

# Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Yang Dirugikan Atas Pembelian Masker Kain Kesehatan Yang Tidak Ber-Standar Nasional Indonesia (SNI)

## ABSTRACT

The overall policy on the use of masks has been the subject of extensive debate since the early stages of the COVID-19 pandemic. Insufficient supply of surgical masks has forced the public and the government to allow the use of cloth masks. With the stipulation of SNI 8914:2020 regulations, the quality requirements for masks made of woven fabrics and/or knitted fabrics from various types of fiber, consist of at least 2 (two) layers of fabric and can be washed several times (washable). Business actors who trade cloth masks that do not comply with the rules that have been set so that this causes harm to consumers. In order to realize the rights of consumers who have been harmed, legal protection is needed for these consumers in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is normative or doctrinal research, which is a type of research that focuses on examining the application of rules or norms in positive law. The results of the study conclude that if there are consumers who buy and use cloth masks that do not have the Indonesian National Standard (SNI) then business actors are obliged to provide accountability. Accountability given by business actors to the products produced must be in accordance with the principle of product responsibility which is known in the legal world, especially business. The responsibility is carried out because it has violated the rights of consumers as described in Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection letter a "the right to comfort, security, and safety in consuming goods and/or services".

**KATA KUNCI :** Perlindungan Hukum, Konsumen, Masker



Copyright © 2022 by Author(s)  
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated

institutions.

#### HOW TO CITE:

Romadhona, Finda, "*Perlindungan Hukum Kepada Konsumen yang Dirugikan Atas Pembelian Masker Kain Kesehatan yang Tidak Ber-standar Nasional Indonesia (SNI)*" (2022) 2:1 *Journal of Private and Economic Law* 26-61. DOI: <https://doi.org/10.19184/jpel.v2i1.28905>

Submitted: 13/04/2022 Reviewed: 14/04/2021 Revised: 15/05/2021 Accepted:  
16/05/2021

## I. PENDAHULUAN

Kebijakan penggunaan masker secara menyeluruh masih terus menjadi perdebatan secara ekstensif sejak tahap awal pandemi *covid-19*. Suplai masker bedah yang tidak mencukupi membuat masyarakat dan pemerintah memperbolehkan penggunaan masker kain. Namun, pada faktanya tidak semua masker kain yang telah ada dapat mengurangi resiko penularan virus corona hingga hal ini memunculkan beragam perdebatan. Pada tanggal 22 September 2020, Kepala Badan Standardisasi Nasional (BSN) mengeluarkan keputusan Nomor 407/KEP/BSN/9/2020 tentang penetapan Standar Nasional Indonesia (SNI) 8914:2020 Tekstil-Masker dari kain, merupakan SNI baru yang disusun oleh Kominte Teknis 59-01 Tekstil dan Produk Tekstil di Kementerian Perindustrian dalam rangka mendukung pencegahan penyebaran pandemi *covid-19* melalui penggunaan masker kain. Dalam peraturan SNI 8914:2020 tersebut, menetapkan persyaratan mutu masker yang terbuat dari kain tenun dan/atau kain rajut dari berbagai jenis serat, minimal terdiri dari 2 (dua) lapis kain dan dapat dicuci beberapa kali (*washable*). Selain itu, pemilihan bahan untuk masker kain juga perlu diperhatikan, karena filtrasi dan kemampuan bernafas bervariasi tergantung pada kerapatan kain, jenis serat dan anyaman. Dalam SNI 8914:2020, masker kain dibagi kedalam 3 (tiga) tipe, yaitu tipe A masker kain untuk penggunaan umum, tipe B untuk penggunaan filtrasi bakteri, dan tipe C untuk filtrasi partikel.<sup>1</sup> Kementerian Kesehatan (Kemenkes) meminta masyarakat untuk menggunakan masker yang baik dan berbahan benar serta melarang masyarakat menggunakan masker *scuba* karena masker tersebut hanya terdiri dari satu lapis kain serta tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI). Dalam dunia perdagangan, larangan tersebut justru harus menghentikan penjualan masker *scuba* yang tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) karena jika dilanjutkan akan menimbulkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Namun, pada faktanya masih banyak pelaku usaha yang

---

<sup>1</sup>Ketentuan SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain

memperjual belikan masker *scuba*. Sebagai contoh kasus kerugian yang terjadi pada bulan November 2020 lalu, Pasien yang dikonfirmasi positif terserang *covid-19* di Kecamatan Randuagung, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur, bertambah dari 11 orang menjadi 13 orang. Menurut penjabar dari perawat Puskesmas Kecamatan Randuagung pasien yang terkonfirmasi positif *covid-19* tersebut diketahui memiliki riwayat melakukan kegiatan diluar kota bersama rekan kerjanya sebanyak 5 orang yang menggunakan travel dari Surabaya. Dalam kelompok 5 orang tersebut tidak semuanya positif *covid-19* hanya 2 orang saja yang 3 orang negatif pada saat dilakukan swab. Kenapa hanya 2 orang ini yang positif *covid-19* sementara 3 orang tidak terserang?. Menurut penelitian kami hal tersebut merupakan dampak dari masker yang digunakan oleh 5 orang tersebut, diketahui 2 orang yang positif *covid-19* ini menggunakan masker *scuba* yang hanya terdiri dari satu lapis, dan 3 orang yang negatif tersebut menggunakan masker medis Kesehatan. Dengan demikian, banyak masyarakat sebagai konsumen yang dirugikan atas penjualan masker kain yang tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) dan telah melanggar hak-hak konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf a “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Konsumen merasa dirugikan atas penjualan masker kain yang tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga pelaku usaha wajib memberikan pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap produk-produk yang dihasilkan harus sesuai dengan prinsip pertanggungjawaban produk yang dikenal dalam dunia hukum, khususnya bisnis.<sup>2</sup>

