan barang pada (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn). Metode penelitian yang digunakan yuridis normatif kualitatif. Aturan hukum terkait perlindungan konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1367 KUHPerdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie), PERMENDAG No. 17/MDAG/PER/4/2007, Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan. Pertanggungjawaban pemilik usaha mengganti rugi pengembalian uang seharga barang tersebut. Penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik usaha antara pihak pelaku usaha dan pihak konsumen sepakat untuk memilih proses Arbitrase karena membutuhkan hakim dan hukum yang jelas agar mampu menerima putusan yang telah ditetapkan. Pelaku usaha seharusnya menaati kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai dengan aturan hukum. Namun pelaku usaha sebaiknya lebih menaikkan standar mutu dari produk-produk kadaluarsa agar tidak menimbulkan resiko dan kerugian pada konsumen. Sebaiknya mampu memberikan sikap profesional dan serius mengenai aduan konsumen sehingga dapat menyelesaikan permasalahan ini secara damai (Mediasi) tanpa adanya pihak ketiga yakni BPSK dan cara Arbitrase.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Pemilik Usaha, Konsumen.

ABSTRACT

THE BUSINESS OWNER'S LIABILITY TO CONSUMERS DUE TO EMPLOYEE'S MISTAKES IN THE SALE OF GOODS (Decision Number 046/Arbitration/2024/BPSK.Mdn)

BY: NATHASYA PUTRI AMELIA

NPM 218400056

Business actors always market products by providing bonuses that can attract the attention of buyers. If the bonus goods given had expired, it could harm consumers. This research aims to find out the legal rules related to consumer protection who were disadvantaged due to employee mistakes in the sale of goods, the liability of business owners to consumers due to employee mistakes in the sale of goods, and dispute resolution as a form of business owner's liability for employee mistakes in the sale of goods in (Decision Number 046/Arbitration/2024/BPSK.Mdn). The research method that was used was normative juridical qualitative. The legal rules related to consumer protection were Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and Article 1367 of the Civil Code (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie), PERMENDAG No. 17/MDAG/PER/4/2007, Presidential Decree of the Republic of Indonesia No. 90 of 2001 on the Establishment of BPSK Medan City. The liability of the business owner was to compensate by returning the money at the price of the goods. Dispute resolution as a form of business owner's liability between business actors and consumers was agreed to choose the Arbitration process because it required judges and clear laws in order to be able to accept the decision that had been determined. Business actors should comply with obligations as business actors in accordance with legal rules. However, business actors should further increase the quality standards of expired products so as not to cause risks and losses to consumers. They should be able to provide professional and serious attitudes regarding consumer complaints so that they can resolve this problem peacefully (Mediation) without involving a third party namely BPSK and Arbitration process.

Keywords: *Liability, Business Owner, Consumer*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi,

Nama : Nathasya Putri Amelia
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 10 Februari 2003
Alamat : Jl. Bunga terompet, Ngumban Surbakti
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status Pribadi : Sudah Menikah

2. Data Orangtua,

Ayah : Heriyanto
Ibu : Eni Minarni
Anak Ke- : 2 dari 2 Bersaudara

3. Pendidikan,

SD : SD Muhammadiyah 03 Medan
SMP : SMP Muhammadiyah 03 Medan
SMA : SMK Telkom Medan
Universitas Medan Area : Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Berkat kesehatan, kelancaran, serta kemudahan dalam berpikir yang telah diberikan, saya akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya beri judul: “Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)”.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta Heriyanto, Ibunda tersayang Eni Minarni, serta kepada suami tercinta saya Wahyu Nugroho dan anak kami Alisha Putri Nugroho yang selalu mendampingi dan mendoakan saya karena sebagai penguat, motivasi baik itu doa dan materi dalam penyusunan skripsi dan selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, saya sangat beruntung mendapatkan banyak bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan, sehingga kami dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum.

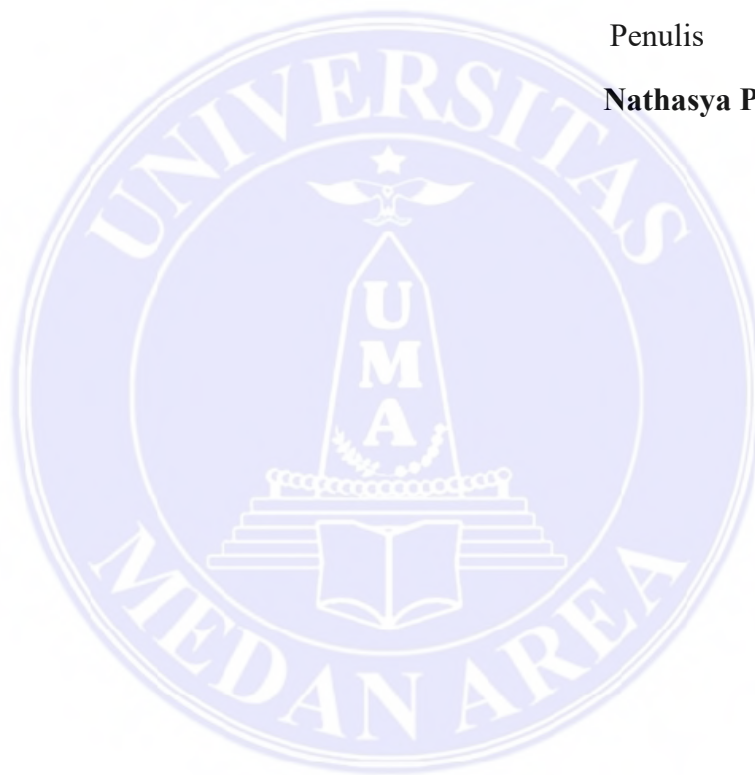
2. Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Rafiqi, Dr. SH, MM., M.Kn., selaku Ketua Panitia Sidang Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus sebagai Ketua Panitia Seminar Proposal.
4. Ibu Sri Hidayani, S.H. M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktunya untuk bimbingan, saran, dan masukan kepada penulis.
5. Bapak Mhd. Ansor Lubis, S.H, M.H. selaku Sekretaris Panitia Sidang Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
6. Kepada Bapak/Ibu Dosen serta seluruh pegawai administrasi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
7. Kepada Bapak Zaki Baginda Muhammad Amin, S.Kom, M.Ak., selaku panitera di BPSK (Badan Perlindungan Sengketa Konsumen) dan telah bersedia menyempatkan waktunya untuk diwawancarai memberikan masukan Hukum yang berhubungan dengan skripsi penulis.
8. Kepada teman terdekat saya Mila Kurniaty, Kristin Agnata Laoli, Gita Sari Effelin, selaku teman terdekat di masa kuliah saya yang selalu memberikan dukungan serta masukan positif selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
9. Terima kasih juga kepada teman-teman se-almamater di Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah senantiasa bersama-sama melalui suka dan duka selama masa perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca. Saya juga menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan tentu memiliki kekurangan. Untuk itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun.

Medan, 15 Maret 2025

Penulis

Nathasya Putri Amelia



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Keaslian Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Dalam Hukum Perdata.....	16
2.1.1. Pengertian Tanggung Jawab.....	16
2.1.2. Jenis-Jenis Tanggung Jawab.....	19
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	21
2.2.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	21
2.2.2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	23
2.2.3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27

2.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	29
2.3.1. Pengertian Konsumen.....	29
2.3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	32
2.4 Tinjauan Umum Tentang Karyawan.....	34
2.4.1. Pengertian Karyawan.....	34
2.4.2. Status Karyawan.....	37
2.5 Tinjauan Umum Tentang Penjualan Barang.....	38
2.5.1. Pengertian Tentang Penjualan Barang.....	38
2.5.2. Jenis-Jenis Penjualan Barang.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
3.1.1. Waktu Penelitian.....	43
3.1.2. Tempat Penelitian.....	44
3.2. Metodologi Penelitian.....	44
3.2.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2.2. Jenis Data.....	44
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.4. Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Aturan Hukum Terkait Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang.....	47
4.2 Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang.....	55

4.3 Penyelesaian Sengketa Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Terhadap Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang Pada (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn.....	60
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin marak sehingga banyak ditemukan pengusaha-pengusaha mulai dari Usaha skala Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) hingga skala besar seperti perusahaan. Sehingga tidak heran, adanya transaksi jual-beli menjadi hal lumrah di Indonesia. Terutama sebagai pelaku usaha pasti akan menyediakan pelayanan terbaik untuk konsumennya sebagai salah satu fasilitas agar usahanya tetap ramai.

