

**IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 19 UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PEMBERIAN GANTI KERUGIAN KEPADA KONSUMEN
TELUR AYAM (DI UD. ALKA WIJAYA, KECAMATAN
KUBUTAMBAHAN, KABUPATEN BULELENG)**

Oleh :

Dewa Putu Yudiarsana¹, Ni Ny Mariadi², I Gede Arya Wira Sena³
(*14dewayudi@gmail.com*), (*nyoman.mariadi@unipas.ac.id*),
(*arya.sena.@unipas.ac.id*)

Abstrak : Perlindungan Konsumen merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pada praktek jual beli telur ayam di Kabupaten Buleleng ditemukan adanya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen terkait telur ayam yang rusak dan tidak layak konsumsi sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini meneliti implementasi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen telur ayam di UD. Alka Wijaya serta bentuk ganti kerugian yang seharusnya diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Data yang digunakan yakni data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik studi dokumen, observasi, dan wawancara. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di UD. Alka Wijaya sudah terimplementasi namun belum terlaksana secara optimal karena masih terdapat keterlambatan dalam pemberian ganti kerugian kepada konsumen serta adanya kendala pembuktian terkait kualitas telur yang mengalami kerusakan. Pemberian ganti kerugian tersebut merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Kata Kunci : Implementasi, Perlindungan Konsumen, Ganti Kerugian

PENDAHULUAN

Pangan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia dan memenuhi kebutuhan pangan adalah bagian dari hak asasi manusia, hal ini dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Indonesia adalah Negara yang

¹ Alumni Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti

didirikan berdasarkan hukum dan bukan kekuasaan tanpa terkecuali. Hal ini yang mengatur perilaku warganya, seperti hukum pidana dan hukum acara pidana (Damayanti, Mariadi, & Sena, 2025: 70). Oleh karena pangan merupakan kebutuhan pokok bagi manusia serta Indonesia adalah negara hukum, maka hal itu diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 12 ayat (1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (UU Pangan), Pemerintah bersama Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab dalam menjamin ketersediaan pangan bagi masyarakat. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, Pemerintah melakukan upaya pengembangan produksi pangan yang berlandaskan pada potensi sumber daya alam, kelembagaan, serta kearifan lokal masyarakat. Salah satu bentuk konkret dari kebijakan tersebut adalah pengembangan sektor pertanian dan peternakan yang mampu menjadi komoditas unggulan di masing masing daerah. Contohnya dapat dilihat pada Kabupaten Buleleng, yang juga menjadikan peternakan ayam petelur sebagai salah satu sektor potensial dalam mendukung ketersediaan pangan di wilayahnya.

Kabupaten Buleleng merupakan salah satu wilayah di Provinsi Bali yang juga berperan dalam pengembangan sektor peternakan ayam petelur. Berdasarkan data yang ditemukan, kontribusi Kabupaten Buleleng terhadap populasi ayam petelur di Bali memang belum sebesar daerah lain seperti Tabanan atau Karangasem, yakni tercatat sebesar 0,66% dari total populasi ayam petelur di provinsi tersebut (Kurniawan, 2013: 54). Meskipun demikian, keberadaan usaha peternakan ayam petelur di Kabupaten Buleleng memiliki potensi untuk terus berkembang mengingat wilayah ini memiliki sumber daya alam, lahan, serta iklim yang cukup mendukung bagi kegiatan peternakan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng, terdapat 44 desa di Kabupaten Buleleng yang memiliki usaha peternakan ayam ras petelur (Wijaya &

Purnamawati, 2025: 348). Selain itu ada kemungkinan terjadinya peningkatan data terkait dengan peternak ayam di Kabupaten Buleleng seiring dengan bertambahnya kebutuhan pasar. Dengan kondisi tersebut, sektor peternakan ayam petelur di Kabupaten Buleleng berperan penting dalam menunjang ketersediaan pangan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan telur ayam sebagai salah satu

sumber protein hewani bagi masyarakat.

