

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI  
PRODUK MAKANAN OLEH PT. INDOFOOD CABANG  
PEKANBARU**

**Skripsi**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:

**DEWITA YULIA**  
Bp. 01 140 147

**Program Kekhususan Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2006**

No. Reg : 2022/PK II/02/06

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI PRODUK  
MAKANAN OLEH PT. INDOFOOD  
CABANG PEKANBARU**

(Dewita Yulia, 01 140 147, Fakultas Hukum Universitas Andalas,  
Jumlah Halaman 50 lembar, 2006)

**ABSTRAK**

Adanya globalisasi dan perdagangan bebas telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa. Pembangunan ekonomi nasional pada era globalisasi ini harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Oleh karena itu perlu adanya perlindungan yang diberikan kepada konsumen, perlindungan konsumen itu adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, salah satunya adalah PT. Indofood yang memberikan perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan produknya. Disini akan dilihat apa bentuk perlindungan yang diberikan oleh PT. Indofood, kemudian bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen serta kendala-kendala apa saja yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan tersebut. Untuk mengetahui hal ini penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode yuridis empiris, yang menjadi populasi adalah pihak PT. Indofood dan beberapa konsumen, untuk teknik pengambilan sampel penulis memakai teknik purposive sampling. Teknik pengambilan data diperoleh dari data primer yaitu wawancara dan studi dokumen serta data sekunder. Analisa data yang digunakan adalah bersifat kualitatif.

PT. Indofood memberikan perlindungan kepada konsumen yang berupa, perlindungan terhadap kepentingan fisik konsumen, terhadap sosial ekonomi konsumen dan kepentingan hukum konsumen. Pelaksanaan perlindungan konsumen harus dilihat dari hak-hak konsumen dan memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan-keluhan dari konsumen. Terhadap masalah yang timbul antara kedua belah pihak bisa diselesaikan dengan jalan musyawarah dan jalur pengadilan. Dalam pelaksanaan perlindungan ini juga terdapat kendala-kendala yang timbul yaitu kendala yang berasal dari dalam diri konsumen antara lain lemahnya konsumen dari segi pendidikan, kemampuan ekonomi dan daya tawar, masih rendahnya tingkat kesadaran akan hak-hak konsumen, kelemahan yang berada dari luar diri konsumen yaitu tidak adanya sosialisasi tentang hak/kepentingan konsumen dari produsen, hukum yang dipakai dalam penyelesaian perkara yang tidak adil bagi konsumen serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melahirkan berbagai macam praktek bisnis yang dulu belum diatur dalam perundang-undangan. Melihat kenyataan diatas maka PT. Indofood berusaha memberikan perlindungan yang terbaik bagi konsumen pemakai produk makanan yang dihasilkan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Adanya globalisasi dan perdagangan bebas telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melewati batas suatu negara. Dengan demikian, barang atau jasa yang ditawarkan, baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri semakin bervariasi.

Pembangunan ekonomi di Indonesia bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan undang-undang dasar 1945. Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi ini harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Fenomena ini terjadi di satu pihak bermanfaat bagi konsumen karena semakin terbukanya kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang atau jasa. Akan tetapi, disisi lain kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya. Pelaku usaha melakukan promosi, penjualan atau penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Masyarakat yang membutuhkan barang atau jasa terlebih dahulu mengadakan perjanjian baku (*standart contract*) yang sifatnya membatasi azas kebebasan berkontrak.

Maksud perjanjian dengan syarat baku adalah perjanjian yang syarat-syaratnya telah dipersiapkan terlebih dahulu.<sup>1</sup> Definisi perjanjian baku dari Lembaga Bahasa adalah "*Perjanjian yang klausulanya sudah tetap atau tidak dapat di ubah-ubah lagi*". Mariam Darus menyimpulkan bahwa "*Perjanjian baku adalah Perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir*".<sup>2</sup>

Pada umumnya pihak konsumen tidak dapat berbuat apa-apa dimana mereka harus menerima perjanjian baku tersebut, atau mereka harus bersedia untuk tidak memperoleh barang, pelayanan dan jasa yang diinginkan. Sehingga adalah penting bagi pemerintah untuk melindungi hak-hak prinsipil konsumen sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945 alinea 4 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia.

Lemahnya kedudukan konsumen ini perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang-Undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang mendorong terciptanya iklim berusaha yang sehat sehingga melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan dalam penyediaan barang dan / atau jasa yang berkualitas. Oleh karena itu untuk

<sup>1</sup> Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hal. 4.