Namun, permasalahan mengenai konsumen selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, apabila masih banyak konsumen yang merasa dirugikan. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara saksama. Sering kali, masyarakat sebagai konsumen tidak menyadari bahwa mereka sebenarnya punya hak-hak yang dilindungi oleh hukum saat menggunakan barang atau jasa. Ketika berhadapan dengan pelaku usaha, konsumen pun kerap merasa tidak punya posisi tawar yang kuat, karena pelaku usaha dianggap lebih berkuasa secara finansial. Situasi ini makin sulit bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota, apalagi dengan pengawasan pemerintah yang minim di daerah-daerah tersebut.

Peran perusahaan/pelaku usaha juga perlu memastikan kenyamanan konsumen agar usahanya tetap lancar dan disukai oleh semua kalangan konsumen. Adapun upaya dalam membantu kinerja perusahaan/pelaku usaha adalah dengan menggunakan jasa karyawan agar kinerja perusahaan/pelaku usaha tetap efisien dan optimal. Selain itu, dengan ada karyawan membantu

memudahkan dalam pelayanan konsumen agar dapat melayani dengan sangat baik dan cepat sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Namun, pada kenyataannya banyak permasalahan yang ditimbulkan oleh karyawan. Mulai dari pelayanan yang buruk atau tidak sopan sehingga menyinggung konsumen, kinerja yang lamban, kelalaian karyawan dan sebagainya. Hal ini dapat menyebabkan kerugian baik terhadap perusahaan maupun konsumen. Adapun konsumen yang merasa dirugikan maka akan meminta pertanggungjawaban perusahaan akibat karyawan tersebut. Tetapi sering kali perusahaan enggan bertanggungjawab akibat kesalahan yang dilakukan oleh karyawannya.

Adapun tanggung jawab memiliki pengertian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab di dalam kamus ini diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawab serta menanggung akibatnya. Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh manusia secara perseorangan akan tingkah laku dan perbuatannya baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga termasuk perbuatan yang dilakukan oleh seseorang sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya di dalam menanggung suatu akibat dari perbuatan yang telah dilakukannya.¹

Lahirnya tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha kepada konsumen memberikan gambaran bahwa:²

¹ Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2023. hlm. 66-67.

² Yessy Kusumadewi & Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2022. (E-Book). hlm. 71.

1. Konsumen berada pada posisi yang secara ekonomis kurang diuntungkan;
2. Konsumen semata-mata bergantung pada informasi yang diberikan pelaku usaha;
3. Mayoritas penduduk masih berpendidikan rendah, sehingga bila informasi diberikan tanpa disertai edukasi akan kurang bermanfaat.

Karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang praktik-praktik yang merugikan konsumen, dan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen bersifat perdata, maka jika pelaku usaha melanggar aturan dan menyebabkan kerugian, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban. Konsumen juga bisa meminta ganti rugi atas kerugian yang mereka alami.

Harus diakui konsep hukum *common law* jauh lebih berkembang dalam kaitannya dengan pertanggungjawaban pengusaha/pengusaha ini dibandingkan dengan sistem hukum kita (*civil law*). Dalam sistem *common law*, doktrin *respondeat superior liability* adalah salah satu doktrin utama yang diterima luas sebagai dasar pertanggungjawaban menurut doktrin *respondeat superior* ini, seorang pengusaha bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawai atau karyawannya jika karyawan tersebut bertindak masih dalam cakupan menjalankan pekerjaannya atau dalam lingkup pekerjaannya. Pengusaha dalam konteks menjalankan pekerjaan.³

Menurut doktrin *respondeat superior* ini, seorang pengusaha bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawai atau karyawannya jika karyawan tersebut bertindak masih dalam

³Mhd. Arief Akbar Surahman. Tanggungjawab Perusahaan Atas Perbuatan Karyawan Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Orang Lain (Studi Putusan No. 206/PDT/2014/PT.SBY). (*Iuris Studia Jurnal Kajian Hukum Vol. 2 Nomor: 3*). (2021). hlm. 614.

cakupan menjalankan pekerjaannya atau dalam lingkup pekerjaannya. Perumusan pertanggungjawaban dalam Pasal 1367 KUHPdata sebagai mana disebutkan di atas, masih sangat umum dan luas sehingga agak menyulitkan dalam aplikasinya.⁴

Secara teoretis tanggung jawab yang muncul dari hubungan hukum antara pihak yang meminta pertanggungjawaban dan pihak yang diminta untuk bertanggung jawab bisa dibedakan menjadi beberapa jenis:⁵

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

Sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁶ Berdasarkan tersebut di atas maka dapat diketahui tanggung jawab dari pelaku usaha itu meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran; dan

⁴ *Ibid*, hlm. 614

⁵ Eli Wuria Dewi. *Op.Cit.* hlm.70.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19.

- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini berarti tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

Adapun di Indonesia sendiri, masih minim pengetahuan mengenai hak-hak yang harusnya didapatkan oleh konsumen. Sering kali konsumen ditempatkan pada posisi yang lemah, sehingga menjadi faktor permasalahan mengenai Kurangnya kekuatan hukum untuk melindungi para konsumen. Dengan banyaknya pelaku usaha yang hanya ingin untung namun mengabaikan rasa kepedulian terhadap konsumennya itu sendiri.

Melalui perspektif hukum perlindungan konsumen, penelitian ini akan membahas lebih lanjut tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini menjadi relevan ketika konsumen merasa dirugikan oleh barang dan/atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha. Dalam situasi seperti itu, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat membeli, menggunakan, atau mengonsumsi produk atau jasa tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian juga telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷

Pengertian konsumen sendiri menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles of Marketing* merupakan semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memiliki barang atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi.⁸

⁷ Eli Wuria Dewi. *Op.Cit.* hlm.68.

⁸ Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenadamedia Group. Depok. 2023. hlm. 2-3

Pengertian lain mengenai konsumen terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai “Setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁹

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁰ Berdasarkan tujuan perlindungan konsumen sebagaimana tersebut dalam Pasal 3 khususnya huruf (f) yang menetapkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.¹¹

Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :¹²

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.

⁹ *Ibid.* hlm. 4

¹⁰ *Ibid.* hlm. 6

¹¹ Hulman Panjaitan. Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha. (*Doctoral Dissertation*), Universitas Pelita Harapan. hlm. 136.

¹² Abuyazid Bustomi. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen. (*Jurnal Fakultas Hukum Universitas Palembang Volume 16 Nomor 2*). 2018. Hlm.158.

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.
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Adanya Undang-Undang mengenai perlindungan konsumen sehingga para pelaku usaha harus lebih mawas dan berhati-hati agar memperhatikan hak-hak konsumen dan mampu menjaga hubungan baik dengan konsumen. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktivitas dan efisiensi pelaku usaha barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha juga banyak diakibatkan oleh kasus kesalahan karyawan dalam penjualan barang dikarenakan kurang teliti atau termasuk kelalaian sehingga menjadikan tanggung jawab ditanggung oleh pekaaku usaha. Hal ini yang menjadi poin penting untuk para pelaku usaha agar lebih selektif dalam memilih karyawan.

Karyawan merupakan aset berharga bagi setiap perusahaan. Keberhasilan sebuah produk di pasar sering kali mencerminkan kualitas

perusahaan itu sendiri. Di balik strategi dan produk yang inovatif, kinerja karyawan memegang peran penting dalam mendorong kemajuan perusahaan. Kinerja yang baik biasanya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan. Dengan kata lain, perusahaan yang berkualitas yaitu perusahaan yang memiliki kualitas hidup kerja yang sangat baik, bisa menyejahterakan karyawan sehingga menghasilkan karyawan yang berkualitas dan berkompetensi tinggi.¹³

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*).¹⁴ Konsistensi kinerja karyawan adalah suatu hal yang sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil yang baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Malah, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Hasil kinerja karyawan ini dapat diketahui dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dari perusahaan. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas. Faktor kinerja karyawan juga dapat mengetahui dari waktu kerja, jumlah yang absen, dapat, dan masa kerja. Seluruh kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan bisnis atau organisasi merupakan bentuk kinerja. Peran karyawan sangat penting terhadap sukses atau tidaknya perusahaan. Perusahaan dalam hal ini perlu melaksanakan

¹³ Heru Tian Sanjaya, dkk., Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan: Kualitas Kerja, Efektivitas Kerja dan Komunikasi Kerja (*Literature Review Kualitas Kerja*). (*Jurnal Dinasti Review*). 2022. hlm. 302.

