

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBERIAN HADIAH PIRING KECAP SEDAAP PT. WINGS SURYA YANG TIDAK SESUAI

Betsy Jouva Putri Arisandi<sup>1</sup>, Marisa Laura<sup>2</sup>, Fitriandini<sup>3</sup>, Yool Fernando<sup>4</sup>,  
Elisabeth Octaviani<sup>5</sup>, Irgi Fahrezi Tampatty<sup>6</sup>, Jones Junior Nathanael<sup>7</sup>, Saddam Alfarizi<sup>8</sup>,  
Muhammad Azhar<sup>9</sup>, Silvana Fatimatul Zahra<sup>10</sup>

<sup>1-10</sup> Fakultas Hukum Universitas Pancasila

Email [betsyarisandi@gmail.com](mailto:betsyarisandi@gmail.com)<sup>1</sup>, [marisalaura03@gmail.com](mailto:marisalaura03@gmail.com)<sup>2</sup>, [fitri.andini150@gmail.com](mailto:fitri.andini150@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[yoelferdo25@gmail.com](mailto:yoelferdo25@gmail.com)<sup>4</sup>, [oktavianisilalahi31@gmail.com](mailto:oktavianisilalahi31@gmail.com)<sup>5</sup>, [irgitampatty@gmail.com](mailto:irgitampatty@gmail.com)<sup>6</sup>,  
[jonesjunioratanael@gmail.com](mailto:jonesjunioratanael@gmail.com)<sup>7</sup>, [damsfizi13@gmail.com](mailto:damsfizi13@gmail.com)<sup>8</sup>, [azharmuhammad279@gmail.com](mailto:azharmuhammad279@gmail.com)<sup>9</sup>,  
[silvanafatimatulzahra20@gmail.com](mailto:silvanafatimatulzahra20@gmail.com)<sup>10</sup>

### **Abstract**

*The presence of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is an effort to ensure legal certainty in order to provide protection to consumers, because there are times when business actors violate their obligations so that consumer rights are not fulfilled, as happened with a consumer who was not given a suitable gift when buying a savory soy sauce product at the supermarket, where he should have received a ceramic plate as stated on the label of the savory soy sauce product, but instead he was given a glass plate as a gift. This study analyzes whether these consumers are protected by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, analyzes consumer rights and obligations of business actors that are violated under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, analyzes related responsibility of PT. Wings Surya for the violation of consumer rights. This type of research is normative legal research with data sources used namely primary, secondary and tertiary legal materials. The results of this study explain that the consumers in question are included as consumers protected by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and there are several consumer rights and obligations of business actors that are violated which are regulated, namely in Article 4, Article 7, Article 8, Article 10, and Article 13 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and PT. Wings Surya can be held accountable for the violation of consumer rights because the soy sauce product has a logo with the description Wings Food is a free gift of ceramic plates, which Wings Food is one of the products of PT. Wings Surya.*

**Keywords:** consumer; consumer rights; businessmen; inappropriate gifts; violation

### **Abstrak**

Hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah sebagai upaya untuk memastikan kepastian hukum demi memberikan perlindungan kepada konsumen, sebab ada kalanya pelaku usaha melanggar kewajibannya sehingga hak-hak konsumen menjadi tidak terpenuhi, seperti yang terjadi dengan seorang konsumen yang tidak diberikan hadiah yang sesuai ketika membeli sebuah produk kecap sedaap di supermarket, di mana seharusnya ia mendapatkan hadiah piring keramik sebagaimana yang tertera di label produk kecap sedaap tersebut, tetapi ia justru diberikan hadiah piring kaca. Penelitian ini menganalisis terkait apakah konsumen tersebut termasuk yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, menganalisis terkait hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang dilanggar berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menganalisis terkait pertanggungjawaban PT. Wings Surya atas dilanggarnya hak konsumen tersebut. Jenis penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif dengan sumber data yang digunakan yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa konsumen yang dimaksud termasuk ke dalam konsumen dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan terdapat beberapa hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang dilanggar yang diatur, yaitu pada Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 10, dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta PT. Wings Surya dapat diminta pertanggung jawabannya atas dilanggarnya hak konsumen karena di produk kecap sediaan tersebut terdapat logo dengan keterangan Wings Food yang berhadiahkan gratis piring keramik tersebut, yang mana Wings Food merupakan salah satu produk dari PT. Wings Surya.

