

## **BAB II**

### **KETENTUAN HUKUM PENERAPAN LABEL PANGAN OLAHAN**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Label Pangan Olahan**

##### **1. Pengertian pangan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012, pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan-bahan pangan, bahan baku pangan, bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman. Sedangkan jenis-jenis bahan pangan berdasarkan cara perolehannya, pangan dapat dibedakan menjadi 3, yaitu:

- a. Pangan Segar adalah pangan yang belum mengalami pengolahan yang dapat dikonsumsi langsung dan/atau yang dapat menjadi bahan baku pengolahan pangan (UU RI No. 18 Tahun 2012).
- b. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan (UU RI No. 18 Tahun 2012).

- c. Pangan Olahan Tertentu adalah pangan olahan yang diperuntukkan bagi kelompok tertentu dalam upaya memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan.

## **2. Pengertian Label Pangan Olahan**

Label pangan olahan adalah informasi yang terkandung dalam kemasan suatu produk. Umumnya, label pangan olahan ini harus mencantumkan nama dan merek produk, komposisi produk, bahan tambahan atau suplemen produk, informasi nutrisi produk, berat atau kandungan produk, informasi legalitas, dan informasi tanggal kadaluarsa produk. Label kemasan makanan adalah salah satu elemen terpenting dari suatu produk yang bertujuan untuk meningkatkan pemasaran produk, atau sebagai tindakan balasan untuk operasi bisnis yang lebih kompetitif. Sedangkan menurut Philip Kotler, label adalah tampilan sederhana dari suatu produk atau gambar yang dirancang secara rumit yang merupakan suatu bagian dari kemasan. Label juga dapat dicantumkan berdasarkan merek dan informasi saja<sup>23</sup>.

Label pangan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Pasal 1 Ayat 3 Tahun 1999 Tentang Label dan Iklan Pangan adalah setiap data tentang makanan dalam bentuk gambar, tulisan, kombinasi keduanya, atau bentuk lain yang termasuk dalam makanan, dimasukkan ke dalam, ditempelkan atau

---

<sup>23</sup> Philip Kotler, 2000, Manajemen Pemasaran Edisi 2, Prenhallindo, Jakarta, hlm. 477.

bagian dari kemasan makanan. Adapun menurut Simamora, label diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Label produk (*product label*) adalah bagian dari pengemasan sebuah produk yang mengandung informasi mengenai produk atau penjualan produk.
- b. Label merek (*brand label*) adalah nama merek yang diletakkan pada pengemasan produk.
- c. Label tingkat (*grade label*) mengidentifikasi mutu produk, label ini bisa terdiri dari huruf, angka atau metode lainya untuk menunjukkan tingkat kualitas dari produk itu sendiri.
- d. Label deskriptif (*descriptive label*) menggambarkan isi, pemakaian dan ciri-ciri produk. Pemberian label (*labeling*) merupakan elemen produk yang sangat penting yang patut memperoleh perhatian saksama dengan tujuan untuk menarik para konsumen<sup>24</sup>.

### **3. Fungsi dan Tujuan Label**

Fungsi label seperti yang dijelaskan oleh Kotler adalah, (1) Tanda untuk membedakan barang atau merek, (2) Tanda untuk dapat menentukan kelas item, (3) Nama untuk dapat menggambarkan beberapa hal tentang barang tersebut (siapa produsennya, di mana dibuat, kapan dibuat, apa isinya,

---

<sup>24</sup> Henry Simamora, 2000, Manajemen Pemasaran Internasional, Salemba Empat, Jakarta, hlm. 502.

bagaimana menggunakannya, dan cara menggunakannya dengan aman), (4) Tanda untuk dapat memajukan item melalui berbagai gambar yang membuat penasaran. Adapun tujuan label seperti yang diungkapkan oleh Kotler adalah (1) untuk memberikan data tentang item yang terdapat dalam item tanpa perlu membuka bundel, (2) untuk korespondensi antara pembuat dan pembeli tentang apa yang pembeli perlu ketahui dalam barang tersebut, terutama hal-hal yang terlihat atau yang tidak terlihat, (3) pembimbing pembeli untuk memperoleh barang yang ideal sesuai kebutuhan, (4) instrumen promosi untuk pembuat (5) untuk memberikan rasa aman kepada pembeli<sup>25</sup>.