¹⁴ Camelia Fitriani, Amri Amir & Rafiqi. Pengaruh Etos Kerja Islami dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kuliner di Jambi Kota Seberang. (*Journal of Islamic Economic and Finance*. Vol. 3, No. 2). 2022. Hlm. 102.

kinerja setiap karyawannya apakah mereka melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai harapan.¹⁵

Istilah kinerja berasal dari kata dalam bahasa Inggris “*to perform*” yang dapat diartikan sebagai melakukan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi kewajiban, menyempurnakan tanggung jawab, melakukan sesuatu yang diharapkan. Kata Kinerja berasal dari kata “*performance*” yang diartikan sebagai unjuk kerja atau hasil kerja. Kinerja menurut Mangkunegara merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu dalam menjalankan tugasnya dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.¹⁶

Fenomena mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang diakibatkan oleh karyawannya menjadi hal yang paling lumrah dalam dunia bisnis di Indonesia saat ini. Sebagai contoh dalam *kompasiana.com*, adanya kasus Budi Said vs. PT Aneka Tambang Tbk terkait tanggung jawab perusahaan atas tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh karyawannya. Dalam kasus ini, seorang karyawan PT Aneka Tambang Tbk. divonis bersalah atas tindak pidana penipuan secara bersama-sama berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 2658/Pid.B/2019/PN.Sub. Meskipun karyawan tersebut dinyatakan bersalah secara pidana, pengadilan perdata-mulai dari Pengadilan Negeri Surabaya hingga Mahkamah Agung-menyatakan

¹⁵ Dainel J. Kairupan, Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis). *Artikel Research Gate*. 2021. Diakses pada tanggal 10 September 2024.

¹⁶ Hartini. Kinerja Karyawan. *Artikel Research Gate*. 2023. Diakses pada tanggal 10 September 2024.

bahwa perusahaan bertanggung jawab penuh atas akibat hukum yang ditimbulkan oleh tindakan karyawannya.¹⁷

Untuk membahas bagaimana upaya hukum untuk melindungi konsumen dari kelalaian karyawan dalam penjualan barang maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai pentingnya peran pelaku usaha dalam menyeleksi karyawan secara ketat. Serta adanya bimbingan dari para pelaku usaha terhadap karyawannya, sehingga mampu meminimalkan kelalaian yang dibuat oleh karyawan. Agar tidak menimbulkan kerugian baik terhadap konsumen atau pelaku usaha itu sendiri.

Adapun dalam kasus ini, Pada tanggal 14 Oktober 2021 Konsumen membeli beberapa produk salah satunya adalah produk yang dipermasalahkan dalam permohonan ini, Pelaku Usaha (Athena Baby's Shop dan PT. Babybee Indonesia) memberikan bonus barang berupa sabun bayi yang sudah kadaluwarsa sebagai pemikat/penarik agar konsumen (Sdr. Paul Junisu Jethro Tambunan) mau membeli produk tersebut dan pihak Babybee mengatakan bahwa barang kadaluwarsa tersebut tidak bermasalah jika digunakan. Sesampainya konsumen di rumah, ketika mengecek sabun bayi tersebut telah kadaluwarsa. Keesokan harinya, konsumen mengadu pada pihak Babybee mengenai barang yang telah kadaluwarsa tersebut adanya fakta di lapangan bahwa semua barang bonus yang ditujukan sebagai barang pemikat/penarik telah kadaluwarsa. Pihak konsumen berupaya untuk menghubungi layanan aduan (*customer service*) Athena Baby's Shop Medan namun kurang adanya

¹⁷ Basuki Kurniawan. Tanggung Jawab Perusahaan atas Kesalahan Karyawan, Studi Kasus Budi Said Vs PT Aneka Tambang TBK (PT Antam). *Artikel Kompasiana beyondblogging.com*. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.

tanggapan yang serius dan diacuhkan. Tanpa adanya titik terang berupa perdamaian dari Pihak Konsumen dan Pelaku Usaha, sehingga Pihak Konsumen merasa kurang puas dan mengadukan hal tersebut kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk segera diproses secara hukum didampingi jasa pengacara. Adanya peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sehingga pelaku usaha bertanggungjawab kepada konsumen dengan mengganti kerugian yang telah dialami oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk menulis karya ilmiah berjudul: **“Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn).”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah yang layak dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana aturan hukum terkait perlindungan konsumen yang dirugikan akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap konsumen akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang?
3. Bagaimanakah penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap kesalahan karyawan dalam penjualan barang pada (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aturan hukum terkait perlindungan konsumen yang dirugikan akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap konsumen akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang.
3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap kesalahan karyawan dalam penjualan barang pada (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang peneliti lakukan ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa, dosen, peneliti, dan pengembang ilmu pengetahuan khususnya mengenai Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada umumnya dan bagi studi hukum khususnya perihal tanggung jawab pemilik usaha terhadap konsumen akibat dari kesalahan karyawan

dalam Penjualan barang.

1.5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan Fakultas Hukum yang ada di Indonesia tahun 2024 tidak ditemukan judul tersebut di atas, namun ada beberapa penelitian membahas mengenai Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang antara lain:

- a) Dedi Zulakarnaen. Fakultas Hukum Universitas Mataram (2022), dengan judul penelitian “Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Kesalahan Karyawan Yang Merugikan Konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa)”. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu:
 1. Apa saja bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen pada PT. Krida Dinamik Auto Nusa?
 2. Bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap kesalahan karyawan yang merugikan konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa)?
- b) Anisa Citra Dewi. Fakultas Hukum Universitas Medan Area (2021), dengan judul penelitian “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Pada Pabrik Roti Kacang Teratai Tebing Tinggi)”. Permasalahan dalam penelitian yakni:
 1. Bagaimana tanggung jawab Pengusaha Roti Kacang Teratai Tebing Tinggi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen

di tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999)?

2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara Pengusaha Roti Kacang Teratai tebing tinggi dengan konsumen?
- c) Yuan Keyzia Latuperisa. Fakultas Hukum Universitas Medan Area (2023), dengan judul penelitian "Tanggung Jawab Hukum Oleh Distributor Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara Pre-Order (Studi Kasus Pada PT. Putra Artha Nusa), Permasalahan dalam penelitian yaitu:
 1. Bagaimana Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Pesanan Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Dipesan?
 2. Bagaimana Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Pesanan Yang Dilakukan Secara Pre-Order?
 3. Bagaimana Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Permasalahan Yang Timbul?

Akibat Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara Pre-Order? Berdasarkan pemaparan di atas dengan judul ““Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan)”, dengan perumusan masalah dan membahas:

1. Bagaimana aturan hukum terhadap konsumen akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang?

2. Bagaimana pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap konsumen akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang?
3. Bagaimanakah proses hukum terhadap pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap kesalahan karyawan dalam penjualan barang pada (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn)?

Belum pernah dilakukan, sehingga keaslian penulisan ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Dalam Hukum Perdata

2.1.1. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah menunjukkan kepedulian dan perhatian untuk diri sendiri dan orang lain, memenuhi kewajibannya, berpartisipasi dalam proses sosial, mencoba untuk meringankan penderitaan, dan berjuang untuk dunia yang lebih baik. Tanggung jawab yang paling mendasar yaitu tanggung jawab terhadap diri sendiri, dimulai bagaimana anak dapat menjaga dirinya sendiri dan memenuhi kebutuhannya sendiri. Sikap tanggung jawab pada diri anak meliputi: anak menaati aturan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.¹⁸

Dalam bahasa Indonesia, kata tanggung jawab sudah dipakai secara umum oleh masyarakat untuk terjemahan *responsibility* dan *liability* dalam bahasa Inggris. Namun demikian banyak juga kalangan sarjana hukum yang memisahkan antara kata “*responsibility*” dengan “*liability*” yaitu menerjemahkan *responsibility* dengan tanggung jawab, sedangkan *liability* dengan tanggung gugat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan istilah tanggung jawab baik untuk ganti rugi dalam sanksi pidana dan perdata.¹⁹

¹⁸ Elisa Pitria Ningsih & Harun Rasyid. Pengaruh Metode Pemberian Tugas Terhadap Sikap Tanggung Jawab Anak Usia 5-6 Tahun. (*Jurnal Obsesi Pendidikan Anak Usia Dini Vol. 7*). 2023.

