

# KEPASTIAN HUKUM TANGGUNG GUGAT DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA MAKLON PADA INDUSTRI KECANTIKAN OLEH PERUSAHAAN MAKLON

**Alya Tsabita**

Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga

*e-mail:* [tsabitaalya23@gmail.com](mailto:tsabitaalya23@gmail.com)

**Bambang Sugeng Ariadi Subagyo**

Fakultas Hukum, Universitas Airlangga

*e-mail:* [bambang.sas@fh.unair.ac.id](mailto:bambang.sas@fh.unair.ac.id)

**Zahry Vandawati Chumaida**

Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga

*e-mail:* [vanda@fh.unair.ac.id](mailto:vanda@fh.unair.ac.id)

## ABSTRAK

Banyak klinik kecantikan/pelaku usaha untuk membuat suatu produk kecantikannya menggunakan jasa maklon ke pabrik-pabrik yang bertujuan untuk memenuhi tingginya minat dari konsumen akan produk kecantikan. Konsumen disini dapat diartikan sebagai pembeli. Permasalahan yang akan diangkat disini yaitu bagaimana upaya hukum apabila terjadi pelanggaran hukum oleh penyedia jasa maklon. Serta bagaimana bentuk pertanggung gugatan atas pelanggaran, sehingga dapat merugikan konsumen dalam perjanjian-perjanjian yang mengikat diri antara para pihak tidak terpenuhi atau telah terjadi adanya pelanggaran-pelanggaran yang dapat merugikan konsumen atau pihak lainnya dalam proses tersebut, bentuk perlindungan hukum yang didapatkan konsumen yang merasa dirugikan serta bagaimana tanggung gugat yang dilakukan pelaku usaha atas produk yang dihasilkan maupun dijualnya.

**Kata Kunci:** Produk; Jasa Maklon; Konsumen; Perlindungan Konsumen

## ABSTRACT

*Many beauty clinics/business actors to make a beauty product use tolling services to factories that aim to meet the high interest of consumers in beauty products. Consumers here can be interpreted as buyers. The issue that will be raised here is how to take legal action in the event of a violation of the law by business actors or toll service providers. As well as what forms of accountability for violations committed by related parties so that they can harm consumers in binding agreements between the parties are not fulfilled or there have been violations that can harm consumers, or other parties involved in the process mentioned, how legal protection is obtained by consumers who are harmed and how the accountability is carried out by business actors for the products they produce or sell.*

**Keywords:** Products, Toll Manufacturing, Consumers, Consumer Protection

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara berkembang, tahapan untuk menjadi negara majudengan meningkatkan pembangunan dalam pembangunan ekonomi. Pembangunan ekonomi pada suatu negara merupakan salah satu tujuan untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan. Pertumbuhan ekonomi suatu negara diharapkan dapat menaikkan kesejahteraan warga. Pemerintah melakukan berbagai macam upaya untuk memenuhi tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi segenap warga Indonesia.

Adanya pandemi akibat dari Covid-19 membawa dampak negatif serta dampak positif bagi segenap masyarakat khususnya bagi para pebisnis di Indonesia, dampak negatif yang ditimbulkan adalah banyaknya para pedagang dan pengusaha yang gulung tikar karena terkendala ekonomi di masa pandemi. Namun dampak positifnya adalah lahirnya banyak pengusaha dan ide bisnis baru di Indonesia salah satunya di bidang perdagangan.

Bisnis maklon dilakukan pengguna jasa maklon/ pelaku usaha dan pihak penyedia jasa maklon. Jasa maklon yang saat ini sangat diminati adalah maklon produk kecantikan yaitu kosmetik penyedia jasa maklon.

Banyak klinik kecantikan/pelaku usaha untuk membuat suatu produk kecantikannya menggunakan jasa maklon ke pabrik-pabrik yang bertujuan untuk memenuhi tingginya minat dari konsumen akan produk kecantikan. Konsumen disini dapat diartikan sebagai pembeli. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya). Dalam pengertian lainnya konsumen dapat diartikan sebagai pemakai, sehingga dapat diartikan perorangan yang memakai barang, jasa, dan bahan alamiah yang ada di dunia ini untuk mempertahankan hidupnya.<sup>1</sup>

Secara istilah pengertian “konsumen” dalam bahasa Belanda yaitu *consument* atau dalam bahasa Inggris yaitu *consumer*. Pengertian konsumen secara bahasa yaitu orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembedah. Menurut Hondius seorang pakar masalah konsumen berpendapat bahwa para ahli hukum pada

umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk egebruiker van goederen en diensten*).<sup>2</sup> Yang berarti bahwa beliau ingin memberi perbedaan kepada konsumen pemakai terakhir dan konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara).