<sup>2</sup> Pendapat Meriam Darus dalam bukunya *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standart)*.

meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Pada perlindungan konsumen terdapat asas dan tujuan. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Sedangkan tujuannya adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen, meningkatkan sumberdaya konsumen, menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen dan meningkatkan kualitas barang dan / atau jasa.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini yang menyangkut dengan pemberian perlindungan terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI  
PRODUK MAKANAN OLEH PT. INDOFOOD CABANG  
PEKANBARU**

**B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas maka dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengetahui beberapa permasalahan yang menarik

dan tidak menyimpang dari ide pokok perlu diberi batasan – batasan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Indofood Cabang Pekanbaru terhadap konsumen.
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pemakai produk makanan PT. Indofood.
3. Kendala-kendala apa saja yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pada PT. Indofood Cabang Pekanbaru serta bagaimana solusinya.

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk dapat mengetahui bentuk perlindungan yang dapat diberikan oleh PT. Indofood Cabang Pekanbaru terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pemakai produk makanan PT. Indofood
3. Untuk dapat mengetahui kendala-kendala apa saja yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pada PT. Indofood dan bagaimana cara mengatasinya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Secara praktisi penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan konsumen yang diadakan oleh pihak perusahaan yang telah diatur dalam perangkat peraturan guna membantu terwujudnya masyarakat Indonesia yang adil dan makmur.
2. Secara teoritis diharapkan pemahaman teori dan pengetahuan umum tentang perlindungan konsumen dan implementasi dari hukum perlindungan konsumen sehingga penulisan ini dapat bermanfaat.

#### **E. Metode Penelitian**

##### **1. Pendekatan Masalah**

Dalam penulisan karya ilmiah ke dalam bentuk skripsi ini pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu pendekatan yang menekankan pada aspek hukum ( Peraturan Perundang-undangan ) berkenaan dengan pokok masalah yang hendak dibahas dikaitkan dengan praktek di lapangan yaitu tentang perlindungan hukum bagi konsumen pemakai produksi makanan oleh PT. Indofood cabang Pekanbaru.

##### **2. Populasi dan Sampel**

- a. Populasi yaitu keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian. Populasi disini adalah pihak PT. Indofood dan beberapa orang konsumen

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh PT. Indofood kepada konsumen adalah bentuk perlindungan terhadap kepentingan fisik konsumen bahwa perusahaan memberikan jaminan terhadap makanan yang diproduksi dalam keadaan bersih dan harus memenuhi standar kesehatan sehingga makanan tersebut layak dikonsumsi oleh konsumen, perlindungan terhadap kepentingan sosial dan ekonomi konsumen maksudnya harga makanan yang ditetapkan oleh perusahaan bisa terjangkau oleh konsumen dan perusahaan akan memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status sosial konsumen, perlindungan terhadap kepentingan konsumen dibidang hukum maksudnya perusahaan memberikan perlindungan dibidang hukum kepada konsumen apabila hak-hak mereka merasa dirugikan.
2. Pelaksanaan pemberian perlindungan terhadap konsumen oleh perusahaan dengan cara memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen. Perusahaan yang menerima keluhan dari konsumen akan menentukan langkah apa yang diambil untuk mengatasi keadaan tersebut, karena upaya-upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi bentuk keluhan



tersebut, pihak perusahaan telah berinisiatif meningkatkan pelayanan terhadap konsumen karena perusahaan itu tergantung kepada konsumen. Apabila ada masalah yang timbul antara konsumen dan produsen maka ada dua cara untuk menyelesaikan masalah tersebut yaitu melalui musyawarah dan pengadilan.

3. Dalam melaksanakan perlindungan konsumen tentu saja ada kendala-kendala yang dihadapi. Penyebabnya adalah kendala yang ada pada diri konsumen itu sendiri (penyebab intern) yaitu lemahnya konsumen dari segi pendidikan, kemampuan ekonomi dan daya tawar, masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak mereka dan kendala yang berada diluar diri konsumen (penyebab ekstern) yaitu tidak adanya sosialisasi tentang hak/kepentingan konsumen yang mendapat perlindungan dari konsumen, hukum acara yang dipakai dalam proses penyelesaian perkara ternyata tidak membantu konsumen dalam pencapaian keadilan, perkembangan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi melahirkan berbagai macam praktek bisnis yang belum ditemukan/diatur dalam peraturan perundang-undangan.

## **B. Saran**

1. Setiap perusahaan diharapkan harus bisa memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen terutama pada hak/kepentingan konsumen yang meliputi, kepentingan fisik, sosial ekonomi dan hukum konsumen

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- AZ. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- , 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Djaya Widya
- H.M.N. Purwosutjipto, 1983. *Pengertian Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia I*. Cetakan Ketiga, Djambatan, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni Bandung.
- , 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*. Dalam BPHN, *Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung
- Sidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Sudaryatmo, 1996, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Wirjono Prodjodikoro, 2000. *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Mandau Maju, Bandung.

### B. Peraturan-peraturan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-undang Hukum Perusahaan
- PP No. 12 Tahun 1998 Tentang *Perusahaan Persero (PERSERO)*.
- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen (LN Tahun 1999 No. 42)*
- Undang-undang No. 1 Tahun 1995 Tentang *Perseroan Terbatas*.