Setiap pelaku usaha di bidang peternakan ayam petelur memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan dan dijual kepada masyarakat aman untuk dikonsumsi dan tidak menimbulkan bahaya bagi konsumen. Prinsip mengenai keamanan pangan ini diatur dalam Pasal 67 ayat (1) Undang Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan keamanan pangan bertujuan menjaga agar pangan tetap aman, higienis, memiliki mutu yang baik, bergizi, serta tidak bertentangan dengan nilai agama, keyakinan, dan budaya masyarakat. Lebih lanjut, Pasal 67 ayat (2) undang undang yang sama menjelaskan bahwa pengaturan keamanan pangan dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kontaminasi yang bersifat biologis, kimiawi, maupun fisik yang dapat menimbulkan gangguan, kerugian, atau membahayakan kesehatan manusia.

Selain ketentuan dalam Undang-Undang Pangan tersebut, kewajiban pelaku usaha untuk menjamin keamanan dan mutu produk juga ditegaskan dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban menjaga mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Berdasarkan ketentuan Pasal 67 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan serta Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dapat dimaknai bahwa setiap konsumen yang membeli, menggunakan, maupun mengonsumsi produk berupa telur ayam memiliki hak atas jaminan keamanan dan keselamatan produk tersebut. Hak atas keamanan dan keselamatan ini ditegaskan kembali dalam Pasal 4 huruf a UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 4 huruf h UUPK juga memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen, yakni hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sebagai upaya memperkuat implementasi perlindungan konsumen, Pemerintah

melalui Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen menetapkan kebijakan yang menugaskan Menteri Perdagangan untuk melakukan koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan atas pelaksanaan rencana aksi tersebut. Peraturan ini diharapkan dapat memperkuat tiga pilar utama perlindungan konsumen, yakni peningkatan efektivitas peran pemerintah dan lembaga terkait, pemberdayaan konsumen agar lebih sadar akan hak-haknya, serta peningkatan kepatuhan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban hukumnya terhadap konsumen.

Ketika konsumen telur ayam mengalami kerugian, maka pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk menanggung kerugian tersebut. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan pada Pasal 19 ayat (2) UUPK selanjutnya menyebutkan mengenai bentuk ganti kerugian, pasal tersebut menyebutkan bahwa : Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan penjelasan tersebut ganti kerugian dapat berupa pengembalian sejumlah uang, penggantian barang dan/atau jasa dengan yang sejenis atau memiliki nilai setara, serta dapat pula berupa perawatan kesehatan atau pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Pasal 19 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa pelaksanaan pemberian ganti kerugian tersebut wajib dilakukan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak terjadinya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan awal (observasi) yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan sejumlah permasalahan terkait kegiatan jual-beli telur ayam di wilayah hukum Kabupaten Buleleng. Permasalahan tersebut dapat dijelaskan sebagai

berikut: Pada suatu usaha dagang di Kabupaten Buleleng, yaitu UD Alka Wijaya, terjadi sengketa jual-beli telur ayam antara pihak peternak sebagai penjual dan toko sebagai konsumen (selanjutnya disebut sebagai UD B). UD B secara rutin memesan telur dari UD Alka Wijaya sebanyak 2.000 (dua ribu) butir per hari, dengan peningkatan jumlah pesanan pada momen tertentu, seperti hari raya keagamaan. Hubungan hukum antara kedua pihak sebelumnya berjalan dengan baik melalui perjanjian lisan, di mana UD Alka Wijaya senantiasa memenuhi jumlah dan kualitas telur yang dipesan, sedangkan UD B melakukan pembayaran secara tepat waktu. Pola hubungan tersebut telah membangun kepercayaan dan kerja sama jangka panjang. Namun, pada pengiriman tanggal 18 April 2025, UD B menemukan bahwa sebagian telur yang diterima dalam kondisi rusak dan tidak layak konsumsi. Atas kondisi tersebut, UD B mengajukan permintaan penggantian atau pengembalian telur kepada UD Alka Wijaya karena merasa mengalami kerugian.