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Ketentuan Pasal 1 angka (2) UUPK menyebutkan bahwa 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. Pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya konsumen secara individu, juga meliputi pemakaian barang”.<sup>3</sup>

Seperti konsumen merupakan tangan terakhir dalam suatu rantai perjanjian jual beli. Dalam perjanjian jual beli konsumen bertindak sebagai pembeli, kemudian pelaku usaha bertindak sebagai penjual dalam penggunaan jasa maklon. Dalam proses jual beli suatu produk/barang konsumen sering dirugikan karena penjual selaku pelaku usaha dalam melakukan penjualan suatu barang/produk tidak jujur sehingga merugikan konsumen sebagai pembeli. Dalam upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum, untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab maka dibentuklah suatu peraturan atau undang-undang sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

Pengertian perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan yaitu tempat berlindung. Menurut Zahry dan Bambang Pengertian kata perlindungan secara bahasa tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur yaitu: 1. Unsur tindakan melindungi; 2. Unsur pihak-pihak yang melindungi; 3. Unsur cara-cara melindungi.

---

<sup>2</sup> Sidharta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, h. 2.

<sup>3</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>1</sup> Hanafi Amrani. “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Bisnis Curang Dan Upaya Penegakannya Melalui Sarana Hukum Pidana.” *Negara Hukum*. Vol. 6 No. 2, 2015, h. 188-204

Dengan demikian kata perlindungan mengandung makna yaitu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditunjukkan untuk pihak tertentu dengan cara-cara tertentu.<sup>4</sup>

Pengertian Perlindungan konsumen dalam UUPK Pasal 1 ayat (1) adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. UUPK membahas tentang bagaimana kewajiban, hak-hak, larangan dan peraturan terkait konsumen guna melindungi kepentingan konsumen selaku pihak pembeli dalam jual beli suatu produk. Serta upaya penyelesaian sengketa apabila terjadi sesuatu hal yang dapat merugikan konsumen.

Sehubungan dengan permasalahan yang akan diangkat adalah apabila dalam perjanjian-perjanjian yang mengikat diri antara para pihak tidak terpenuhi atau telah terjadi adanya pelanggaran-pelanggaran yang dapat merugikan konsumen, atau pihak-pihak lainnya yang terkait dalam proses tersebut, bagaimana perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen yang dirugikan serta bagaimana tanggung gugat yang dilakukan pelaku usaha atas produk yang dihasilkan maupun dijualnya.

Permasalahan yang akan diangkat disini yaitu bagaimana upaya hukum apabila terjadi pelanggaran hukum oleh pelaku usaha atau penyedia jasa maklon. Serta bagaimana bentuk pertanggung jawaban atas pelanggaran yang dilakukan pihak-pihak terkait sehingga dapat merugikan konsumen. Sehingga penelitian ini nantinya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas, sehingga tidak ada pihak-pihak yang dirugikan baik dari individual yang memiliki kepentingan-kepentingan khusus dalam invensi dan/atau masyarakat yang akan menjadi konsumen dalam rantai siklus jual beli.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalahnya adalah: Pihak yang bertanggung gugat dalam penggunaan maklon atas adanya kerugian konsumen; Upaya Penegakan hak konsumen dalam penggunaan maklon produk kecantikan.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Untuk menganalisa pihak yang bertanggung gugat dalam transaksi maklon atas adanya kerugian konsumen; dan untuk mengetahui dan menganalisa upaya penegakan hak konsumen dalam penggunaan maklon produk kecantikan

## **MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas diharapkan penelitian ini memiliki manfaat baik dari aspek akademis maupun praktisi yaitu: Memberikan kontribusi teoritis dalam bidang ilmu Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia; dan diharapkan penelitian ini dapat menyumbang wawasan baik bagi produsen, Distributor, Konsumen, Aparatur Negara serta Masyarakat secara umum.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum memiliki beberapa pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya, pendekatan yang akan digunakan penelitian ini yaitu: pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>5</sup> Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum, dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi penulis dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

## **PEMBAHASAN**

### **Pihak Yang Bertanggung Gugat Dalam Penggunaan Maklon Atas Adanya Kerugian Konsumen**

Pemerintah Indonesia menganjurkan masyarakatnya untuk berwirausaha agar dapat

<sup>4</sup> Zahry Vandawati Chumaida and Bambang Sugeng Ariadi. (2021). *Penegakan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing, h. 14.