¹⁹ Farida Yulianti *Tanggungjawab Pelaku Usaha Sehubungan Dengan Kerugian Konsumen*. UNIKOM. Bandung. (*E-Book*). 2021.

Pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab di dalam kamus ini diartikan sebagai keadaan seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawab serta menanggung akibatnya. Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki manusia secara perseorangan akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga termasuk perbuatan yang dilakukan oleh seseorang sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya di dalam menanggung suatu akibat dari perbuatan yang telah dilakukannya. Tanggung jawab ini bersifat kodrati, artinya tanggung jawab tersebut sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia, sehingga sudah pasti masing-masing orang akan memikul tanggung jawabnya sendiri secara individu.²⁰

Sebelum berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, terhadap cacat produk mengenai cara ganti ruginya. Tanggung gugat berdasarkan atas dalil-dalil hukum perikatan adalah:²¹

a) Tanggung gugat berdasarkan hukum perjanjian (Wanprestasi), maka syaratnya:

1. *Privity of contract* (ada hubungan kontrak *land out* pada pihak) bagaimana jika dikaitkan dengan beredarnya barang-barang, dalil Pasal 1238 (Wanprestasi).

²⁰ Eli Wuria Dewi. *Op. Cit.* hlm. 66

²¹ *Ibid.* hlm 67.

2. Cacat tersembunyi, Pasal 1504 *Burgerlijk Wetboek* (BW). Ini merupakan bagian dari wanprestasi khusus. Pasal 1504 : penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang-barang itu tidak sanggup untuk pemakaian yang dimaksudkan, sehingga apabila pembeli mengetahui cacat itu ia tidak akan membeli barang itu.

b) Tanggung gugat berdasarkan “perbuatan melanggar hukum” (*onrechtmatige daad*) Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW).

Kriteria perbuatan melanggar hukum tidak ada dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW), tapi dalam yurisprudensi 31 Januari 1919:²²

1. Melanggar Undang-Undang.
2. Melanggar hak orang lain.
3. Melanggar kesusilaan.
4. Melanggar kecermatan dalam masyarakat.

Hal ini menjadi terkenal sejak 31 Januari 1919. Syarat bertanggung gugat berdasarkan Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW):²³

- 1) Perbuatan melanggar hukum.
- 2) Ada hubungan kausal antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum (teori *condition Jine Guanda*).
- 3) Pelaku harus bersalah. Kriteria bersalah itu bahwa pelaku patut disesali dikaitkan dengan alasan pemaaf.
- 4) Relativitas

²² *Ibid.* hlm 67.

²³ *Ibid.* hlm 68.

Tidak terlalu jelas, tapi penerapannya selalu diukur. Apakah norma-norma yang dilanggar itu memperdaya kerja yang mewajibkan pelaku itu untuk mentaatinya. Ini semula tanggung gugat yang didasarkan pada kesalahan dan mewajibkan pembuktian di mana asas ini mengacu pada Pasal 163 *Herzien Inlandsch Reglement* (HIR) dan 1865 *Burgerlijk Wetboek* (BW).

2.1.2. Jenis-Jenis Tanggung Jawab

Tanggung jawab memiliki jenis-jenisnya adalah sebagai berikut:²⁴

1. Tanggung Jawab pada Diri Sendiri

Tanggung jawab terdiri dari tanggung jawab kepada diri sendiri, hanyalah diri sendiri yang memahami tentang makna serta capaian yang perlu anda lakukannya. Guna menyelesaikan tanggung jawab yang kamu punyai pada diri sendiri. Salah satu contoh tanggung jawab kepada diri sendiri yakni apabila kamu menginginkan agar bisa lulus kuliah secara tepat waktu dan memiliki ipk sesuai yang didambakannya. Maka kamu wajib untuk belajar secara giat.

2. Tanggung Jawab pada Keluarga

Tanggung jawab tersebut juga merupakan suatu tanggung jawab yang wajib dipenuhi oleh seseorang untuk keluarganya. Tanggung jawab itu tidak hanya sekedar sebagai tulang punggung, akan tetapi juga dapat seperti tanggung jawab sebagai seorang anak guna menuntaskannya pendidikan dan bisa membanggakannya orang tua. Salah satu contoh

²⁴ R. Adinda, Pengertian Tanggung Jawab dan Contoh Sikap Tanggung Jawab, *Artikel gramedia blog.com*. 2021. Diakses pada tanggal 29 September 2024.

tanggung jawab terhadap keluarga adalah sebagai seorang anak wajib menghormati orang tua sebab hal itu bagian dari kewajiban dari dirinya. Sehingga seorang anak wajib dapat bertanggung jawab kepada orang tua dengan cara menyayangnya serta menghormatinya.

3. Tanggung Jawab pada Masyarakat

Sebagai seorang manusia yang membutuhkan bantuan orang lain tentunya kamu mempunyai tanggung jawab yang wajib dipenuhi kepada masyarakat di lingkungan yang anda tinggali saat ini. Salah satu contoh dari tanggung jawab kepada masyarakat yaitu jika terdapat seseorang yang tak mau untuk melakukan kerja bakti sebab malas. Maka dirinya akan mendapatkan teguran dari kepala desa ataupun warga setempat, sebab kerja bakti adalah tanggung jawab terhadap semua anggota masyarakat.

4. Tanggung Jawab pada Tuhan

Berdasarkan pancasila pada sila ke satu yakni ketuhanan yang maha esa, maka anda adalah seorang makhluk yang diciptakan oleh Tuhan dengan mempunyai tanggung jawab kepada tuhan kamu. Salah satu contoh tanggung jawab kepada Tuhan adalah setiap individu yang beragama wajib mematuhi kewajibannya masing-masing sesuai yang telah diatur oleh agamanya. Tak hanya beribadah saja, namun seseorang juga perlu bersikap baik serta mempunyai sikap toleransi kepada semua orang.

5. Tanggung Jawab kepada Bangsa dan Negara

Selain menjadi seorang warga negara yang menghuni di sebuah negara bersama para pemimpin dengan aturan yang telah ditetapkan negara. Maka kamu mempunyai tanggung jawab kepada bangsa dan

negara sebagai seorang warga negara yang baik. Salah satu contoh tanggung jawab kepada bangsa dan negara yaitu dengan cara menjaga suatu kesatuan dan persatuan serta mencintai tanah air atau negara sendiri. Tanggung jawab tersebut dapat anda wujudkan dengan cara mempersembahkan sebuah prestasi yang dapat membanggakan negara.

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:²⁵

- a) Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b) Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d) Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

2.2. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.2.1. Pengertian Pelaku Usaha

²⁵ Jocelyn Cherieshta, dkk., Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu ke Masyarakat. (*Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*). 2024. hlm. 572.

Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan, berkedudukan, atau menjalankan usahanya di wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Mereka bisa menjalankan usahanya sendiri maupun bersama orang lain melalui suatu perjanjian, dan bergerak di berbagai bidang ekonomi.²⁶

Artinya, pelaku usaha yang diikat oleh undang-undang ini adalah para pengusaha yang berada di Indonesia, melakukan usaha di Indonesia. Penjelasan pasal 1 angka 3 UU No. 8 / 1999 menjelaskan: “Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.”²⁷

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang ini tidak hanya terbatas pada produsen, tetapi juga mencakup distributor (beserta jaringannya), importir, bahkan pelaku usaha di bidang periklanan. Meskipun pada dasarnya aktivitas produsen dan distributor berbeda, Undang-Undang tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing. Begitu pula dengan larangan-larangan yang berlaku bagi keduanya. Perbedaan yang ada hanya terletak pada kapan tanggung jawab hukum muncul atas kegiatan usaha mereka, khususnya dalam kaitannya dengan konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa tersebut.²⁸

Pelaku Usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat Undang-Undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha.

²⁶ Farida Yulianti *Op.Cit.* hlm. 2-3.

²⁷ Subagyo. *Buku Sederhana Memahami Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen. (E-Book)*. Surabaya: 2010. Hlm. 1.