**Kata Kunci:** konsumen; hak konsumen; pelaku usaha; hadiah tidak sesuai; pelanggaran

## **A. PENDAHULUAN**

Kegiatan ekonomi suatu negara tidak hanya ditandai dengan adanya perusahaan, di mana perusahaan sebagai pelaku usaha yang menyediakan barang dan jasa untuk diperdagangkan, akan tetapi terdapat peran salah satu pihak yang memiliki peran kunci dalam kegiatan perekonomian suatu negara, yaitu pihak yang menjadi faktor pertumbuhan ekonomi disebut sebagai pemakai barang atau penikmat suatu barang atau jasa, atau dengan kata lain disebut sebagai konsumen. Konsumen dalam artian umum adalah setiap orang pemakai atau penikmat suatu barang atau jasa yang terdapat di masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, atau orang-orang yang ada di sekitarnya.<sup>1</sup> Sementara itu pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah “*Setiap pengguna barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk diri sendiri, keluarga, hewan dalam pengawasan, dan tidak untuk diperjualkan kembali.*”<sup>2</sup> Adapun definisi konsumen menurut A.Z Nasution yang dibagi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu

---

<sup>1</sup> Kompas. *Apa Yang Dimaksud Dengan Konsumen?*. Dalam : <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen> Diakses Tanggal 4 Juni 2023.

<sup>2</sup> Indonesia. *Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (2).

1. Konsumen dalam artian umum, yaitu setiap pengguna, penikmat, dan pemakai barang atau jasa.
2. Konsumen antara, yaitu setiap pengguna, penikmat, dan pemakai barang atau jasa dari barang dan atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali.
3. Konsumen akhir, yaitu setiap pengguna, penikmat, dan pemakai barang atau jasa dari barang dan atau jasa lain untuk diri sendiri, keluarga, atau orang di sekitarnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa yang terdapat dalam masyarakat, merujuk dari setiap definisi yang disebutkan dalam undang-undang hingga menurut ahli.

Dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, konsumen adalah pemegang peran penting terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hal ini disebabkan dengan tingginya nilai konsumsi masyarakat sehingga secara tidak langsung pendapatan negara akan meningkat. Perusahaan-perusahaan yang menyediakan barang atau jasa akan mendapatkan modal atau uang kembali dari pembelian para konsumen sehingga menimbulkan pertumbuhan ekonomi yang berdampak juga kepada pendapatan negara. Oleh karena itu, terlihat bahwa konsumen memiliki peran penting terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Walaupun pada umumnya para konsumen hanya memikirkan kepuasan suatu barang atau jasa yang mereka dapatkan dari pelaku usaha, tetapi secara tidak langsung dengan pembelian tersebut mereka menyumbang juga terhadap pendapatan nasional. Untuk itu, 1 (satu) hal yang tidak dapat diingkari bahwa sejatinya seluruh masyarakat Indonesia adalah konsumen. Setiap barang atau jasa yang digunakan setiap hari oleh para masyarakat adalah bentuk bahwa mereka sebagai penikmat, pengguna, dan pemakai barang atau jasa dalam kehidupan sehari-harinya. Akan tetapi, terkadang dalam kegiatannya konsumen mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha, atau pelaku usaha tidak ada itikad baik dalam menjalankan usahanya sehingga timbul kerugian yang dialami oleh konsumen. Oleh sebab itu, konsumen harus mendapatkan perlindungan agar tidak terjadi pelanggaran hak-hak yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadikan titik akhir bahwa terdapat perlindungan terhadap konsumen yang dituangkan dalam hukum positif Indonesia. Peraturan ini mengatur mengenai perlindungan terhadap hak konsumen dan kewajiban-kewajiban konsumen. Akan tetapi, di dalam peraturan ini hanya 1 (satu) konsumen saja yang pantas untuk dilindungi hak-hak nya sebagai konsumen, yaitu