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki. (2013). *Penelitian Hukum*. Cetakan ke-8. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, h. 83.

membuka lapangan pekerjaan baru dan mengurangi angka pengangguran. Wirausaha yang saat ini banyak dilakukan oleh para pelaku usaha adalah bisnis di bidang jasa maklon salah satunya adalah maklon produk kecantikan. Pengertian Maklon menurut Pasal 1 Angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/14/PBI/2019 tentang Devisa Hasil Ekspor dan Devisa Pembayaran: “Maklon adalah pemberian jasa untuk proses penyelesaian suatu barang tertentu yang proses pengerjaannya dilakukan oleh pihak pemberi jasa atau disubkontrakkan, dan pengguna jasa menetapkan spesifikasi sertamenyediakan bahan baku, barang setengah jadi, dan/atau bahan penolong/pembantu yang akan diproses sebagian atau seluruhnya, dengan kepemilikan atas barang jadi berada pada pengguna jasa”.

Perusahaan jasa maklon dapat disebut sebagai *contract manufacturing* atau *toll Manufacturing*. Menurut Anuschka Bakker dalam bukunya *Transfer Pricing and Business Restructurings: "Contract Manufacturing* adalah suatu bentuk penyedia fungsi manufaktur yang berbasis pada suatu kontrak tertulis sesuai dengan pesanan untuk perusahaan induk, biasanya dilakukan setelah adanya penawaran, dan menanggung biaya bahan baku yang akan dibiayai kembali dalam biaya produksi per unit, sedangkan *Toll Manufacturing* adalah melakukan fungsi manufaktur atas permintaan dari perusahaan induk, dimana seluruh pasokan bahan baku berikut spesifikasi telah disediakan oleh perusahaan induk”.<sup>6</sup>

*Contract Manufacturing* dan *Toll Manufacturing* keduanya merupakan jasa maklon, yang membedakannya adalah dalam penyediaan bahan bakunya. *Toll Manufacturing* penyediaan bahan bakunya berasal dari pelaku usaha yang menggunakan jasanya, sedangkan *Contract Manufacturing* bahan baku berasal dari perusahaan penyedia jasa maklon. Jasa maklon mempermudah para pelaku usaha untuk memproduksi suatu produk. Pelaku usaha disini adalah seseorang yang menggunakan jasa maklon untuk membuat suatu produk kecantikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) Pasal 1 angka 3 pengertian 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Setiap pelaku usaha memiliki strategi tersendiri agar tetap unggul dari pesaing-pesaing yang lain, ketatnya persaingan antara pelaku usaha dapat mengubah persaingan ke arah yang tidak sehat karena memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara mereka. Kepentingan yang saling berbenturan tersebut dapat merugikan konsumen sebagai rantai terakhir dalam perjanjian jual beli suatu produk kecantikan. Produk kecantikan itu sendiri bisa berupa *handbody*, sabun cuci wajah.

Penyedia Jasa Maklon sebagai pelaku dalam Industri Kecantikan dalam melakukan kegiatannya berkewajiban menerapkan pedoman CPKB. Menurut pasal 2 ayat (2) Peraturan BPOM yaitu: “Penerapan pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dibuktikan dengan: a. Sertifikat CPKB; atau b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.”<sup>7</sup>

Pengertian sertifikat CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika telah menerapkan CPKB dalam pembuatan Kosmetika, Sedangkan pengertian Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika, secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB”.<sup>8</sup>

Dengan kata lain, adanya sertifikat CPKB dianggap telah memenuhi syarat yang wajib dimiliki oleh perusahaan jasa maklon produk kecantikan. Fungsi diwajibkannya perusahaan Jasa Maklon di Industri kecantikan untuk memiliki sertifikat CPKB adalah sebagai pedoman legalisasi dalam pertanggungjawaban perusahaan jasa maklon atas produk yang dihasilkan terhadap konsumen yang menggunakan produk tersebut. Jasa Maklon mempermudah lisensi BPOM produk yang akan diproduksi sesuai permintaan pengguna Jasa Maklon. Semua produk yang akan didistribusikan

---

<sup>7</sup> BPOM, “Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik”. *Kementrian Kesehatan RI*. Kementrian Kesehatan RI. (2021). Pasal 2 ayat (2).