Di sisi lain, UD Alka Wijaya menunda pemberian ganti rugi dengan alasan bahwa sebelum pengiriman telah dilakukan proses penyortiran sesuai prosedur. Selain itu, pihak UD Alka Wijaya menyampaikan kekhawatiran bahwa klaim kerusakan tersebut berpotensi disalahgunakan oleh pihak pembeli untuk memperoleh keuntungan tertentu. Kasus ini menimbulkan kesulitan dalam pembuktian kualitas telur secara objektif, karena kerusakan yang tidak terlihat kasat mata hanya bisa dipastikan dengan memecahkan telur, yang akan mengurangi nilai jualnya. Berdasarkan Pasal 19 UUPK, UD Alka Wijaya sebagai pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami UD B akibat barang yang tidak layak konsumsi. Ganti rugi ini dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang sejenis, atau kompensasi lain sesuai ketentuan hukum. Kasus yang sudah dijelaskan sebelumnya menjadi relevan untuk dianalisis guna mengetahui sejauh mana prinsip perlindungan konsumen diterapkan dalam praktik di Kabupaten Buleleng, khususnya terkait pemenuhan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen telur ayam di UD. Alka Wijaya?
2. Bagaimana bentuk ganti kerugian yang seharusnya diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen telur ayam yang mengalami kerugian di UD. Alka Wijaya?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian hukum empiris karena penelitian berfokus pada suatu kenyataan hukum berupa kenyataan-kenyataan sosial atau budaya atau biasa disebut dengan penelitian lapangan. Penelitian terhadap implementasi hukum tertulis maupun hukum kebiasaan pada dasarnya merupakan analisis terhadap kesenjangan antara norma (*das sollen*) dengan realita praktik di lapangan (*das sein*). Adapun yang menjadi *das sollen* dalam penelitian ini adalah Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan *das sein* pada penelitian ini adalah masih adanya beberapa penyimpangan yang terjadi terkait dengan tanggung jawab atas terjadinya suatu kerugian dalam jual beli telur ayam khususnya di UD. Alka Wijaya.

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat, sistematis, dan akurat mengenai implementasi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini dilaksanakan di UD. Alka Wijaya, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, dengan pertimbangan di mana pada lokasi tersebut secara nyata ditemukan permasalahan hukum yang relevan dengan topik yang diteliti serta memberikan kemudahan akses bagi peneliti dalam menghimpun data. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Telur Ayam di UD.

Alka Wijaya

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, implementasi Pasal 19 UUPK di UD. Alka Wijaya sudah berjalan namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan adanya dilema dalam pembuktian kerusakan produk telur. Pihak pemilik usaha, Ibu Suntariasih, menjelaskan bahwa penolakan atau penundaan pemberian ganti rugi didasarkan pada beberapa pertimbangan, di antaranya adanya dugaan bahwa konsumen tidak memiliki itikad baik, ketidakmampuan konsumen dalam membuktikan asal-usul telur yang rusak, serta adanya kemungkinan bahwa kerusakan terjadi akibat kelalaian konsumen dalam penyimpanan telur. Sebagai contoh nyata, terdapat kasus di mana konsumen dari Bu Suntariasih menyatakan bahwa semua telur yang telah dibeli dari UD. Alka Wijaya busuk. Namun di sisi lain konsumen tidak dapat membuktikan apa yang telah didalilkan, sehingga tidak membuktikan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen itu berasal dari pelaku usaha. Sebaliknya, Bu Suntariasih meyakini bahwa telur-telur yang dijual di UD. Alka Wijaya sudah melalui berbagai proses seleksi yang tepat dan ketat sehingga sangat tidak ada kemungkinan terjadinya suatu pembusukan dalam jangka waktu 2 (dua) minggu. Jalur penolakan tersebut diambil oleh Bu Suntariasih selaku pelaku usaha demi melindungi segala haknya agar terhindar dari kerugian akibat tidak adanya itikad baik dari konsumen. Keterangan pendukung diperoleh dari wawancara dengan pegawai UD. Alka Wijaya, Ni Nyoman Tinggeh, yang menyatakan bahwa pada prinsipnya pihak pelaku usaha bersedia untuk bertanggung jawab dan memberikan ganti kerugian kepada konsumen sepanjang kerugian yang dialami memang berasal dari produk yang dijual oleh UD. Alka Wijaya. Permasalahannya adalah kepastian bahwa telur yang mengalami kerusakan benar-benar berasal dari UD. Alka Wijaya, serta jangka waktu pengajuan komplain yang tidak boleh terlalu lama.