Penelitian ini memuat tiga pokok permasalahan. Pertama, Apa bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan atas peredaran masker kain kesehatan yang tidak ber-Standar

---

<sup>2</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 32.

Nasional Inonesia. Kedua, Apa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terkait peredaran masker kain kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI). Ketiga, Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas penggunaan masker kain kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI).

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode hukum normatif (doktrinal) dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan Hukum yang digunakan dalam skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan non hukum. Untuk selanjutnya metode analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah analisis secara deduktif-induktif dapat diartikan sebagai proses penarikan kesimpulan yang dilakukan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.

## III. BENTUK PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS PEREDARAN MASKER KAIN KESEHATAN YANG DIRUGIKAN TIDAK BER-STANDAR NASIONAL INONESIA (SNI)

Indonesia merupakan Negara Hukum, hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sehingga hak-hak hukum warga negara Indonesia dijamin dalam peraturan, hak tersebut dapat berupa hak diberikannya perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia.

Sejak munculnya virus baru yang mengganggu aktivitas masyarakat, pemerintah menghimbau masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan. Masker sebagai salah satu Alat

Pelindung Diri (APD) merupakan alat yang penting dalam penerapan protokol kesehatan untuk menghindari penularan virus corona. Suplai masker bedah yang tidak mencukupi membuat pemerintah memperbolehkan penggunaan masker kain. Namun, tidak semua masker kain yang telah ada dapat mengurangi resiko penularan virus corona salah satunya yaitu masker *scuba*. Pada tanggal 22 September 2020, Kepala Badan Standardisasi Nasional (BSN) mengeluarkan keputusan Nomor 407/KEP/BSN/9/2020 tentang penetapan Standar Nasional Indonesia (SNI) 8914:2020 Tekstil-Masker dari kain, merupakan SNI baru yang disusun oleh Kominte Teknis 59-01 Tekstil dan Produk Tekstil di Kementerian Perindustrian dalam rangka mendukung pencegahan penyebaran pandemi covid-19 melalui penggunaan masker kain. Namun sampai saat ini masker *scuba* masih diperjual-belikan oleh masyarakat tertentu.

Pelaku usaha dan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan. Keberadaan pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan di bidang bisnis melahirkan suatu hubungan hukum dan perbuatan hukum yang didalamnya memuat akibat hukum. Salah satu akibat hukum yang ditimbulkan yaitu adanya hak dan kewajiban. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuannya agar dapat memberikan suatu kepastian agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenangan yang dapat merugikan pihak konsumen. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam (dua) aspek, yaitu:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*(Jakarta:Kencana, 2013), hlm.22.

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan hukum secara umum diberikan kepada subjek hukum ketika subjek hukum yang bersangkutan bersinggungan dengan peristiwa hukum. Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Hampir setiap hubungan hukum harus bisa mendapatkan perlindungan hukum salah satunya adalah tentang perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.<sup>4</sup> Dalam pasal 2 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki 5 (lima) asas yaitu :<sup>5</sup>

1. Asas Manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Asas dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan

---

<sup>4</sup>Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen* : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm.42.

<sup>5</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.21.

antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Perlindungan terhadap konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen, hak-hak konsumen terdiri atas 3 (tiga) hak, yaitu :<sup>6</sup>

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap masalah yang dihadapi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 tujuan dari perlindungan ini adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang

---

<sup>6</sup>*Ibid*, hlm.21.

- mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
  - f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Melindungi dan menjaga hak-hak konsumen merupakan suatu kewajiban dari pihak pelaku usaha. Hak konsumen yang harus dipenuhi tersebut juga diatur dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian masker kain kesehatan dapat ditinjau dari aspek pelaku usaha penjual masker itu sendiri, apakah sudah memenuhi ketentuan peraturan yang telah ada terkait tentang masker kain kesehatan. Sehubungan dengan hal tersebut perlu diberlakukannya suatu pengawasan dari pemerintah atas penjualan masker kain kesehatan yang bertujuan untuk mengatur pelaksanaan peredaran masker kain kesehatan guna dapat memenuhi aspek atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha penjual masker kain kesehatan harus memperhatikan hak-hak konsumen, hak konsumen yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