konsumen yang menggunakan, menikmati, dan memakai barang atau jasa untuk diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>3</sup> Konsumen tersebut disebut sebagai konsumen akhir sesuai dengan definisi yang diberikan oleh A.Z Nasution.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya menjelaskan mengenai hak-hak konsumen saja, tetapi di dalam undang-undang tersebut juga mengatur terkait mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Adapun definisi pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah *“Setiap perseorangan atau badan usaha, yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbentuk badan hukum, didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usahanya di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”*<sup>4</sup> Dari definisi tersebut, dapat disederhanakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan usahanya di Indonesia. Pelaku usaha tidak hanya dari perorangan, atau swasta saja. Negara juga dapat disebut sebagai pelaku usaha karena memiliki usaha, dan melakukan kegiatan usahanya yang dilaksanakan oleh kementerian BUMN dengan perusahaan perusahaan yang terkait. Selain itu, menurut ISEI (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia), pelaku usaha dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu investor, produsen, dan distributor. Namun, dalam peraturan perlindungan konsumen, pelaku usaha yang dimaksud hanyalah pelaku usaha produsen dan distributor saja. Hal ini disebabkan pelaku usaha investor adalah pelaku usaha yang melepaskan dana, atau melepaskan uang kepada produsen atau kepada pelaku usaha lain, sehingga investor tidak termasuk sebagai pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha pasti memiliki inovasi dan ide dengan cara memberikan penawaran menarik terhadap produknya untuk menarik minat konsumen, seperti terdapat potongan harga, mendapatkan hadiah jika membeli suatu produk, dan lain sebagainya. Hal tersebut sudah menjadi hal yang lumrah untuk menarik minat konsumen agar membeli barang atau jasa pelaku usaha tersebut. Pada dasarnya, hal itu bukanlah hal yang dilarang asalkan tidak terdapat kebohongan di dalam penawaran-penawaran tersebut sehingga tidak menimbulkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau menyebabkan sengketa antara

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, Pasal 1 ayat (2).

<sup>4</sup> *Ibid.*, Pasal 1 ayat (3).

konsumen dengan pelaku usaha. Dalam aturan umumnya, penawaran atau promosi terhadap suatu produk diperbolehkan asalkan barang tersebut memang benar adanya, atau promo tersebut memang benar adanya sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha.<sup>5</sup> Dalam perjanjiannya, apabila pelaku usaha melanggar apa yang sudah dijanjikan dalam produk tersebut, maka pelaku usaha sudah melakukan pelanggaran dan melanggar apa yang sudah dijanjikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar hal tersebut, maka pelaku usaha diharuskan untuk menarik barang atau produk tersebut dari peredarannya.

Untuk itu, terdapat sebuah kasus yang terjadi di tengah masyarakat, di mana terdapat video yang beredar dari sebuah tiktok dengan link <https://vt.tiktok.com/ZSLMRCvjG/> yang akan diangkat di dalam jurnal ini bahwa terjadi hal-hal yang menyebabkan komplain terhadap pelaku usaha, yaitu mengenai masalah pembagian hadiah atas pembelian sebuah produk kecap yang diedarkan di supermarket, yakni sebuah piring keramik, seperti yang tertera di dalam kemasannya. Akan tetapi, kenyataannya hadiah yang didapatkan oleh konsumen bukan sebuah piring keramik, melainkan piring kaca biasa. Hal ini menimbulkan sebuah ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang diduplikatnya, di mana konsumen beranggapan bahwa pihak supermarket ini tidak menepati janji dari sebuah produk tersebut dan memutuskan untuk protes terhadap pihak supermarket tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengangkat 3 (tiga) rumusan masalah, yaitu :

1. Apakah konsumen tersebut merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa saja hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang dilanghar berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Apakah PT. Wings Surya dapat diminta pertanggungjawaban atas dilanggarnya hak konsumen tersebut?