²⁸ *Ibid.* hlm 4.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberi pengertian (Pasal 1 angka 3) sebagai berikut:²⁹

“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 yang termasuk dalam pelaku usaha adalah:³⁰

1. Perusahaan,
2. Korporasi,
3. BUMN,
4. Koperasi,
5. Importir,
6. Pedagang
7. Distributor, dan lain-lain.

2.2.2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal 1367 KUHPdata adalah landasan utama bagi pertanggungjawaban (tidak langsung) pengusaha (*employer*) terhadap perbuatan melawan hukum dalam konteks pekerjaan. Menurut Pasal tersebut,

²⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1.

³⁰ Rosmawati. *Op. Cit.* hlm. 67.

pertanggungjawaban dibagi menjadi antara lain, tanggung jawab terhadap perbuatan orang lain:³¹

1. Tanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukan oleh orang yang menjadi tanggung jawabnya secara umum,
2. Tanggung jawab pengusaha dan orang yang mewakilkan urusannya terhadap orang yang diperkerjakannya;
3. Tanggung jawab terhadap barang dalam pengawasannya:
4. Tanggung jawab terhadap barang pada umumnya,
5. Tanggung jawab pemilik terhadap gedung.

Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Inti pasal tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki beban dan tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi, yang bentuknya dapat berupa berbagai hal:

1. Pengembalian uang;
2. Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
3. Perawatan kesehatan; dan
4. Pemberian santunan

Menurut doktrin *respondeat superior* ini, seorang pengusaha bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawai atau karyawannya jika karyawan tersebut bertindak masih dalam cakupan menjalankan pekerjaannya atau dalam lingkup pekerjaannya.

³¹ Mhd. Arief Akbar Surahman. *Op. Cit.* hlm. 614.

Perumusan pertanggungjawaban dalam Pasal 1367 KUHPdata sebagai mana disebutkan di atas, masih sangat umum dan luas sehingga agak menyulitkan dalam aplikasinya. Subekti mengartikan perikatan sebagai “suatu perhubungan hukum antara dua orang atau lebih, berdasarkan mana yang satu berhak sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.”³²

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian juga telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang tersebut telah tercantum sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5) di bawah ini:³³

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

³² Mhd. Arief Akbar Surahman. *Op. Cit.* hlm. 614.

³³ Eli Wuria Dewi. *Op. Cit.* hlm. 67.

- c) Pemberian ganti-rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d) Pemberian ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi jika terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang mereka hasilkan atau perdagangkan. Sesuai dengan Pasal 19 ayat 1, ganti rugi tersebut bisa berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁴

Dengan demikian jika memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha itu meliputi:³⁵

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran; dan

³⁴ Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada. 2020. hlm. 129.

³⁵ *Ibid.* hlm. 68.

- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

Dasar hukum lain yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha tersebut juga diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebagaimana tercantum pada Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367.

2.2.3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan usaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:³⁶

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

³⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6.

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.³⁷
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7.

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

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.

2.3. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

2.3.1. Pengertian Konsumen

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁸

Jadi, konsumen di sini merupakan “pemanfaat atau pengguna barang atau jasa, baik untuk diri-sendiri ataupun untuk orang lain.” Dengan demikian distributor, toko, agen dan sejenisnya yang membeli barang atau jasa untuk dijual kembali kepada pihak lain tidak termasuk konsumen.³⁹

Penjelasan pasal 1 angka 2 UU No. 8 / 1999 ini menjelaskan: “Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu

³⁸ Subagyo. *Op.Cit.* hlm.1.

³⁹ *Ibid.* hlm. 1.

produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.⁴⁰

Menurut Kotler and Armstrong, konsumen adalah individu atau keluarga yang membeli barang dan jasa yang digunakan. Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata *consumer* diartikan sebagai pemakai atau konsumen. Secara umum, konsumen adalah orang yang menggunakan produk sebagai pengguna akhir—artinya, mereka membeli barang untuk digunakan sendiri, bukan untuk dijual kembali.

Jenis-jenis konsumen dibedakan menjadi tiga, diantaranya:⁴¹

- a. *Internal Costumer* (konsumen internal) adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk didalam perusahaan atau organisasi.
- b. *Intermediate Costumer* (konsumen perantara) adalah mereka yang bertindak untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau konsumen eksternal. Konsumen perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.

⁴⁰ *Ibid.* hlm. 1.

⁴¹ Edwin Zusrony. *Perilaku Konsumen di Era Modern*, Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik. (E-Book). 2021. Hlm. 26-27.

- c. *External Costumer* (konsumen eksternal) adalah pembeli atau pemakai akhir yang disebut sebagai konsumen yang nyata (*real costumer*).

Dengan adanya Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen sehingga timbulnya kesadaran konsumen terhadap ilmu hukum tersebut dan dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*). Perlindungan hukum ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada penumpang atau konsumen yang menggunakan jasa dari para pelaku usaha guna untuk melindungi dari hal yang tidak diinginkan.⁴²

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa: “Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup.”⁴³

Adapun gugatan konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (*tort*), hubungan kontraktual tidaklah diisyaratkan. Dengan kualifikasi ini, konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur:

⁴² Sri Hidayani & Anggreni Atmei Lubis, Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. (*Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan Vol. 10 No.2*). 2023. hlm. 134.

⁴³ *Ibid.* hlm. 134.

1. Adanya perbuatan melawan hukum.
2. Adanya kesalahan/kelalaian pengusaha/perusahaan.
3. Adanya kerugian yang dialami konsumen.
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.⁴⁴

2.3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Hak merupakan *Recht im subjektiven Sinne* (hukum dalam pengertian subjektif). Setiap individu dipahami sejak dilahirkan, pastilah sudah memiliki kebebasan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu. Itulah hakikat dari hak, yakni kebebasan bagi si subjek hukum untuk berperilaku.

Hak secara umum adalah peluang yang diberikan kepada setiap individu untuk memperoleh, melakukan, dan memiliki sesuatu yang diinginkan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain:⁴⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁴⁴ Sri Hidayani. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Tirtasari Binjai. (*Laporan Karya Ilmiah. Medan: Universitas Medan Area*). 2008. hlm. 28.

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban adalah beban yang diberikan kepada subjek hukum untuk memenuhi sesuatu sebelum memperoleh yang diinginkan.⁴⁶

Kewajiban Konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain

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

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5.

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

Adanya kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

2.4. Tinjauan Umum Tentang Karyawan

2.4.1. Pengertian Karyawan

Pegawai/ Karyawan adalah unsur pelaksanaan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Untuk lebih jelasnya ada beberapa kutipan mengenai pengertian pegawai atau tenaga kerja yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Manullang berpendapat bahwa tenaga kerja merupakan salah satu faktor produksi yang sangat penting di samping faktor-faktor produksi lainnya seperti modal, alat-alat produksi, metode dan pasar. Kelima macam produksi ini dikenal dengan sebutan 5M atau *men, money, meterial, method* dan *market*.⁴⁷

Karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia dalam organisasi, sebagai pemilik pengetahuan dan keterampilan yang

⁴⁷ Binur Pretty Napitulu & Ivan Benedict. Hubungan Penempatan dan Pengembangan Pegawai Dengan Prestasi Kerja Pada Pardede International Hotel Medan. (*Jurnal Akomodasi Agung Volume IV*). 2019. hlm. 28.

disumbangkan terhadap organisasi, memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.⁴⁸

Selanjutnya Harsono mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang diberi tugas berdasarkan kejuruan, keahlian, keterampilan (*skill*) dan tanggung jawab, serta melaksanakannya sesuai dengan syarat-syarat seperti waktu, rencana, jadwal, biaya dan sebagainya yang telah ditentukan.⁴⁹

Aktivitas perusahaan tidak akan dapat berjalan tanpa adanya keikutsertaan dari karyawan, oleh karena itu karyawan merupakan salah satu kekayaan dari perusahaan. Dalam menetapkan tujuan, rencana, sistem dan proses yang akan dilakukan, karyawan turut berperan aktif. Orang yang mendapatkan kompensasi yang telah ditetapkan dan penjual jasa (pikiran dan tenaga) di dalam perusahaan disebut dengan karyawan. Mereka berhak memperoleh kompensasi yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan wajib melakukan pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Karyawan yang ada di dalam perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial. Karyawan operasional adalah karyawan yang harus melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi atasannya. Karyawan manajerial adalah karyawan yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan oleh atasannya. Karyawan manajerial mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain.⁵⁰

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor menurut Sutermeister terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian,

⁴⁸ Daniel J. Kairupaan. *Op. Cit.* hlm. 135.