Berdasarkan wawancara terhadap 5 konsumen di UD. Alka Wijaya,

ditemukan variasi hasil: terdapat konsumen yang memperoleh ganti kerugian dan terdapat pula konsumen yang tidak memperoleh ganti kerugian atas kerugian yang dialaminya. Konsumen yang memperoleh ganti kerugian umumnya merasa puas dan tetap memiliki kepercayaan terhadap pelaku usaha. Sementara itu, konsumen yang tidak memperoleh ganti kerugian merasa kecewa karena adanya syarat pembuktian yang dinilai memberatkan konsumen. Kesulitan pembuktian tersebut terjadi karena kerusakan telur biasanya baru diketahui setelah telur dipecahkan atau beberapa hari setelah pembelian dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi Pasal 19 UUPK di UD. Alka Wijaya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan normatif karena tanggung jawab pelaku usaha masih didasarkan pada pembuktian kesalahan oleh konsumen, bukannya menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) secara murni. Bentuk kerugian yang dialami konsumen secara fisik seperti telur busuk, kerusakan ini sering kali berupa cacat tersembunyi (*hidden defect*) yang tidak dapat diketahui secara kasat mata pada saat proses penyortiran dilakukan oleh pihak UD. Alka Wijaya. Kerusakan ini tidak selalu disebabkan oleh kelalaian pihak pelaku usaha maupun konsumen, melainkan dapat terjadi karena adanya cacat tersembunyi yang penyebabnya tidak diketahui secara pasti. Telur retak atau pecah, kerusakan yang umumnya terjadi akibat proses penyortiran, penyimpanan, maupun distribusi telur sebelum sampai kepada konsumen.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Komang Novarindo Ardalepa Wijaya, dirinya pernah membeli telur di UD. Alka Wijaya dan mendapati sebagian telur dalam keadaan retak sehingga menyebabkan telur menjadi busuk ketika dipecahkan. Pihak UD. Alka Wijaya mengakui kondisi tersebut sebagai salah satu bentuk kecelakaan kerja yang tidak disengaja dan bersedia menggantinya dengan yang baru jika dikembalikan. Secara praktik, penilaian pemberian ganti rugi di UD. Alka Wijaya masih sangat dipengaruhi oleh penilaian subjektif pelaku usaha terhadap penyebab kerugian yang dialami konsumen. Pihak pelaku usaha cenderung memberikan ganti kerugian apabila kerugian dianggap jelas berasal dari pihak UD. Alka Wijaya, sedangkan

apabila terdapat keraguan mengenai asal-usul kerusakan maka tuntutan ganti kerugian dapat ditolak.

Penolakan atau penundaan pemberian ganti rugi yang didasarkan pada penilaian subjektif pelaku usaha di UD. Alka Wijaya mencerminkan adanya ketimpangan posisi tawar (*bargaining position*) yang masih kuat antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam teori perlindungan konsumen, relasi antara produsen dan konsumen secara alamiah bersifat asimetris, baik dari segi akses informasi produk (*asymmetric information*) maupun kekuatan ekonomi. Ketika UD. Alka Wijaya menerapkan kebijakan pengujian secara sepihak untuk menilai iktikad baik konsumen, beban psikologis dan teknis secara otomatis beralih kepada pihak konsumen yang posisi tawarnya lebih lemah. Hal ini bertolak belakang dengan filosofi dasar diundangkannya UUPK, yang seharusnya menjadi instrumen hukum intervensi untuk melindungi dan memulihkan hak-hak konsumen yang terlanggar tanpa prosedur yang birokratis di tingkat pelaku usaha.