Adapun penelitian sebelumnya terkait perlindungan konsumen yang menjadi rujukan peneliti, yaitu penelitian oleh Agus Suwandono yang berjudul “Implikasi Pemberlakuan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Dikaitkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” pada tahun 2016, yang dimana penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti, yaitu sama-sama membahas tentang konsumen

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, Pasal 8 ayat (1) huruf G.

yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana definisi konsumen itu sendiri, yaitu “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*”<sup>6</sup> Namun, permasalahan yang diteliti oleh Agus Suwandono lebih mengkaji terkait pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa keuangan pasca pemberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun penelitian lainnya yang menjadi rujukan peneliti, yaitu oleh H. Gunarto dan Fathul Karim yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dengan Ketidaksesuaian Harga Dalam Promosi Diskon Secara Online Dengan Harga Sesungguhnya” pada tahun 2019, yang dimana penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti, yaitu sama-sama membahas tentang apa saja hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Namun, permasalahan yang diteliti oleh H. Gunarto dan Fathul Karim lebih mengkaji terkait bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap promosi diskon yang lebih mahal dari harga sesungguhnya. Setelah mengkaji beberapa penelitian terdahulu sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti itu berbeda, dikarenakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki unsur kebaruan dari penelitian sebelumnya, yakni terkait pertanggungjawaban PT. Wings Surya atas dilanggarnya hak konsumen. Maka dari itu, adapun unsur kebaruan di dalam penelitian ini, yaitu terkait apakah PT. Wings Surya dapat diminta pertanggungjawaban atas dilanggarnya hak konsumen tersebut.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, Pasal 1 ayat (2).

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.<sup>7</sup> Dalam hal ini menganalisis bahan hukum primer (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), dan bahan hukum sekunder (buku dan jurnal) serta bahan hukum tersier. Penelitian hukum normatif ini dilakukan dengan cara mengaji bahan hukum utama, yaitu aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan cara mengaitkannya dengan teori-teori, konsep-konsep, serta asas-asas hukum yang relevan dengan penelitian ini. Dengan data dan bahan hukum yang ada, lalu dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif sehingga didapatkan kesimpulan terhadap penelitian ini, yaitu terkait pertanggungjawaban PT. Wings Surya terhadap hak konsumen yang dilanggar.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Kategori Konsumen Tersebut Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan video tiktok yang beredar, yang mana seorang bapak-bapak membuktikan bahwa setiap ia membeli kecap sedaap dengan label kemasan yang bertuliskan akan mendapatkan hadiah piring setiap pembelian produk ini tidak pernah diberikan hadiah yang sesuai, di mana seharusnya ia mendapatkan hadiah piring keramik sebagaimana yang tertera di label produk kecap sedaap tersebut, tetapi ia justru diberikan hadiah piring kaca. Dalam hal ini, konsumen tersebut merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena beliau termasuk dalam kategori konsumen akhir. Hal ini disebabkan dari definisi konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu sendiri, yaitu “*Setiap orang pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.*”<sup>8</sup> Terlihat di dalam video tiktok tersebut bahwa konsumen yang terkait merupakan konsumen dari supermarket yang

---

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji. (2013). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 13.

<sup>8</sup> Loc.Cit., Pasal 1 ayat (2).

merupakan pelaku usaha, di mana konsumen membeli sebuah kecap yang memiliki label kemasan akan mendapatkan hadiah piring keramik apabila membeli produk tersebut, dan konsumen juga tidak memperdagangkan lagi apa yang ia beli sehingga ia dapat dikatakan sebagai konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **2) Hak-Hak Konsumen dan Kewajiban-Kewajiban Pelaku Usaha Yang Dilanggar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Terlansir dari video tiktok yang tersebar, yakni terkait pemberian hadiah piring yang tidak sesuai setiap konsumen tersebut membeli sebuah kecap sedaap, di mana dalam label kemasan kecap sedaap tersebut menjanjikan sebuah hadiah piring keramik, tetapi konsumen justru diberikan hadiah piring plastik. Maka dari itu, terdapat beberapa hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang dilanggar berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni :

### **A. Pasal 4 huruf (C) dan Pasal 7 huruf (B) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Adanya hak konsumen yang dilanggar berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu "*Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.*"<sup>9</sup> Dengan adanya informasi produk yang meletakkan label dengan gambar serta tulisan gratis 1 (satu) piring keramik, maka menjadi hak konsumen ketika konsumen meminta hak atas apa yang telah tertera di produk tersebut. Namun, konsumen tidak mendapatkan hak nya dengan jelas sebab konsumen mendapatkan ketidaksesuaian dari apa yang ada di label. Terlansir pada video tiktok tersebut, konsumen meminta informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait hak nya yang ia minta, dikarenakan hadiah piring yang seharusnya diberikan itu piring keramik sebagaimana yang tertera di label kemasan produk kecap sedaap ini. Akan tetapi, pihak pelaku usaha tidak memberikan jawaban apapun dan hanya memberikan piring kaca tersebut. Maka dari itu, pelaku usaha telah memberikan informasi yang tidak benar dan jujur mengenai kondisi barang sehingga melanggar kewajibannya sebagaimana terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>9</sup> Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4 huruf C.

Perlindungan Konsumen, yaitu “*Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.*”<sup>10</sup> Dapat dikatakan bahwa pelaku usaha telah beritikad tidak baik sehingga melanggar kewajiban pelaku usaha lainnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “*Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.*”<sup>11</sup> Pelaku usaha seharusnya memberikan terkait informasi yang jelas mengenai suatu produk yang dijualnya, apabila membeli produk tersebut tidak mendapatkan piring keramik, maka seharusnya label “*GRATIS PIRING KERAMIK*” itu dihilangkan, atau diganti dengan “*GRATIS PIRING KACA*”.

#### **B. Pasal 4 huruf (H) dan Pasal 7 huruf (G) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Adapun hak konsumen lainnya yang dilanggar berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “*Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagai mana mestinya.*”<sup>12</sup> Berdasarkan video tiktok yang beredar, belum adanya penggantian hadiah piring dari pihak pelaku usaha kepada konsumen tersebut. Maka dari itu, pelaku usaha melanggar kewajibannya sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “*Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*”<sup>13</sup> Dalam hal ini, pelaku usaha seharusnya memberikan penggantian atas hadiah barang yang diperdagangkan, yaitu mengganti piring kaca dengan piring keramik sebagaimana yang seharusnya menjadi hadiah piring kecap sedaap tersebut.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, Pasal 7 huruf B.

<sup>11</sup> *Ibid.*, Pasal 7 huruf A.

<sup>12</sup> *Ibid.*, Pasal 4 huruf H.

<sup>13</sup> *Ibid.*, Pasal 7 huruf G.

**C. Pasal 8 ayat (1) huruf (F) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam hal ini, terdapat kewajiban pelaku usaha yang dilanggar oleh pihak pelaku usaha tersebut sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “*Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.*”<sup>14</sup> Adanya ketidaksesuaian antara janji yang dicantumkan pada label produk dengan apa yang sebenarnya terjadi, di mana pihak pelaku usaha tidak memberikan hadiah piring yang sesuai sebagaimana yang dijanjikan dalam label produk kecap sedaap tersebut sehingga melanggar apa yang sudah menjadi kewajiban pihak pelaku usaha.

**D. Pasal 10 huruf (D) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Kewajiban pelaku usaha yang dilanggar lainnya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “*Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.*”<sup>15</sup> Hal ini sesuai karena pelaku usaha membuat pernyataan yang tidak benar terkait hadiah menarik yang ditawarkan, di mana hadiah yang ditawarkan itu hadiah piring keramik, tetapi ternyata hadiah yang diberikan kepada konsumen yang membeli produk kecap sedaap itu adalah hadiah piring kaca.

**E. Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Pihak pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “*Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana*

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, Pasal 8 ayat (1) huruf F.

<sup>15</sup> *Ibid.*, Pasal 10 huruf D.

yang dijanjikannya.”<sup>16</sup> Dalam hal ini, label pada produk kecap sedaap tersebut ditempelkan di luar kemasan dan tercantum sebuah gambar dan tulisan, yaitu gambar sebuah piring yang diberikan keterangan “GRATIS PIRING KERAMIK”. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa label bukan hanya sebagai alat penyampai informasi, tetapi juga berfungsi sebagai iklan dan *branding* sebuah produk. Terkait hal ini, maka dapat dikatakan bahwa pelaku usaha telah mengiklankan produknya dengan menjanjikan akan memberi hadiah barang, yaitu sebuah piring keramik setiap pembelian produk kecap sedaap tersebut, tetapi hadiah piring keramik justru tidak diberikan kepada konsumen yang membeli produk kecap sedaap, melainkan piring kaca sehingga tidak sesuai sebagaimana yang dijanjikan di label produk kecap sedaap tersebut.