<sup>8</sup> Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB). <https://onlinelearning.uhamka.ac.id/mod/resource/view.php?id=382011>, diakses pada 12 Desember 2022.

<sup>6</sup> Anuschka Bakker. (2009). *Transfer Pricing and Business Restructurings*. Amsterdam: IBFD, h. 19-21.



kepada konsumen sebagai rantai terakhir dalam proses jual beli ketika tidak memiliki izin BPOM dapat melanggar UUPK Pasal 8 ayat 1 huruf a yang berbunyi: Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maksud dari standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan adalah standar yang seharusnya dimiliki suatu perusahaan jasa maklon dalam menjalankan bisnisnya wajib memenuhi segala peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti harus adanya CPKB, produk yang dihasilkan harus memiliki lisensi BPOM. Selain memiliki BPOM Produk yang dihasilkan oleh maklon kosmetik diwajibkan untuk memiliki sertifikasi “halal”.

Sertifikasi halal diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (selanjutnya disebut UU JPH) yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja (selanjutnya disebut UU Cipta Kerja). Sertifikasi halal sebelumnya ditangani oleh LPPOM MUI, namun kewenangan MUI sekarang menetapkan halal dan haram, baik pemeriksaan saintifiknya maupun dikeluarkannya sertifikat menjadi wewenang BPJH. Ketentuan tersebut diatur dalam UU Cipta Kerja Pasal 48 atas perubahan UU JPH: 1. Kerja sama BPJH dengan MUI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dilakukan dalam hal penetapan kehalalan Produk; 2. Penetapan kehalalan Produk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan MUI dalam bentuk Keputusan Penetapan Halal Produk.

Dalam UUPK Pasal 8 huruf h juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memproduksi secara halal, mencantumkan label halal pada kemasan produk. Ketika tidak mencantumkan label halal maka tanggung jawab produk menjadi tanggung jawab pelaku usaha selaku penyedia dan pengguna jasa maklon.

Dengan adanya tanggung jawab pelaku usaha selaku penyedia jasa maklon tersebut dalam pembuatan produknya, penyedia jasa maklon bertanggung gugat dalam hal sesuai dengan Pasal 7 UUPK yang menjadi tanggung jawab penyedia jasa maklon dalam pembuatan suatu produk.

Menurut ketentuan tersebut, dengan demikian kewajiban sebagai pelaku usaha penyedia jasa maklon ketika tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya yang termuat dalam Pasal 7 UUPK, maka perlu diketahui lebih dalam apakah penyedia jasa maklon mengambil tanggung jawab atas suatu produk tersebut, karena untuk sertifikasi halal, BPOM dan pemasangan label merupakan permintaan dari pengguna jasa. Penyedia jasa maklon dalam hal ini bersifat membantu pengguna usaha untuk meringankan usahanya dalam memproduksi suatu produk. Sehubungan dengan hal tersebut pengguna jasa selaku pemesan produk dianggap telah melanggar yaitu melakukan larangan yang termuat Pasal 8 UUPK dengan tidak melakukan standar seharusnya yang termuat dalam Undang-Undang serta memberi informasi kelayakan terkait produk yang dihasilkan, maka sesuai Pasal 19 UUPK pengguna jasa wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat produk yang dihasilkan tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pengguna di atas sebagai pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi yang dialami konsumen, dalam bentuk pengembalian uang, maupun penggantian barang.