⁴⁹ Binur Pretty Napitulu & Ivan Benedict. *Op. Cit.* hlm. 28.

⁵⁰ Novia Ruth Silaen, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada. *E-Book*. 2022. hlm. 7. Diakses pada tanggal 2 November 2024.

pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian, kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.⁵¹

Dengan demikian setiap karyawan perlu mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawab utamanya, kinerja seperti apa yang harus dicapainya serta dapat mengukur sendiri sesuai indikator keberhasilannya. Banyak hal yang menjadi perhatian pihak manajemen guna mendorong kinerja karyawan diantaranya dalam kaitan gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kinerja karyawan.⁵²

Lebih lanjut, faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja dari seorang karyawan yaitu adalah.⁵³

1. Faktor Individu

Secara psikologis, seseorang yang sehat adalah orang yang memiliki keseimbangan yang baik antara kondisi mental (jiwa) dan fisiknya. Dengan keseimbangan ini, orang tersebut bisa lebih mudah fokus dan berkonsentrasi. Konsentrasi yang baik ini sangat penting karena menjadi modal utama bagi seseorang untuk mengelola dan memanfaatkan potensi dirinya secara maksimal dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari dan mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan

⁵¹ Bambang Suryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media. 2022. Hlm. 105.

⁵² Eko Budiyanto & Mochamad Mochklas. *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. Banten: CV. AA. RIZKY. (E-Book). 2020. hlm. 2.

⁵³ Khaeruman. *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus*. Banten: CV. AA. RIZKY. (E-book). 2021. hlm 9.

Lingkungan kerja di sebuah organisasi sangat berperan penting dalam membantu seseorang mencapai prestasi kerja yang baik. Beberapa faktor lingkungan kerja yang mendukung antara lain: deskripsi tugas yang jelas, wewenang yang cukup, target kerja yang menantang, komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, suasana kerja yang penuh rasa saling menghormati dan dinamis, peluang untuk berkembang karier, serta fasilitas kerja yang memadai.

2.4.2. Status Karyawan

a. Karyawan Tetap

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, membahas mengenai status karyawan tetap atau disebut sebagai PKWTT (Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu). Perjanjian kerja tanpa batas waktu bisa menetapkan masa percobaan kerja maksimal selama 3 bulan. Sementara itu, perjanjian kerja tanpa batas waktu akan berakhir jika:

- a) pekerja meninggal dunia;
- b) berakhirnya jangka waktu perjanjian kerja;
- c) adanya putusan pengadilan dan/atau putusan atau penetapan lembaga penyelesaian perselisihan hubungan Industrial yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; atau
- d) adanya keadaan atau kejadian tertentu yang dicantumkan dalam perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama yang dapat menyebabkan berakhirnya hubungan kerja.

b. Karyawan Tidak Tetap

Adapun Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, membahas mengenai status karyawan tidak tetap atau disebut sebagai PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu). Perjanjian kerja dengan waktu tertentu tidak bisa digunakan untuk pekerjaan yang bersifat permanen. Perjanjian kerja yang berdasarkan jangka waktu tertentu ini maksimal berlaku selama 2 tahun, dan hanya boleh diperpanjang satu kali, dengan masa perpanjangan paling lama 1 tahun.

Dalam hal ini, perjanjian kerja untuk waktu tertentu hanya dapat dibuat untuk pekerjaan tertentu yang menurut jenis dan sifat atau kegiatan pekerjaannya akan selesai dalam waktu tertentu, yaitu :

1. Pekerjaan yang sekali selesai atau yang sementara sifatnya;
2. Pekerjaan yang diperkirakan penyelesaiannya dalam waktu yang tidak terlalu lama dan paling lama 3 (tiga) tahun;
3. Pekerjaan yang bersifat musiman; atau
4. Pekerjaan yang berhubungan dengan produk baru, kegiatan baru, atau produk tambahan yang masih dalam percobaan atau penjajakan.

2.5. Tinjauan Umum Tentang Penjualan Barang

2.5.1. Pengertian Penjualan Barang

Pengertian penjualan menurut Samsul Arifin merupakan kegiatan memberikan sesuatu kepada orang lain (pembeli) untuk memperoleh uang pembayaran atau menerima uang.⁵⁴

⁵⁴ Akhmad Gunawan. Hubungan Persediaan Dengan Penjualan Pada Laporan Keuangan .Koperasi Bukit Muria Jaya Tahun 2021-2022. (*Jurnal PBM Vol. XXIII No. 43*). 2023. hlm. 98.

Menurut Mulyadi “penjualan adalah penjualan yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembelian melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli.”⁵⁵

Sedangkan Philip Kotler memberikan pengertian penjualan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, memengaruhi, dan memberikan petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produk yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.⁵⁶

Menurut Sumiyati dan Yatimatun, penjualan adalah proses di mana suatu barang atau jasa dibeli dari satu pihak oleh pihak lain dengan imbalan berupa uang. Penjualan menjadi sumber utama pendapatan perusahaan; semakin banyak penjualan yang terjadi, semakin besar pula pendapatan yang diperoleh perusahaan.⁵⁷

Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa penjualan merupakan transaksi penyerahan barang atau jasa sehingga menimbulkan pendapatan bagi pihak penjual yang dapat dilakukan baik secara tunai maupun secara kredit.

Tujuan penjualan menurut Sumiyati dan Yatimatun, adalah mendatangkan keuntungan atau laba dari produk atau barang yang dihasilkan produsen dengan pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaannya penjualan

⁵⁵ Lale Ajeng Khalifatun Wardani, dkk., Analisis Pentingnya Labelisasi Halal Terhadap Peningkatan Penjualan Produk Inkubator Bisnis Universitas Islam Al-Azhar Mataram. (*Jurnal Kompetitif: Media Informasi Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 9). 2023. Hlm. 48.

⁵⁶ *Ibid.* Hlm. 48.

⁵⁷ *Ibid.* Hlm. 98.

tidak dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja di dalamnya, misalnya pedagang, agen, dan tenaga pemasaran.⁵⁸

Sedangkan Menurut Basu Swasta dan Irawan, tujuan penjualan adalah sebagai berikut: ⁵⁹

- a. Mencapai volume penjualan tertentu.
- b. Mendapatkan laba tertentu.
- c. Menunjang pertumbuhan perusahaan.

Penjualan atau interaksi pribadi antara pembeli dan penjual adalah bagian utama dari keseluruhan proses pemasaran. Penjualan merupakan mata rantai terakhir dalam pelbagai bisnis B2B. Tugas penjualan adalah untuk berkomunikasi secara jelas dan persuasif, dan berusaha menciptakan perbedaan penawaran dalam persaingan (dagang). Ini adalah proses yang rapuh, artinya dalam perjalanannya hasil yang ingin dicapai bisa diubah-baik atau buruk-oleh perubahan-perubahan kecil. Proses ini bahkan mungkin mengakibatkan kesalahpahaman jika Anda salah dalam memilih kata dan pernyataan. Pasar semakin lama semakin kompetitif, pelanggan banyak menuntut dan berubah-ubah. Keberhasilan penjualan tidak akan "terjadi begitu saja" hanya karena produk yang Anda jual bagus atau sebagai "hadiah sebuah obrolan". Harus ada kiat-kiat untuk mengakali para pesaing agar dapat menjual lebih banyak dari mereka.⁶⁰

2.5.2. Jenis-Jenis Penjualan Barang

⁵⁸ *Ibid.* Hlm. 98.

⁵⁹ *Ibid.* Hlm. 98.

⁶⁰ Agus Wibowo. *Pengantar Marketing Seni Menjual Produk dan Bisnis*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik. (E-Book). 2021. hlm 3-4.