Jika ditelaah lebih dalam dari sudut pandang hukum perdata, praktik pembuktian kesalahan (*fault liability*) yang dijalankan secara implisit oleh UD. Alka Wijaya mengindikasikan bahwa pelaku usaha masih berpatokan pada asas konvensional Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengenai Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Di dalam konsep PMH tradisional, pihak yang mendalilkan mengalami kerugian wajib membuktikan adanya unsur kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas dari tindakan pelaku usaha. Penerapan asas ini pada komoditas pangan seperti telur ayam sangat tidak relevan dan memberatkan konsumen, mengingat konsumen tidak memiliki alat atau akses laboratorium untuk membuktikan kapan tepatnya bakteri atau kerusakan mulai mengontaminasi bagian dalam telur tersebut. Oleh karena itu, ketergantungan pada metode konvensional ini mengakibatkan hukum perlindungan konsumen kehilangan daya dobrak progresifnya di tingkat empiris.

Ketidaksesuaian ini semakin dipertegas oleh sifat *strict liability* (tanggung jawab mutlak) yang diadopsi oleh Pasal 19 UUPK, yang mana unsur kesalahan

(*fault*) tidak lagi menjadi syarat utama untuk menuntut ganti kerugian. Dalam prinsip tanggung jawab mutlak, konsumen hanya perlu membuktikan adanya kerugian fisik dan hubungan kausalitas bahwa barang tersebut dibeli dari pelaku usaha terkait. Pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab dengan dalih bahwa proses produksi atau penyortiran telah dilakukan sesuai prosedur yang ketat. Realita di UD. Alka Wijaya yang menunjukkan adanya penolakan klaim karena "keraguan asal-usul kerusakan" membuktikan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak tersebut telah direduksi secara sepihak menjadi tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yang merugikan hak-hak konsumen ekonomi lemah.

Dilema mengenai cacat tersembunyi (*hidden defect*) pada telur ayam di UD. Alka Wijaya membuka ruang perdebatan mengenai batas risiko dalam hukum perjanjian jual beli. Berdasarkan Pasal 1504 KUHPerdara, penjual diwajibkan menanggung cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat tersebut pada saat transaksi berlangsung. Fakta bahwa pembusukan telur sering kali tidak terdeteksi selama penyortiran awal di UD. Alka Wijaya seharusnya menempatkan risiko dekomposisi organik tersebut sebagai risiko melekat pada kegiatan usaha (*business risk*) yang wajib ditanggung oleh Ibu Suntariasih selaku pemilik. Mengalihkan risiko cacat tersembunyi ini kepada konsumen dengan dalih kekhawatiran iktikad buruk merupakan bentuk pengabaian terhadap jaminan hukum yang diberikan oleh regulasi hukum perdata maupun hukum perlindungan konsumen.

Di sisi lain, respons kooperatif UD. Alka Wijaya terhadap kasus telur retak atau pecah yang dialami oleh Bapak Komang Novarindo Ardalepa Wijaya menunjukkan adanya pemisahan perlakuan hukum berdasarkan tingkat visibilitas kerusakan. Kerusakan mekanis yang kasat mata cenderung lebih mudah diselesaikan secara damai karena tidak menyisakan ruang bagi pelaku usaha untuk meragukan dalil konsumen. Namun, respons yang berbeda ini justru menegaskan adanya inkonsistensi penegakan norma internal toko. Kerelaan untuk mengganti telur yang rusak akibat kecelakaan kerja logistik membuktikan bahwa pelaku usaha sebenarnya menyadari kewajiban

hukumnya, tetapi kesadaran tersebut bersifat selektif dan hanya muncul ketika pembuktian fisik berada di tingkat yang mutlak dan tidak terbantahkan.

Faktor sosiologis yang turut memengaruhi efektivitas implementasi Pasal 19 UUPK di UD. Alka Wijaya adalah dominasi perjanjian lisan dalam ekosistem perdagangan lokal di Kecamatan Kubutambahan. Ketiadaan nota pembelian, struk resmi, atau pembeda khusus pada produk telur menyebabkan rantai pelacakan barang (*traceability*) menjadi terputus pasca-transaksi. Ketika sengketa muncul, ketiadaan bukti dokumen ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai alasan legal untuk meragukan asal-usul produk. Fenomena ini memperlihatkan bagaimana kebiasaan hukum masyarakat setempat yang mengedepankan asas saling percaya secara interpersonal justru berbalik menjadi celah hukum yang melemahkan kepastian hukum bagi konsumen ketika keharmonisan hubungan dagang tersebut terganggu.