### **Upaya Penegakan Hak Konsumen Dalam Penggunaan Maklon**

Dalam upaya untuk menegakkan hukum guna melindungi konsumen yang tidak bertanggung jawab maka dibentuklah suatu peraturan atau Perundang-undangan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (1). Pengertian Perlindungan konsumen dalam UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya yang kemudian terdapat barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai syarat atau ketentuan yang berlaku sehingga melanggar beberapa ayat dalam Pasal 8 ayat (1), maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab. Adapun tanggung jawab pelaku usaha karena menyebabkan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan maka sesuai dengan Pasal 19 ayat

(1) UUPK pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) bisa berupa pengembalian uang ataupun penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Kemudian ketika produk tersebut merugikan konsumen dengan menyebabkan kerusakan, luka, ataupun masalah lainnya pada kondisi fisik konsumen, maka pelaku usaha dapat mengganti rugi dengan perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Persepsi Pasal 19 UUPK berasumsi bahwa “apabila produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak melakukan kerugian, atau dengan rumusan yang berbeda, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan”.<sup>9</sup>

Kemudian untuk pelaku usaha yang tidak mentaati ketentuan dalam Pasal 9 ayat 1 huruf k sesuai dengan ketentuan Pasal 9 ayat (2) maka pelaku usaha dilarang memperdagangkan/menjual produk tersebut. Kemudian diatur juga dalam Pasal 9 ayat (3), dimana dalam Pasal 9 ayat (1) yang dilanggar pelaku usaha yaitu untuk melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut. Tujuan diberikannya pelaku usaha sebuah larangan untuk menjual barang yang melanggar Pasal 9 ayat (1) adalah semata-mata untuk melindungi kepentingan konsumen.

### Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pengertian sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian sengketa yaitu pertentangan atau konflik. Perselisihan yang terjadi di antara 2 orang atau lebih dalam memperebutkan sesuatu yang kemudian diperjelas kembali dalam kamus bahasa Inggris konflik mempunyai dua istilah, yaitu *Conflict* dan juga *Dispute*. *Dispute* dalam kamus bahasa Inggris mempunyai arti sengketa sedangkan bahasa Indonesia *conflict* yaitu konflik.

Sengketa konsumen menurut Bambang dan Zahry merupakan suatu sengketa yang salah satu pihaknya haruslah konsumen sebagaimana diatur

dalam Pasal 45 bab X (sepuluh) UUPK.<sup>10</sup> Menurut Duwi Hadoko “Penyelesaian sengketa konsumen melibatkan 2 belah pihak, yaitu pelaku usaha dan konsumen”.<sup>11</sup> Sehubungan dengan hal tersebut, penyelesaian sengketa konsumen melibatkan pelaku usaha selaku penyedia jasa maklon dan pengguna jasa maklon, sedangkan konsumen disini sebagai pengguna produk maupun jasa yang dijual oleh pelaku usaha.

Untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdapat 2 jalur yang dapat dipilih menurut ketentuan di dalam Pasal 45 ayat (2) menyebutkan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Sehubungan dengan pasal tersebut pelaku usaha dan konsumen dapat memilih jalan keluar atas penyelesaian masalah terkait produk tersebut apakah ingin melalui jalur hukum/pengadilan (litigasi) atau secara damai (nonlitigasi).

Menurut Fitrotin Jamila, Kelebihan dan kekurangan penyelesaian sengketa secara litigasi sebagai berikut:

Kelebihan	Kekurangan
Penyelesaian sengketa berkekuatan hukum tetap	banyak menghabiskan waktu, tenaga, maupun biaya.
Sering dipakai untuk menyelesaikan sengketa yang bersifat umum maupun yang bersifat pasif	Sengketa diketahui oleh masyarakat, sehingga merugikan kredibilitas pengusaha.
	Menciptakan perselisihan antara rekan bisnis, sehingga bisnis menjadi terbelengkalai.

Penyelesaian sengketa konsumen nonlitigasi dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa nonlitigasi memungkinkan bagi pelaku usaha dan konsumen perorangan untuk menemukan jalan damai, namun terdapat jaminan supaya perbuatan tersebut tidak terulang kembali berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Menurut Penjelasan Pasal 47

<sup>9</sup> Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, h. 102.

<sup>10</sup> Zahry Vandawati Chumaida and Bambang Sugeng Ariadi. (2021). *Penegakan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing, h. 5.

<sup>11</sup> Duwi Handoko. (2019). *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, h. 7.