Tujuan label juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012

Tentang Pangan pada Pasal 96 yang mana disebutkan :

- 1) “Pemberian label pangan bertujuan untuk memberikan informasi yang benar dan jelas kepada masyarakat tentang setiap produk pangan yang dikemas sebelum membeli dan/atau mengonsumsi pangan
- 2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait dengan asal, mutu, keamanan, kandungan gizi, dan keterangan lain yang diperlukan.”

## **B. Syarat Penerapan Label Pangan Olahan**

Berdasarkan Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) dalam Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 menyatakan bahwa informasi yang harus ada pada label pangan olahan adalah sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> Ibid, hlm. 478.

## **1. Nama produk**

Nama produk terdiri atas nama jenis Pangan Olahan dan nama dagang. Nama dagang sebagaimana tidak dapat digunakan apabila nama dagang memuat unsur sebagai berikut:

- a. Bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, moralitas agama, budaya, kesusilaan, dan/atau ketertiban umum;
- b. Tidak memiliki daya pembeda;
- c. Telah menjadi milik umum;
- d. Menggunakan nama jenis atau nama umum/generik terkait pangan olahan yang bersangkutan;
- e. Menggunakan kata sifat yang secara langsung atau tidak langsung dapat memengaruhi penafsiran terhadap pangan olahan;
- f. Menggunakan kata yang terkait aspek keamanan pangan, gizi, dan/atau kesehatan; dan/atau
- g. Menggunakan nama dagang yang telah mempunyai sertifikat merek untuk pangan olahan sejenis atas nama orang dan/atau badan usaha lain.

## **2. Daftar bahan**

Bahan yang digunakan meliputi bahan baku, BTP, dan bahan penolong. Pangan Olahan yang diproduksi menggunakan lebih dari satu bahan Pangan wajib dicantumkan persentase kandungan bahan untuk bahan baku utama pada daftar bahan yang digunakan. Selain itu, Gambar buah, daging, ikan atau bahan

Pangan lainnya hanya boleh dicantumkan apabila Pangan Olahan mengandung Bahan Baku tersebut, bukan sebagai BTP.

### **3. Berat bersih**

Penulisan satuan berat bersih atau isi bersih meliputi:

- a. padat ditulis menggunakan satuan miligram (mg), gram (g), kilogram (kg);
- b. cair ditulis menggunakan satuan mililiter (ml atau mL), liter (l atau L); atau
- c. semi padat ditulis menggunakan satuan miligram (mg), gram (g), kilogram (kg), mililiter (ml atau mL), liter (l atau L).

### **4. Nama dan alamat produsen/pengimpor**

Pihak yang memproduksi, pihak yang mengimpor, pihak pemberi kontrak, pihak penerima kontrak dan/atau pihak pemberi lisensi Pangan Olahan wajib mencantumkan nama dan alamat. Pencantuman alamat paling sedikit meliputi nama kota, kode pos, dan Indonesia.

### **5. Halal bagi yang dipersyaratkan**

Pelaku Usaha yang memproduksi atau mengimpor Pangan Olahan yang dikemas eceran untuk diperdagangkan di wilayah Indonesia wajib mencantumkan keterangan halal setelah mendapatkan sertifikat halal.

### **6. Tanggal dan kode produksi**

Tanggal dan kode produksi wajib dicantumkan pada Label dan diletakkan pada bagian yang mudah dilihat dan dibaca. Tanggal dan kode produksi paling sedikit memuat informasi mengenai riwayat produksi Pangan pada kondisi dan waktu tertentu. Tanggal dan kode produksi berupa nomor bets (batch) dan/atau waktu produksi.