Kondisi empiris di mana terdapat variasi hasil keluhan—yaitu sebagian kepuasan di satu pihak dan kekecewaan mendalam di pihak lain—berpotensi mengikis reputasi dagang UD. Alka Wijaya dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen yang klaimnya diterima memang mampu mempertahankan loyalitas, namun sentimen negatif dari konsumen yang klaimnya ditolak akibat syarat pembuktian yang memberatkan dapat menciptakan distrust kolektif di pasar lokal. Dalam perspektif hukum ekonomi, perlindungan konsumen yang buruk tidak hanya merugikan individu konsumen secara finansial, tetapi juga merusak iklim persaingan usaha yang sehat karena pelaku usaha tidak terdorong untuk meningkatkan standarisasi sistem pengawasan mutu produk mereka secara berkelanjutan.

Urgensi pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis mengenai penanganan keluhan konsumen di UD. Alka Wijaya menjadi kebutuhan yang sangat mendesak. Tanpa adanya pedoman yang baku dan tertulis, seluruh keputusan ganti rugi akan selalu terjebak dalam pusaran subjektivitas pemilik usaha. SOP tertulis berfungsi sebagai hukum internal toko yang mengikat kedua belah pihak secara transparan, yang mengatur secara jelas mengenai hak komplain konsumen, dokumen minimal yang harus ditunjukkan, serta batas

waktu penyelesaian sengketa. Dengan adanya standarisasi ini, potensi diskriminasi perlakuan antara pelanggan besar dan pelanggan kecil dapat dieliminasi, sehingga keadilan distributif dapat terwujud.

Selain itu, batasan waktu pengajuan komplain yang selama ini menjadi sumber perdebatan subjektif perlu diselaraskan dengan jangka waktu normatif Pasal 19 ayat (3) UUPK, yaitu maksimal 7 hari sejak transaksi. Namun, penerapan batas waktu ini di UD. Alka Wijaya harus dibarengi dengan edukasi yang jelas kepada konsumen saat transaksi berlangsung. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi mengenai cara penyimpanan telur yang benar demi mencegah pembusukan dini akibat faktor eksternal. Sinergi antara kejelasan informasi produk dari pelaku usaha dan kedisiplinan waktu dari konsumen merupakan kunci utama untuk meminimalisasi ketegangan yuridis terkait klaim cacat tersembunyi di masa depan.

Secara keseluruhan, temuan lapangan ini memberikan gambaran nyata bahwa penegakan hukum perlindungan konsumen di tingkat pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kabupaten Buleleng masih menghadapi tantangan struktural dan kultural yang masif. Keberadaan UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17 Tahun 2024 tidak akan berdampak signifikan apabila tidak diimbangi dengan pengawasan berkala dan pembinaan dari dinas terkait di tingkat daerah. Selama pelaku usaha seperti UD. Alka Wijaya dibiarkan menafsirkan sendiri batas-batas tanggung jawab hukumnya tanpa ada intervensi pembinaan standarisasi, maka hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk pangan akan terus berada dalam kondisi yang rentan dan tidak pasti.

2. Bentuk Ganti Kerugian Yang Seharusnya Diberikan Oleh Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Telur Ayam Yang Mengalami Kerugian Di UD. Alka Wijaya

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh UD. Alka Wijaya secara faktual terdiri atas dua bentuk utama : Penggantian Barang dengan Telur Baru, hal ini merupakan bentuk penyelesaian yang paling sering

dilakukan di UD. Alka Wijaya. Dalam praktiknya, apabila konsumen menemukan telur yang rusak atau busuk, maka pihak pelaku usaha akan mengganti telur tersebut dengan telur baru yang kualitasnya baik dan jumlahnya setara dengan kerugian yang dialami konsumen. Bentuk penggantian ini dinilai lebih praktis karena konsumen tetap memperoleh barang yang dibutuhkan. Pengembalian Uang, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pelaku usaha dan pegawai UD. Alka Wijaya, pengembalian uang diberikan sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal ini diperkuat oleh pengakuan Bapak Nyoman Suarsana selaku konsumen, yang menyatakan bahwa setelah mengalami kerugian akibat beberapa telur yang dibelinya tidak layak konsumsi, pihak pelaku usaha memberikan pengembalian uang sesuai dengan jumlah telur yang rusak.