### 3) Pertanggungjawaban PT. Wings Surya Atas Dilanggarnya Hak Konsumen

Pada dasarnya, pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diterima oleh konsumen berkaitan erat dengan konsep perlindungan hukum bagi konsumen. Philipus M Hadjon berpendapat bahwa sarana perlindungan hukum terbagi menjadi dua, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif. Singkatnya, sarana perlindungan hukum preventif adalah upaya untuk mencegah terjadinya sengketa dengan menyuarakan keberatan/sanggahan atas suatu kebijakan yang akan dikeluarkan oleh penguasa/pemangku kepentingan terkait, sedangkan sarana perlindungan hukum represif merupakan upaya untuk menyelesaikan *dispute* yang terjadi, seperti pada Peradilan Umum.<sup>17</sup> Dalam analisis kasus ini, dapat diketahui bahwa supermarket merupakan pihak distributor, sedangkan PT. Wings Surya sebagai pihak produsen. Kedua belah pihak, baik produsen maupun distributor memiliki tanggung jawab masing-masing dalam proses perdagangan hingga sampai kepada konsumen akhir, yang mana konsumen dalam video tiktok yang beredar tersebut termasuk dalam kategori konsumen akhir. Tanggung jawab yang dilakukan pihak supermarket selaku distributor memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, Pasal 13 ayat (1).

<sup>17</sup> Philipus M Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu, hlm. 20.

*akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”<sup>18</sup> Artinya, tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan-kerusakan yang di maksud. Dalam hal ini, distributor bertanggung jawab apabila cacat produk yang terjadi adalah sepenuhnya kesalahan distributor selaku pelaku usaha, yakni dapat berupa ganti rugi dengan produk yang sama atau ganti rugi dengan uang yang senilai dengan harga produk tersebut beserta ongkos kirimnya. Sementara itu, saat ini Indonesia belum memiliki peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur tanggung jawab produsen (*product liability*), dalam hal ini pihak PT. Wings Surya. Peraturan perundangan yang terkait dengan kepentingan konsumen dewasa ini salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut selain mengatur hak dan kewajiban konsumen, juga diatur tentang hak, kewajiban, serta tanggung jawab produsen/pelaku usaha (*product liability*).*

Demi mewujudkan perlindungan hukum yang khusus dalam lalu lintas transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, maka diundangkanlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebut bahwa “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*”<sup>19</sup> Hal ini menunjukkan bahwa pihak konsumen sangat rentan atas berbagai tindakan pelaku usaha yang berpotensi menimbulkan kerugian. Perlindungan konsumen juga berangkat dari asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum sehingga sejatinya para pihak dalam transaksi bisnis tersebut (*in case* pelaku usaha dan konsumen) dilindungi secara hukum.<sup>20</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen berperan penting dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen tanpa mengenyampingkan peran pelaku usaha untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> *Loc.cit*, Pasal 19 ayat (1).

<sup>19</sup> Indonesia. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (1).

<sup>20</sup> Yusuf Shofie. (2002). *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi: Cetakan I. Jakarta: Ghalia Indonesia*, hlm. 25.

<sup>21</sup> Bambang Sugeng Ariadi, Zahry Vandawati Chumaida, dan Trisadini Prasastinah Usanti. (2021). “Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik”. *Lex Journal: Kajian Hukum & Keadilan*, Vol. 5 No. 2, hlm. 119-136.