UUPK menyebutkan bahwa: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Penjelasan dalam Pasal 47 UUPK yaitu “bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut”. Penjelasan dalam Pasal 47 memberikan jaminan setelah dilakukannya perdamaian pihak yang berkonflik tetap harus dilakukan pembuatan perjanjian yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak akan mengulangi melakukan perbuatan yang merugikan pengguna produk tersebut. Menurut Bambang dan Zahry uupk memberikan fasilitas penyelesaian konflik yang terjadi pada konsumen melalui:

1. Penyelesaian sengketa secara damai. Penyelesaian Secara damai adalah apabila para pihak yang berselisih dengan atau tanpa kuasa pendamping memilih cara-cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Cara damai berupa perundingan secara musyawarah atau mufakat antara para pihak yang bersangkutan dasar hukum penyelesaian perselisihan secara damai tersebut diatur dalam Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 UUPK kemudian diatur dalam buku ke-III, bab 18, Pasal 1851 s/d Pasal 1858 BW tentang perdamaian dading.
2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang (Badan penyelesaian sengketa konsumen). Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan, yang ingin menyelesaikan masalah dengan cara di luar pengadilan maka bisa dilakukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK
3. Penyelesaian sengketa di pengadilan. Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha (BPSK) Atau melalui badan peradilan di tempat kedudukan konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal

23 UUPK. Gugatan dapat ditempuh apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian sengketa melalui bpsk namun tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>12</sup>

Penyelesaian sengketa secara damai, BPSK, ataupun melalui pengadilan pada prinsipnya adalah demi melindungi kepentingan konsumen selaku pengguna produk yang dirugikan.

### **Penyelesaian Sengketa Konsumen Perorangan**

Konsumen perorangan (*personal consumer*), merupakan salah satu jenis pengguna yang memakai atau membeli suatu barang/jasa untuk kebutuhan diri sendiri, biasanya hanya berjumlah satu orang. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen perorangan dapat dilakukan melalui ADR (*Alternative Dispute Resulotion*) ataupun Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK): “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Pasal tersebut cukup menguatkan pelaku usaha dan konsumen perorangan di bidang jasa maklon untuk memilih penyelesaian perselisihan melalui jalur nonlitigasi, selain itu penyelesaian sengketa secara damai (nonlitigasi) diatur dalam Pasal 47 UUPK. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen perorangan dapat dilakukan secara non litigasi yaitu melalui ADR (*Alternative Dispute Resulotion*) ataupun BPSK. Adapun ADR merupakan lembaga penyelesaian perselisihan atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi.<sup>13</sup>

### **Penyelesaian Sengketa Konsumen Perorangan Dengan Cara Damai**

Strategi penyelesaian perselisihan secara damai merupakan jalan keluar secara kekeluargaan. para pihak memilih untuk tidak memperpanjang masalah

<sup>12</sup> Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *loc. cit.*, h. 24.

<sup>13</sup> Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

---

karena dianggap dapat merugikan para pihak. salah satu keunggulan Penyelesaian sengketa secara damai adalah: a. waktu penyelesaian lebih singkat; b. tidak ada pihak yang tahu karena bersifat pribadi; c. Kerjasama antara para pihak tetap terjalin

Namun penyelesaian sengketa secara damai (diluar pengadilan/nonlitigasi) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pasal 45 ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana. Sehubungan dengan hal ini, walaupun dilakukan penyelesaian perselisihan antara pelaku usaha jasa maklon dan pengguna produk namun tidak menghapuskan tanggung jawab pidana akibat pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha jasa maklon tersebut. Strategi penyelesaian sengketa secara damai (nonlitigasi) terdapat beberapa macam, yaitu:

- a. **Negosiasi.** Pengertian kata Negosiasi berasal *negotiation* yang berarti perundingan. Seseorang yang mengadakan perundingan disebut negosiator. Pihak bersengketa yang melakukan perundingan langsung untuk menemukan penyelesaian dalam perselisihan yang terjadi disebut Negosiasi. Ketika dalam egosisasi tidak menemukan atau memecahkan masalah dari perselisihan tersebut hasilnya akan dituangkan ke dalam sebuah dokumen agar perundingan atau dialog tersebut bisa berkekuatan hukum. tujuan di tuangkan ke dalam dokumen agar di kemudian hari tidak terjadi kembali sengketa yang sama dengan permasalahan yang sama
- b. **Mediasi.** Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan asas kesukarelaan melalui suatu perundingan. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2008 tentang prosedur mediasi di pengadilan (Perma No. 1 Tahun 2008) mendefinisikan mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak yang dibantu oleh mediator.  
Dalam perundingan orang yang terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa disebut mediator. Namun mediator selama perundingan berlangsung tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan.
- c. **Konsiliasi.** Konsiliasi adalah lanjutan dari mediasi, yang berubah menjadi konsiliator. Konsiliator memiliki wewenang untuk

penyusunan dan perumusan penyelesaian perselisihan untuk ditawarkan kepada para pihak. jika kedua pihak setuju akan solusi yang dibuat konsiliator menjadi *resolution*. kesepakatan ini juga bersifat final dan mengikat para pihak. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi adalah berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh pihak ketiga kepada pihak yang bersengketa. hanya dalam konsiliasi ada rekomendasi Pada pihak-pihak yang bersengketa, sedangkan mediator dalam suatu mediasi hanya berusaha membimbing para pihak yang bersengketa menuju suatu kesepakatan

Penyelesaian perselisihan secara damai dapat dilaksanakann sesuai ketentuan Pasal 19 bahwa pelaku usaha wajib mengganti rugi yaitu berupa pengembalian barang atau jasa penggantian barang, dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Ganti rugi juga dapat berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan kepada konsumen terkait kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa. Kemudian menurut Pasal 23 UUPK ketika pelaku usaha jasa maklon menolak atau tidak memenuhi ganti rugi gugatan konsumen menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha dapat digugat oleh badan arbitrase konsumen atau pengadilan di tempat tinggal konsumen. Dengan kata lain apabila Penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian melalui BPSK telah di tempuh namun tidak berhasil, maka gugatan tersebut dapat dilakukan oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Untuk menyelesaikan perselisihan melalui BPSK sesuai dengan Pasal 54 UUPK yaitu BPSK membentuk majelis dengan jumlah anggota ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Pelaku usaha dalam membuat suatu produk harus menerapkan sebuah standarisasi yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan, dalam hal ini lebih spesifik kepada UUPK. dalam undang-undang perlindungan konsumen mengatur tentang Hak dan kewajiban pelaku usaha selaku produksi jasa maklon



yang dimana atas larangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam memproduksi produk, dengan demikian pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha penyedia jasa maklon wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen selaku pengguna produk. Untuk menyelesaikan sengketa atas konsumen yang dirugikan pemerintah Indonesia membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dimana dalam penyelesaiannya terdapat majelis hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### Rekomendasi

Bahwa untuk meminimalisir adanya kerugian konsumen, pelaku usaha wajib mematuhi syarat dan ketentuan dalam melakukan penggunaan jasa maklon, yaitu dengan mematuhi Perundang-undangan yang ada. Perlunya edukasi kepada konsumen atas pentingnya label halal, BPOM di dalam kemasan label, serta pentingnya bagi konsumen untuk mengkritisi sebuah produk sebelum membeli atau memakai, supaya tidak terjadi hal yang diinginkan oleh semua pihak.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.  
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.  
Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja.  
Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/14/PBI/2019 tentang Devisa Hasil Ekspor dan Devisa Pembayaran Impor.

#### Buku:

- Anuschka Bakker. (2009). *Transfer Pricing and Business Restructurings*. Amsterdam: IBFD.  
BPOM, “Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik”. *Kementrian Kesehatan RI*. Kementrian Kesehatan RI. (2021).  
Peter Mahmud Marzuki. (2013). *Penelitian Hukum*. Cetakan ke-8. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.  
Sidharta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.  
Zahry Vandawati Chumaida and Bambang Sugeng Ariadi. (2021). *Penegakan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing.  
Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

#### Jurnal:

- Hanafi Amrani. “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Bisnis Curang Dan Upaya Penegakannya Melalui Sarana Hukum Pidana.” *Negara Hukum*. Vol. 6 No. 2, 2015, h. 188-204

#### Website:

- Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB). <https://onlinelearning.uhamka.ac.id/mod/resource/view.php?id=382011>, diakses pada 12 Desember 2022.