Menurut Basu Swasta telah mengelompokkan jenis-jenis penjualan adalah sebagai berikut:⁶¹

a. *Trade Selling*

Penjualan yang dapat terjadi bilamana produsen dan pedagang besar mempersilakan pengecer untuk berusaha memperbaiki distribusi produk mereka. Hal ini melibatkan para penyalur dengan kegiatan promosi, peragaan, persediaan dan produk baru.

b. *Missionary Selling*

Penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur perusahaan.

c. *Technical Selling*

Berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasihat kepada pembeli akhir dari barang dan jasa.

d. *New Businies Selling*

Berusaha membuka transaksi baru dengan membuat calon pembeli seperti halnya yang dilakukan perusahaan asuransi.

e. *Responsive Selling*

Setiap tenaga kerja penjual dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli melalui *route driving and retailing*. Jenis penjualan ini tidak akan menciptakan penjualan yang besar, namun terjalinnya hubungan pelanggan yang baik yang menjurus pada pembelian ulang.

⁶¹ *Ibid hlm. 99.*

Ada beberapa macam transaksi penjualan menurut Midjan, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:⁶²

1. Penjualan Tunai

Adalah penjualan yang bersifat *cash* dan *carry* pada umumnya terjadi secara kontan dan dapat pula terjadi pembayaran selam satu bulan dianggap kontan.

2. Penjualan Kredit

Adalah penjualan dengan tenggang waktu rata-rata diatas satu bulan.

3. Penjualan Tender

Adalah penjualan yang dilaksanakan melalui prosedur tender untuk memegang tender selain harus memenuhi berbagai prosedur.

4. Penjualan Ekspor

Adalah penjualan yang dilaksanakan dengan pihak pembeli luar negeri yang mengimpor barang tersebut.

5. Penjualan Konsinyasi

Adalah penjualan yang dilakukan secara titipan kepada pembeli yang juga sebagai penjual.

6. Penjualan Grosir

Adalah penjualan yang tidak langsung kepada pembeli, tetapi melalui pedagang grosir atau eceran.

⁶² *Ibid.* hlm. 99-100.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan secara singkat yaitu sekitar bulan November 2024. setelah diadakannya seminar proposal dan perbaikan *outline*.

Tabel Kegiatan Skripsi

No.	Kegiatan	Bulan																				Ket.
		Jun-Sep (2024)				Oktober (2024)				Sep-Mar (2024-2025)				April-Juni (2025)				Juli (2025)				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengajuan Judul																					
2.	Seminar Proposal																					
3.	Penelitian																					
4.	Penulisan & Bimbingan Skripsi																					
5.	Seminar Hasil																					
6.	Sidang Meja Hijau																					

3.1.2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada UPT Perlindungan Konsumen dan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. Bertepatan di Jalan Sei Galang No. 26, Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan.

3.2. Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian hukum normatif menjadi jenis penelitian dalam penelitian ini. Penelitian hukum normatif sendiri merupakan penelitian hukum yang memfokuskan penelitian pada Peraturan Perundang-undangan yang tertulis (*law in book*) atau penelitian yang didasarkan pada kaidah atau norma yang berlaku di tengah masyarakat.⁶³

3.2.2. Jenis Data

Perihal jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian hukum yuridis-normatif dijelaskan sebagai berikut.

- a. Bahan hukum primer yakni bahan-bahan hukum yang terikat seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1367 KUHPerdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*), Permendag RI No. 17/M-

⁶³ Muhammad Sidiq Armia. *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI): Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. (*E-Book*). 2022. Hlm. 11. Diakses pada tanggal 11 September 2024.

DAG/PER/4/2007, dan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan.

- b. Bahan hukum sekunder adalah sumber-sumber yang menjelaskan bahan hukum primer, seperti buku literatur, bahan bacaan, dan karya ilmiah lain yang berhubungan dengan topik penelitian.
- c. Bahan hukum tersier adalah sumber tambahan yang membantu menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, kamus bahasa Indonesia dan Inggris, surat kabar, media internet, E-book, dan lain-lain.

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi pustaka dan studi lapangan, berikut penjelasannya masing-masing di bawah ini

a. Studi pustaka

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan melalui penelitian hukum normatif guna memperoleh asas-asas, konsepsi-konsepsi, pandangan-pandangan, doktrin-doktrin hukum serta isi kaidah hukum. Kaidah yang diperoleh berasal dari dua referensi utama yaitu yang bersifat umum (Perundang-undangan, peraturan-peraturan, buku-buku teks, kamus) dan yang bersifat khusus (Jurnal laporan penelitian dan lain-lain) serta menggunakan teknik studi dokumen, yaitu metode pengumpulan data yang berupa dokumen-dokumen.

b. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan teknik wawancara langsung dan terbuka dengan narasumber khusus sesuai topik penelitian untuk mendapatkan keterangan atau jawaban lisan yang sesuai dengan konteks permasalahan sehingga data yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan. Adapun wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu Bapak Zaki Baginda Muhammad Amin, S.Kom, M.Ak., untuk diwawancarai dan dianalisis atas kasus yang berhubungan dengan judul yaitu: Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn).

3.2.4. Analisis Data

Adapun metode analisis data yang dilakukan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif bisa dikatakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶⁴ Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan dengan melakukan penelitian yang bersifat deskriptif analitis yaitu dengan memberikan penjelasan mengenai proses observasi di BPSK, serta pemaparan mengenai penyelesaian sengketa terhadap perlindungan konsumen.

⁶⁴ *Ibid.* hlm. 11.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Aturan hukum terkait perlindungan konsumen yang dirugikan akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1367 KUHPerdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*), Permendag RI No. 17/M-DAG/PER/4/2007, dan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan. Adapun pelaku usaha diberikan tanggungjawab untuk mengganti kerugian kepada konsumen sesuai dengan ketentuan tersebut.
2. Pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap konsumen akibat kesalahan karyawan dalam penjualan barang dengan mengganti rugi pengembalian uang seharga barang tersebut senilai Rp. 46.000,00 (empat puluh enam ribu rupiah). Selain itu, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) juga memberikan uang tali asih berupa biaya transportasi sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) kepada konsumen tersebut.
3. Penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap kesalahan karyawan dalam penjualan barang pada (Putusan Nomor 046/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn. yakni antara pihak pelaku usaha dan pihak konsumen sepakat untuk memilih proses Arbitrase karena membutuhkan hakim dan hukum yang jelas agar

mampu menerima putusan yang telah ditetapkan. Pihak konsumen dan pelaku usaha membutuhkan putusan yang tegas sehingga bersama-sama dapat mencapai kesepakatan bersama.

5.2. Saran

1. Sebaiknya pelaku usaha menaati aturan hukum selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1367 KUHPerdara (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*), Permendag RI No. 17/M-DAG/PER/4/2007, dan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan. Sehingga pelaku usaha dapat lebih bertika dan selektif agar menghindarkan penyebab kerugian konsumen.
2. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha sudah tepat sesuai besaran kerugian yang dialami oleh konsumen, namun pelaku usaha sebaiknya mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen baik kerugian secara materi maupun immateri.
3. Sebaiknya pihak pelaku usaha mampu memberikan sikap profesional dan serius mengenai aduan konsumen sehingga dapat menyelesaikan permasalahan ini secara damai (Mediasi) tanpa adanya pihak ketiga yakni BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan cara Arbitrase.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Wibowo. *Pengantar Marketing Seni Menjual Produk dan Bisnis*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik. *E-Book*. 2021. hlm 3-4. Diakses pada tanggal 14 September 2024.
- Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada. 2020.
- Bambang Suryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media. 2022.
- Edwin Zusrony. *Perilaku Konsumen di Era Modern*, Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik. *E-Book*. 2021. Diakses Pada Tanggal 1 November 2024.
- Eko Budiyo & Mochamad Mochklas. *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. Banten: CV. AA. RIZKY. *E-Book*. 2020. hlm. 2. Diakses pada tanggal 2 November 2024.
- Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2023.
- Farida Yulianti. *Tanggungjawab Pelaku Usaha Sehubungan Dengan Kerugian konsumen*. UNIKOM. Bandung. *E-book*. 2021. Diakses Pada Tanggal 10 Agustus 2024.
- Khaeruman. *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus*. Banten: CV. AA. RIZKY. *E-book*. 2021. Diakses pada tanggal 2 November 2024.
- Muhammad Sidiq Armia. *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI): Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. *E-Book*. (2022). Diakses Pada Tanggal 10 Agustus 2024.
- Nita Triana. *Alternative Dispute Resolution Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi, Konsiliasi*. Kaizen Sarana Edukasi: Yogyakarta. *E-Book*. 2019.
- Novia Ruth Silaen, dkk.,. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada. *E-Book*. 2022. Diakses pada tanggal 2 November 2024.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenadamedia Group. Depok. 2023.
- Yessy Kusumadewi & Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2022. *E-Book*. Hlm. 71. Diakses Pada Tanggal 10 Agustus 2024.

B. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan.

Permendag RI No. 17/M-DAG/PER/4/2007.

C. Jurnal/ Artikel/ Skripsi

Abuyazid Bustomi. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Palembang Volume 16 Nomor 2*. (2018). Diakses pada tanggal 11 Agustus 2024.

Akhmad Gunawan. Hubungan Persediaan Dengan Penjualan Pada Laporan Keuangan .Koperasi Bukit Muria Jaya Tahun 2021-2022. *Jurnal PBM Vol. XXIII No. 43* (2023). Diakses pada tanggal 14 September 2024.

Aulia Muthiah. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Research gate*. 2017. Diakses pada tanggal 06 Desember 2024.

Basuki Kurniawan. Tanggung Jawab Perusahaan atas Kesalahan Karyawan, Studi Kasus Budi Said Vs PT Aneka Tambang TBK (PT Antam). *Artikel Kompasiana beyondblogging.com*. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.

Binur Pretty Napitulu & Ivan Benedict. Hubungan Penempatan dan Pengembangan Pegawai Dengan Prestasi Kerja Pada Pardede International Hotel Medan. *Jurnal Akomodasi Agung Volume IV*. (2019). Diakses pada tanggal 12 September 2024.

Camelia Fitriani, Amri Amir & Rafiqi. Pengaruh Etos Kerja Islami dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kuliner di Jambi Kota Seberang. *Journal of Islamic Economic and Finance. Vol. 3, No. 2*. 2022. Diakses pada tanggal 04 Mei 2025.

Dainel J. Kairupan, Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis). *Artikel Research Gate*. 2021. Diakses pada tanggal 10 September 2024

Hamdani, dkk., I. Pengantar Hukum Indonesia. Penerbit Tahta Media. 2024. Diakses pada tanggal 22 Nivember 2024.

Hartini. Kinerja Karyawan. *Artikel Research Gate*. 2023. Diakses pada tanggal 10 September 2024.

Heru Tian Sanjaya, dkk., Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan: Kualitas Kerja, Efektivitas Kerja dan Komunikasi Kerja (*Literature Review Kualitas Kerja*). *Jurnal Dinasti Review*. 2022. Diakses pada tanggal 10 September 2024.

- Hulman Panjaitan. Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha. (*Doctoral Dissertation*), Universitas Pelita Harapan. Diakses Pada Tanggal 11 Agustus 2024.
- Jocelyn Cherieshta, dkk., Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu ke Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2024. Diakses pada tanggal 28 September 2024.
- Mhd. Arief Akbar Surahman. Tanggung jawab Perusahaan Atas Perbuatan Karyawan Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Orang Lain (Studi Putusan No. 206/PDT/2014/PT.SBY). *Iuris Studia Jurnal Kajian Hukum Vol. 2 Nomor. 3*. (2021). . Diakses pada tanggal 10 Agustus 2024.
- R. Adinda, Pengertian Tanggung Jawab dan Contoh Sikap Tanggung jawab, *Artikel gramediablog.com*. 2021. Diakses pada tanggal 29 September 2024.
- Rokilah. The Role of the Regulations in Indonesia State System. *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 4 Nomor 1. 2021. Diakses pada tanggal 15 November 2024.
- Riris Nisantika & Ni Luh Putu Egi Santikan Maharani. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti Volume 2 Nomor 1*. (2021). Diakses pada tanggal 10 Agustus 2024.
- Sri Hidayani. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Tirtasari Binjai. Laporan Karya Ilmiah. Medan: Universitas Medan Area. 2008. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2024.
- Sri Hidayani & Anggreni Atmei Lubis, Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan Vol. 10 No.2*. (2023). Diakses pada tanggal 19 Agustus 2024.

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN

Hari/Tanggal : Hari Senin 11 November 2024
Narasumber : Bapak Zaki Baginda Muhammad Amin, S.Kom, M.Ak
Jabatan : Panitera BPSK (Badan Perlindungan Sengketa Konsumen)
Waktu : Pukul 15.35 WIB.

1. Bagaimana aturan hukum agar mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kecurangan pelaku usaha?

Jawaban: Adapun aturan hukum yang mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggungjawab antara lain: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1367 KUHPdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*). Sedangkan aturan hukum lain mengenai peran BPSK dan penyelesaian sengketa adalah Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan, dan Permen dag RI No. 17/M-DAG/PER/4/2007.

2. Bagaimana aturan hukum mengenai ganti rugi yang seharusnya dilakukan Pelaku usaha/ perusahaan kepada konsumen?

Jawaban: Ganti rugi diatur dalam UUPK Pasal 19 sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Pasal 19 UUPK menerangkan bahwa:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - b) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
 - d) Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
3. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha akibat menjual/memberikan produk kadaluwarsa sesuai dengan perspektif hukum perlindungan konsumen?
- Jawaban: Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen antara lain berupa:

- a) *Contractual Liability*, atau pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan.
- b) *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan.
- c) *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Dalam kasus ini, pelaku usaha menggunakan prinsip *product Liability* karena produk yang digunakan (sabun bayi) telah kadaluwarsa dan hal tersebut merugikan konsumen.

4. Bagaimana bentuk ganti rugi yang seharusnya dilakukan oleh pelaku usaha dalam kasus pemberian bonus barang yang sudah kadaluwarsa?

Jawaban: mengganti rugi pengembalian uang seharga barang tersebut senilai Rp. 46.000,00 (empat puluh enam ribu rupiah). Selain itu, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) juga memberikan uang tali asih berupa biaya transportasi sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) kepada konsumen tersebut.

5. Dalam Putusan 046/Arbitrase/2024/BPSK/Mdn. Mengenai produk yang diberikan sebagai bonus barang sudah kadaluwarsa, apakah memberikan bonus produk sebagai hadiah yang telah kadaluwarsa dapat merugikan konsumen?

Jawaban: Umumnya masa kadaluarsa suatu produk sabun berkaitan dengan stabilitas formulasi yang terkandung di dalamnya, kemungkinan terjadinya reaksi atau interaksi antar zat yang terkandung setelah beberapa waktu penyimpanan serta kemungkinan potensi pertumbuhan bakteri atau mikroorganisme tertentu dalam produk yang berpotensi menimbulkan bahaya bagi penggunaannya.

6. Bagaimana cara penyelesaian sengketa terhadap pertanggungjawaban pemilik usaha dalam memberikan/menjual produk kadaluwarsa?

Jawaban: UUPK telah membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - a) Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen dan Pelaku usaha/ produsen;
 - b) Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution*, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Surat Pengantar Riset Badan Perlindungan Sengketa Konsumen Medan



 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366678, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20121
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2861/FH/01.10/XI/2024
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

15 November 2024

Kepada Yth :
Pimpinan **BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN**
Jl. Sei Galang No.26, Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara

di-
Tempat

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

Nama : Nathasya Putri Amelia
N I M : 218400056
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di **BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Pertanggung Jawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Penjualan Barang (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan)"*.

✓ 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.

a.n Dekan,
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Pendidikan,


Dr. Rafiqi, SH, MM, M.Kn

Surat Penyelesaian Riset Badan Perlindungan Sengketa Konsumen Medan



PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN

Jl. Sei Galang No. 26 Kel. Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan Kp. 20154
Telp. (061) 42012227 / HP. 081260931640, Email : bpskmedan@gmail.com

Medan, 22 November 2024

Nomor : 059 /SK/XI/2024/BPSK.Mdn
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : *Telah Melakukan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara*

Kepada Yth:
Wakil Dekan Bidang Penjaminan Mutu Pendidikan
Universitas Medan Area
di-
Jl. Kolam No.1, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 2861/FH/01.10/XI/2024 tanggal 15 November 2024 perihal Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, maka dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini sebagai berikut:

Nama : Nathasya Putri Amelia
NIM : 218400056
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Bahwa Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Provinsi Sumatera Utara untuk mendukung Tugas Akhir/Skripsi dengan judul "PERTANGGUNG JAWABAN PEMILIK USAHA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KESALAHAN KARYAWAN DALAM PENJUALAN BARANG".

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan:
1. Kepala Sekretariat
2. Peringgal

Sesi Dokumentasi Di Badan Perlindungan Sengketa Konsumen