Secara yuridis, bentuk pertanggungjawaban yang diterapkan di UD. Alka Wijaya tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis maupun setara nilainya. Pola penyelesaian ini dilakukan secara langsung antara pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pihak ketiga (musyawarah/damai).

Pola penyelesaian sengketa secara langsung melalui musyawarah mufakat ini, dalam instrumen hukum perlindungan konsumen, dikenal sebagai jalur non-litigasi di luar pengadilan yang bersifat informal. Praktik yang berjalan di UD. Alka Wijaya menunjukkan bahwa efisiensi waktu dan biaya menjadi daya tarik utama mengapa kedua belah pihak lebih memilih menyelesaikan klaim kerusakan telur secara mandiri tanpa melibatkan pihak ketiga. Dalam kacamata hukum progresif, perdamaian langsung ini mencerminkan bekerjanya asas peradilan cepat dan biaya ringan di tingkat paling dasar dalam masyarakat. Pendekatan ini memotong rantai birokrasi penyelesaian sengketa formal yang sering kali memakan waktu lama dan menghabiskan biaya yang tidak sebanding dengan nilai ekonomis dari komoditas telur yang diperdebatkan.

Namun, dari sudut pandang kepastian hukum, pola musyawarah tanpa melibatkan pihak ketiga ini memiliki kerentanan yang tinggi terhadap dominasi kehendak sepihak dari pelaku usaha yang memiliki posisi tawar lebih kuat.

Ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK memang memberikan opsi bentuk ganti rugi, tetapi keberhasilan negosiasi damai ini sangat bergantung pada itikad baik dan subjektivitas pemilik usaha semata. Ketika tidak ada pihak ketiga yang independen—seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mediator formal—konsumen yang tidak memiliki daya tawar tinggi terpaksa menerima keputusan apa pun yang ditetapkan oleh UD. Alka Wijaya, termasuk jika klaim ganti kerugian mereka ditolak sepihak karena alasan keraguan asal-usul kerusakan telur.

Ditinjau dari aspek kekuatan mengikatnya, hasil kesepakatan damai secara lisan yang dipraktikkan di UD. Alka Wijaya tidak memiliki eksekutorial yang kuat layaknya akta perdamaian formal. Apabila di kemudian hari salah satu pihak, khususnya pelaku usaha, ingkar janji (*wanprestasi*) untuk memberikan telur pengganti atau mengembalikan uang yang telah dijanjikan, konsumen tidak memiliki instrumen penekanan hukum yang instan. Kondisi ini memaksa konsumen untuk memulai kembali proses pelaporan atau merelakan kerugian tersebut begitu saja. Ketiadaan dokumentasi tertulis atau berita acara rekonsiliasi dalam setiap musyawarah di UD. Alka Wijaya melemahkan posisi hukum konsumen di hadapan hukum pembuktian perdata jika sengketa tersebut akhirnya eskalasi ke ranah hukum yang lebih tinggi.

Namun, mekanisme ini menemui beberapa hambatan dalam pelaksanaannya di lapangan seperti :

1. Penolakan Pelaku Usaha Akibat Kekhawatiran Itikad Buruk. Pihak pelaku usaha mengkhawatirkan adanya kemungkinan konsumen mengajukan klaim terhadap telur yang tidak dapat dipastikan berasal dari UD. Alka Wijaya atau melebihi-lebihkan jumlah telur yang mengalami kerusakan. Kekhawatiran ini berlandaskan pada hak pelaku usaha yang dilindungi oleh Pasal 6 huruf b UUPK "hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik" serta Pasal 5 huruf b mengenai kewajiban konsumen untuk beritikad baik.
2. Pembuktian Asal Kerugian. Telur ayam merupakan barang konsumsi yang mudah rusak dan kualitasnya dapat berubah karena berbagai faktor. Konsumen

sering kali baru mengetahui adanya kerusakan setelah telur dipecahkan, dimasak, atau disimpan selama beberapa hari, sehingga pelaku usaha kerap meragukan apakah kerusakan terjadi di gudang atau setelah penyimpanan di tangan konsumen.