Berkaitan dengan isu hukum yang diangkat, pertama wajib diurai dulu bahwa PT. Wings Surya selaku pelaku usaha terikat pada kewajibannya, antara lain:

- a. *beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b. *memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;*
- f. *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g. *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*<sup>22</sup>

Antara pelaku usaha maupun konsumen wajib melangsungkan transaksi dengan itikad baik.<sup>23</sup> Apabila ditinjau dari pernyataan konsumen dalam video tersebut, maka terdapat beberapa kewajiban yang dilanggar, yakni terhadap Pasal 7 huruf B dan huruf G, di mana PT. Wings Surya tidak beritikad baik dalam melakukan penjualan produknya sebab hadiah berupa piring keramik berlogokan Wings merupakan satu kesatuan dengan produk yang dijual apabila dibeli dalam kuantitas tertentu. Namun, pada praktiknya, walaupun konsumen sudah membeli produk PT. Wings Surya pada jumlah tertentu ternyata tidak mendapatkan hadiah sebagaimana dijanjikan. Lebih lanjut, ternyata konsumen tersebut pernah mendapat hadiah sebagaimana diperjanjikan, tetapi hanya 1 (satu) supermarket yang memberikan hadiah yang sesuai, yang mana hal ini juga dialami oleh konsumen lainnya yang berkomentar di sosial media. Hal tersebut menunjukkan

---

<sup>22</sup> Indonesia. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 7.

<sup>23</sup> Ahmad Miru dan Sutarmam Yudo. (2010). Hukum Perlindungan Konsumen: Cetakan 6. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 54.

bahwa terdapat pembedaan antar konsumen yang dapat digolongkan sebagai diskriminasi, entah motifnya adalah kelalaian atau memang disengaja. Atas laporan kepada *customer services* juga tidak ditindaklanjuti sehingga PT. Wings Surya tidak memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kelalaian tersebut. Dalam hal ini, konsumen dapat meminta pertanggung jawaban kepada PT. Wings Surya sebab terdapat logo dengan keterangan Wings Food pada produk kecap sediaan yang berhadiahkan gratis piring keramik tersebut, yang mana Wings Food merupakan salah satu produk dari PT. Wings Surya. Untuk itu, konsumen memiliki hak untuk meminta pertanggung jawaban kepada PT. Wings Surya selaku pelaku usaha akibat dilanggarnya hak konsumen tersebut, yang dalam hal ini pelaku usaha dengan kategori produsen.

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha diatur di dalam Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, baik secara pidana atau perdata. Norma pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jelas membebani kewajiban bagi Pelaku Usaha untuk terus *standby* merespon segala keluhan konsumen dan melakukan pemilahan apakah hal tersebut benar adanya. Apabila dikaitkan dengan kasus di atas, jika tidak ada respon dari pihak PT. Wings Surya, maka dapat menjadi dasar untuk melanjutkan kasus tersebut ke ranah litigasi maupun non litigasi, sebagaimana diatur dalam Bab X Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal terjadi kerugian yang dialami oleh sekelompok konsumen dan akan dilakukan upaya hukum bersamaan, maka dapat dilakukan menggunakan instrumen hukum perdata, pidana, juga tata negara melalui hak uji materiil.<sup>24</sup> Dalam instrumen hukum perdata, maka sekelompok konsumen dapat menggunakan mekanisme gugatan kelompok (*class action*).<sup>25</sup> Namun, apabila tiap-tiap konsumen akan mengajukan kerugian masing-masing maka dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan pengadilan khusus bagi konsumen (*small claim court*) beranggotakan hakim tunggal yang menangani perkara dengan nilai kerugian kecil dan tanpa kehadiran kuasa hukum.<sup>26</sup> Nantinya, konsumen tersebut dapat melaporkan ke BPSK dengan menitikberatkan pada prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi. Perlu diketahui bahwa

---

<sup>24</sup> Susanto Adi Nugroho. (2011). Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. *Jakarta: Kencana*, hlm. 120.

<sup>25</sup> Lilik Pudjiastuti dan Franky Butar-Butar. (2010). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Gugatan Kelompok". *Jurnal Yuridika*, Vol. 25 No. 2, hlm. 117-127.