## **7. Keterangan kedaluwarsa**

Keterangan kedaluwarsa merupakan batas akhir suatu Pangan dijamin mutunya, sepanjang penyimpanannya mengikuti petunjuk yang diberikan produsen. Keterangan kedaluwarsa dinyatakan dalam tanggal, bulan, dan tahun. Keterangan kedaluwarsa didahului tulisan “Baik digunakan sebelum”. Dikecualikan dari ketentuan pencantuman keterangan kedaluwarsa adalah minuman yang mengandung alkohol paling sedikit 7% (tujuh persen), roti dan kue yang mempunyai masa simpan kurang dari atau sama dengan 24 (dua puluh empat) jam, dan cuka.

## **8. Nomor izin edar**

Pencantuman Nomor Izin Edar Pangan Olahan produk dalam negeri harus diawali dengan tulisan “BPOM RI MD” yang diikuti dengan digit angka dan pencantuman Nomor Izin Edar Pangan Olahan produk impor harus diawali dengan tulisan “BPOM RI ML” yang diikuti dengan digit angka. Dalam hal Pangan Olahan merupakan Pangan Olahan industri rumah tangga, pada Label harus dicantumkan tulisan “P-IRT”.

## **9. Asal usul bahan pangan tertentu.**

Keterangan tentang asal usul bahan Pangan tertentu yang bersumber dari hewan atau tanaman harus dicantumkan pada daftar bahan berupa nama bahan diikuti dengan asal bahan. Pangan Olahan yang mengandung bahan berasal dari babi wajib mencantumkan tanda khusus berupa tulisan “MENGANDUNG BABI” dan gambar babi. Pangan olahan yang proses pembuatannya

bersinggungan dan/atau menggunakan fasilitas bersama dengan bahan bersumber babi wajib mencantumkan keterangan.

### **C. Landasan Hukum Penerapan Label Pangan Olahan**

Landasan hukum penerapan label pada produk pangan olahan oleh pelaku usaha telah diatur diberbagai macam peraturan. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan pada Pasal 100 disebutkan yaitu :

- 1) “Setiap label pangan yang diperdagangkan wajib memuat keterangan mengenai pangan dengan benar dan tidak menyesatkan
- 2) Setiap orang dilarang memberikan keterangan atau pernyataan yang tidak benar dan/atau menyesatkan pada label.”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi atau jaminan suatu barang dan/atau jasa. Dimana dalam hal ini berupa label pada produk pangan olahan sehingga pelaku usaha harus memenuhi hak tersebut dan apabila pelaku usaha tidak menerapkan label pada produk pangannya berarti pelaku usaha telah melanggar hak konsumen dan dapat dikenai hukuman sesuai dengan peraturan yang ada.

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 Tentang Label dan Iklan Pangan Olahan juga telah mengatur mengenai kewajiban penerapan label diantaranya ialah :

#### **a. Pasal 2**

- 1) “Setiap orang yang memproduksi atau memasukan pangan yang dikemas ke dalam wilayah Indonesia untuk diperdagangkan wajib mencantumkan label pada kemasan pangan

2) Pencantuman label sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sedemikian rupa sehingga tidak mudah lepas dari kemasannya, tidak mudah rusak, tidak mudah luntur, serta terletak pada bagian kemasan pangan yang mudah untuk dilihat dan dibaca”

b. Pasal 3

1) “Label sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (1) berisikan keterangan mengenai pangan yang bersangkutan

2) Keterangan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya adalah:

- a) Nama Produk
- b) Daftar atau Komposisi Bahan
- c) Berat atau Isi bersih
- d) Tanggal, Bulan, dan Tahun Kadaluwarsa
- e) Halal Bagi yang Dipersyaratkan
- f) Nomor Izin Edar Bagi Pangan Olahan, dan
- g) Nama dan Alamat Pihak Produsen atau Distributor Pangan ke Dalam Wilayah Indonesia.”

c. Pasal 9

1) “Setiap orang yang memproduksi atau mendistribusikan pangan ke dalam wilayah Indonesia untuk diperdagangkan dilarang mencantumkan label yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam peraturan pemerintah ini.”