3. Batasan Waktu Komplain. Berdasarkan Pasal 19 ayat (3) UUPK, tenggang waktu penyelesaian adalah 7 hari. Apabila kerusakan baru dilaporkan setelah melewati waktu yang cukup lama, pelaku usaha menilai bahwa kerusakan dapat saja terjadi akibat faktor penyimpanan oleh konsumen, sehingga batasan waktu pengajuan keluhan sangat memengaruhi subjektivitas persetujuan ganti rugi.
4. Belum Adanya Mekanisme Tertulis. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur prosedur penyelesaian keluhan konsumen di UD. Alka Wijaya menimbulkan potensi perbedaan perlakuan (diskriminasi perlakuan) antar-konsumen, karena keputusan murni bergantung pada penilaian subjektif sepihak dari pelaku usaha. UUPK sebenarnya telah memberikan jalur litigasi maupun non-litigasi bagi konsumen untuk menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Implementasi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di UD. Alka Wijaya sudah terimplementasi namun belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan karena pertanggungjawaban ganti kerugian masih menitikberatkan pada beban pembuktian oleh konsumen, yang sering kali kesulitan membuktikan cacat tersembunyi pada telur ayam. Akibatnya, pelaksanaan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhambat oleh penilaian subjektif pelaku usaha demi menghindari klaim dari konsumen yang tidak beritikad baik.
2. Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh UD. Alka Wijaya kepada

konsumen berupa penggantian barang dengan telur baru yang setara dan pengembalian sejumlah uang sesuai nilai kerusakan produk. Secara regulasi, bentuk tersebut telah memenuhi ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan teknis seperti kesulitan pembuktian fisik, batasan waktu pengajuan komplain, serta belum adanya mekanisme atau prosedur keluhan tertulis yang baku.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Z., 2016. *Metode Pengkajian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti., C., T., S. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pertama ed. Jakarta: Sinar Grafika.
- Daeng M, M. Y., Makkininnawa, S. Y. & Yusuf, F. D., 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pertama ed. Pekanbaru: Taman Karya.
- Djulaeka, & Rahayu, D., 2019. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Pertama ed. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Efendi, J., & Ibrahim, J., 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pertama ed. Depok: Prenadamedia Group.
- Harahap, M. Y., 1986. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Pertama ed. Bandung: Alumni.
- Kusumadewi, Y. & Sharon, G., 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pertama ed. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Miru, A., & Yodo, S., 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali.
- Moh Toharudin. 2021. *Penelitian Tindakan Kelas Teori dan Aplikasinya untuk Pendidik yang Profesional*. Klaten: Lakeisha.
- Nasution, A., 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Pertama ed. Jakarta: Diadit Media.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Pertama ed. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rosmawati, 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Pertama ed.

Depok: Prenadamedia Group.

Sidabalok, J. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Ketiga ed.
Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

ARTIKEL DALAM JURNAL

Damayanti, P. D. M., Mariadi, N. N. & Sena, A. W. I. G., 2025. Efektivitas E-Berpadu (Elektronik Berkas Pidana Terpadu (Terkait Pengolahan Dan Pertukaran Dokumen Administrasi Perkara Pidana (Studi Di pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B). *Kertha Widya Jurnal Hukum Unipas*, 13(2), hlm. 70.

Kurniawan, F. T., 2013. Strategi Pengembangan Agribisnis Peternakan Ayam Petelur Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, hlm. 54.

Wijaya, G. A. S., & Purnamawati, I. G. A., 2025. Analisis Penerapan Perhitungan Harga Pokok Production Ternak Ayam Petelur Di Desa Tajun, Kabupaten Buleleng Dengan Metode Full Costing. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 16(02), hlm. 348.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 1959.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360.