<sup>26</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). Hukum Perlindungan Konsumen: Cetakan III. *Jakarta: Sinar Grafika*, hlm. 126.

prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan satu kesatuan dari tanggung jawab berdasarkan kontrak yang tetap dapat diajukan tanpa hubungan hukum, selama proses distribusi dan iklan ditujukan secara langsung pada konsumen.<sup>27</sup>

#### D. PENUTUP

Konsumen yang ada di dalam video tiktok yang beredar tersebut merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena beliau masuk dalam kategori Konsumen Akhir, yaitu konsumen tidak memperdagangkan kembali apa yang ia beli.

Dari pernyataan konsumen yang ada di dalam video tiktok yang beredar tersebut, maka dapat diketahui bahwa ada hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) terbukti dilanggar oleh pelaku usaha, yaitu Pasal 4 huruf C UUPK, yaitu mengenai hak konsumen atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, lalu Pasal 4 huruf H UUPK mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya, kemudian ada Pasal 7 huruf B UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, selain itu Pasal 7 huruf G UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Adapun kewajiban pelaku usaha lainnya yang dilanggar pada Pasal 8 ayat (1) huruf F UUPK terkait pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Kemudian, Pasal 10 huruf D UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan. Terakhir, kewajiban pelaku usaha lainnya yang dilanggar pada Pasal 13 ayat (1) UUPK mengenai pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara

---

<sup>27</sup> Ahmadi Miru. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 148.

menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.

PT. Wings Surya dapat diminta pertanggungjawaban atas dilanggarnya hak konsumen tersebut karena kecap sedaap yang berhadiahkan gratis piring keramik tersebut produksi dari PT. Wings Surya. Hal ini dibuktikan dengan adanya logo dengan keterangan Wings Food pada produk kecap sedaap tersebut yang mana Wings Food merupakan salah satu produk dari PT. Wings Surya. Untuk itu, konsumen memiliki hak untuk meminta pertanggung jawaban kepada PT. Wings Surya selaku pelaku usaha akibat dilanggarnya hak konsumen yang dalam hal ini pelaku usaha dengan kategori produsen.

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti bahwa peneliti berharap semakin banyak anggota masyarakat yang sekarang mengetahui adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberikan perlindungan bagi masyarakat agar hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen tidak dilanggar oleh pelaku usaha dan agar kewajiban para pelaku usaha terhadap konsumen juga dapat dijalankan dengan semestinya. Sebab melihat banyaknya konsumen di Indonesia yang tidak berdaya jika diperhadapkan dengan para pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya, saran yang dapat diberikan kepada para masyarakat selaku konsumen agar dapat lebih memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen, karena pemerintah sudah mengupayakan banyak perlindungan terhadap konsumen seperti dilahirkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dibentuknya Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga masyarakat selaku konsumen dapat melawan para pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dengan menggunakan jalur administratif serta litigasi sesuai dengan apa yang diatur didalam undang-undang. Kami sebagai peneliti juga berharap agar setiap pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha di Indonesia dapat menjalankan apa yang menjadi kewajibannya sebagai pelaku usaha serta tidak melanggar apa yang menjadi hak masyarakat selaku konsumen sehingga terciptanya dunia usaha yang positif sehingga berdampak positif juga bagi perekonomian bangsa Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ahmadi Miru. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ahmad Miru, Sutarman Yudo. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen: Cetakan 6*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen: Cetakan III*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Philipus M Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Soerjono Soekanto, Sri Mamuji. (2013). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susanto Adi Nugroho. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf Shofie. (2002). *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi: Cetakan I*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

### Jurnal:

- Bambang Sugeng Ariadi, Zahry Vandawati Chumaida, Trisadini Prasastinah Usanti. (2021). “Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik”. *Lex Journal: Kajian Hukum & Keadilan*, Vol. 5 No. 2.
- Lilik Pudjiastuti, Franky Butar-Butar. (2010). “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Gugatan Kelompok”. *Jurnal Yuridika*, Vol. 25 No. 2.

### Website:

- Kompas. (2021). “Apa Yang Dimaksud Dengan Konsumen.” Dalam: <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/195821026/apa-yang-dimaksud-dengan-konsumen>, diakses, 4 Juni 2023.

### Peraturan Perundang-Undangan:

- Indonesia. *Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999.