Terakhir pengaturan lebih khusus mengenai kewajiban penerapan label pada produk pangan olahan telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Label Pangan Olahan, yaitu :

a. Pasal 2

1) “Setiap orang yang memproduksi pangan olahan didalam negeri yang diperdagangkan dalam kemasan eceran wajib mencantumkan label”

b. Pasal 3

- 1) “Label yang dicantumkan didalam dan/atau pada kemasan pangan wajib sesuai dengan label yang disetujui pada saat mengajukan izin edar
- 2) Label sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 wajib dicantumkan pada bagian kemasan pangan yang mudah dilihat dan dibaca
- 3) Label sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) wajib tidak mudah lepas dari kemasan pangan, tidak mudah rusak, ataupun luntur”

c. Pasal 4

- 1) “Setiap label sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 yang diperdagangkan wajib memuat keterangan mengenai pangan olahan dengan benar dan tidak menyesatkan”

Apabila melakukan pelanggaran atau tidak mematuhi peraturan mengenai kewajiban penerapan label pada produk pangan dapat dikenai sanksi administratif dan tindakan administratif. Pengaturan sanksi administratif telah diatur pada Peraturan BPOM Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Label Pangan Olahan pada Bab VI pasal 71 disebutkan :

- (2) Setiap orang yang melanggar ketentuan dalam peraturan badan ini dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. Penghentian sementara dari kegiatan, produksi, dan/atau peredaran;
  - b. Penarikan pangan dari peredaran oleh produsen; dan/atau
  - c. Pencabutan izin.
- (3) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengaturan tindakan administratif juga telah diatur pada PP Nomor 69 tahun 1999 Tentang Label Dan Iklan Pangan pada Bab V Pasal 61 disebutkan :

- (1) Setiap orang yang melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud dalam peraturan pemerintah ini dikenakan tindakan administratif.

- (2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Peringatan secara tertulis ;
  - b. Larangan untuk mengedarkan untuk sementara waktu dan/atau perintah untuk menarik produk pangan dari peredaran ;
  - c. Pemusnahan pangan jika terbukti membahayakan kesehatan dan jiwa manusia ;
  - d. Penghentian produksi untuk sementara waktu ;
  - e. Pengenaan denda paling tinggi Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah), dan/atau ;
  - f. Pencabutan izin produksi atau izin usaha.
- (3) Pengenaan tindakan administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf b, c, d, e, dan f hanya dapat dilakukan setelah peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a diberikan sebanyak-banyaknya tiga kali.
- (4) Pengenaan tindakan administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan oleh Menteri teknis sesuai dengan kewenangannya berdasarkan masukan dari Menteri Kesehatan.

## **D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen meskipun perlindungan ini ditujukan kepada konsumen, bukan berarti kepentingan pelaku ekonomi tidak diperhitungkan<sup>26</sup>. Menurut Az Nasution hukum perlindungan konsumen adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau aturan-aturan pengaturan, yang juga mencakup fungsi untuk melindungi kepentingan konsumen. Serta hukum konsumen adalah seperangkat asas dan norma hukum yang mengatur hubungan

---

<sup>26</sup> Sidharta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, hlm.9.

dan persoalan berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam kehidupan bermasyarakat<sup>27</sup>.

## **2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan UUPK Pasal 2 menyebutkan bahwa asas-asas perlindungan konsumen adalah berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan :

- a. Asas manfaat adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

---

<sup>27</sup> Burhanuddin, 2011, Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Serifikasi Halal, UIN-Maliki Press, Malang, hlm.1.

dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan dari perlindungan konsumen terdapat dalam UUPK Pasal 3, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa dan keselamatan konsumen.

### 3. Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 definisi pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik itu berbadan hukum maupun tidak ada badan hukum yang bertempat tinggal di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan melakukan kegiatan sendiri-sendiri atau bersama-sama melalui suatu kontrak untuk melakukan kegiatan usaha di bidang tertentu. Sedangkan seperti yang diungkapkan Sri Redjeki Hartono didalam bukunya, pelaku bisnis seringkali diartikan sebagai pembuat tenaga kerja dan produk. Dalam definisi ini mencakup produsen, grosir dan pengecer, yaitu. setiap individu atau elemen yang mengambil bagian dan dalam pengaturan tenaga kerja dan produk untuk sampai pada pelanggan<sup>28</sup>.

Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) istilah pelaku usaha yang digunakan oleh pembuat Undang-undang biasanya disebut pengusaha. Terdapat tiga kelompok pengusaha diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha yang menjadi penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Contohnya Seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak dan sebagainya.
- 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, atau memproduksi barang dan jasa. Mereka dapat terdiri dari orang atau badan usaha yang berkaitan dengan pangan, orang atau badan usaha yang memproduksi sandang, dan sebagainya.

---

<sup>28</sup> Sri Redjeki Hartono, 2007, Hukum Ekonomi Indonesia Cet.II, Bayumedia Publishing, Malang, hlm. 140.

3) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, supermarket dan sebagainya.

Seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 6 sudah mengatur dengan jelas mengenai hak bagi pelaku usaha, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan terhadap barang yang diperdagangkan mengenai nilai tukar atau kondisi barang/jasa
- b. Hak untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan yang tidak beritikad baik dari konsumen
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian permasalahan hukum dengan konsumen
- d. Hak untuk memperoleh rehabilitasi terhadap nama baik pelaku usaha apabila kerugian yang dialami konsumen tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang sebagaimana telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan”

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diatur dengan jelas tentang kewajiban pelaku usaha yang mana terdapat pada Pasal 7, yaitu :

- a. “Melakukan kegiatan usahanya dengan itikad baik
- b. Melayani atau memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif
- c. Memberikan jaminan terhadap mutu barang/jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang ada
- d. Memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai jaminan dan kondisi barang/jasa serta memberi penjelasan mengenai perbaikan, pemeliharaan, dan penggunaan barang/jasa
- e. Memberikan ganti rugi, kompensasi, atau penggantian apabila barang/jasa yang dimanfaatkan atau diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan
- f. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang/jasa tertentu serta memberi jaminan berupa garansi atas barang yang diperdagangkan”

#### **4. Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari terjemahan kata *consumer* (Bahasa Inggris Amerika) atau *consumenten/konsumēt* (Belanda). Pemahaman konsumen ini unik tergantung dimana letaknya. Arti harfiah dari kata konsumen (sebagai

lawan dari produsen) adalah orang yang menggunakan produk dan layanan<sup>29</sup>. Sedangkan pada peraturan Perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” di definisikan secara formal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan 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 menurut AZ Nasution, konsumen adalah seseorang yang menggunakan suatu produk atau jasa untuk tujuan tertentu. Konsumen perantara adalah orang yang membeli barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan memproduksi atau memperdagangkan (tujuan komersial) barang/jasa lainnya. Konsumen akhir adalah orang perseorangan (nirlaba) yang membeli dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan perorangan, keluarga, dan/atau rumah tangga, dan tidak bermaksud untuk menjualnya kembali<sup>30</sup>.

Hak bagi konsumen telah diatur dalam pengaturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, yaitu:

a. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa

---

<sup>29</sup> Celina Tri Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan konsumen. cet.III, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 22.

<sup>30</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen .cet.I, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 25

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

Selain adanya hak-hak konsumen, konsumen juga mempunyai kewajiban sebagai pengendali hak-hak yang menjadi haknya, dalam hal ini untuk menghalangi secara bebas melaksanakan hak-haknya tanpa pembatasan. Pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sudah diatur dengan jelas mengenai kewajiban bagi konsumen pada Pasal 5, yaitu:

- a. “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Mempunyai itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”