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

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tersebut mempunyai arti bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan produk yang aman dan nyaman. Konsumen harus dilindungi dari segala hal yang membahayakan yang dapat mengancam jiwa, kesehatan, dan harta bendanya karena telah menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk.<sup>7</sup> Penjual masker kain kesehatan sebagai pihak pelaku usaha harus memberikan suatu informasi tentang produk yang diperdagangkannya. Banyak konsumen yang tidak mempunyai fasilitas dan kemampuan yang

---

<sup>7</sup>Janus Sidablok, *Perlindungan Hukum Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014) hlm.33

cukup untuk mengetahui suatu informasi dari dampak kerugian. Dengan demikian, konsumen masker kain kesehatan berhak untuk mendapatkan suatu informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi masker kain kesehatan. Pelaku usaha penjual masker kain kesehatan juga mempunyai kewajiban untuk mendengarkan setiap keluhan dari konsumen dan memberikan penyelesaian yang baik. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terdapat 10 ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen salah satunya ialah pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan ditetapkannya SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain telah jelas bahwa pengaturan mengenai standarisasi produk masker kain kesehatan telah ditetapkan secara wajib oleh pemerintah kepada para pelaku usaha, SNI masker kain kesehatan ini wajib dijalankan baik oleh pelaku usaha produsen, importir, maupun pedagang. Dengan demikian, dalam hal ini pelaku usaha penjual masker *scuba* yang tidak memenuhi standar masker kain kesehatan yang telah diatur dalam SNI 8914:2020 telah melanggar ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga, konsumen dari masker *scuba* tersebut berhak mendapatkan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek- subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum secara perdata menurut Prof. Dr. Mochammad Isnaeni, S.H dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>8</sup>

a. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal menjelaskan mengenai perlindungan hukum yang datangnya daripada peraturan

---

<sup>8</sup> Mochammad Isnaeni, *Seberkas Diaroma Hukum Kontrak*, (Surabaya: PT Revka Petra Media, 2017), hlm.179-180.

perundang-undangan. Melalui serangkaian ketentuan pasal yang dibentuk telah diatur sedemikian rupa agar impementasi atas bidang-bidang tertentu yang diatur itu bisa berjalan sebagaimana semestinya, tanpa melanggar hak orang lain.

b. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal yaitu perlindungan hukum yang secara konkret dilakukan oleh para pihak dalam membentuk suatu perjanjian yang disepakati dan kemudian ditandatangani. Maka para pihak dapat menciptakan sendiri perlindungan hukum macam apa yang diinginkan sesuai kata sepakat. Perlindungan hukum internal dapat berkaitan dengan ganti rugi bagi pihak yang dirugikan atas suatu barang dan/atau jasa.

Bentuk perlindungan hukum eksternal bagi konsumen disini adalah dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya Peraturan tersebut pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum agar pihak konsumen mendapatkan hak-hak nya sesuai dengan yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, pelaku usah diharapkan tidak melanggar ketentuan tersebut. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaat barang dan/atau jasa.

Bentuk perlindungan internal bagi konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan masker kain kesehatan yang tidak ber- Standar Nasional Indonesia (SNI) dapat menuntut hak berupa sejumlah ganti rugi. Namun, apabila ganti rugi tersebut tidak dapat dipenuhi oleh pelaku usaha masker kain kesehatan yang tidak sesuai dengan ketentua SNI tersebut maka dapat diajukan melalui sengketa di pengadilan. Dengan demikian, konsumen masker tersebut dapat mengajukan seragkaian beberapa bukti yang telah

ada bahwa dirinya berhak untuk mendapatkan ganti rugi tersebut.

#### IV. BENTUK PENGAWASAN OLEH PEMERINTAH TERKAIT PEREDARAN MASKER KAIN KESEHATAN YANG TIDAK BER-STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI)

Guna melindungi konsumen dari barang-barang tidak memenuhi unsur K3L, seperti masker *scuba* pemerintah perlu melakukan pengembangan SNI yang mendorong penerapan SNI Wajib, dengan memperhatikan kepentingan pelaku usaha dalam negeri. Terkait hal tersebut, Kementerian Perdagangan akan meningkatkan pengawasan barang beredar di pasar. Sesuai dengan fakta yang terjadi, masih banyak ditemukan peredaran masker kain *scuba* yang diperjual-belikan oleh pelaku usaha dan hal tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika telah terjadi hal demikian, hak konsumen tidak dapat terpenuhi dengan baik. Bentuk pengawasan yang dapat dilakukan oleh pemerintah ialah melalui Kementerian Perdagangan dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) meminta pemerintah kabupaten/kota guna mengawasi peredaran masker kain kesehatan yang tidak ber-standar Nasional Indonesia (SNI) di pasaran. Selain itu, Kementerian Kesehatan juga melakukan pengawasan kepatuhan terhadap mutu produk yang telah memiliki izin di peredaran dengan melakukan pengujian ulang secara regular dan bekerja sama dengan aparat hukum dalam melakukan penindakan terhadap peredaran masker yang tidak sesuai dengan izin edar.

Pengawasan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas pengawas untuk memastikan kesesuaian Barang Beredar dan/atau Jasa dalam memenuhi Standar mutu produksi Barang Beredar dan/atau Jasa. Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen, terciptanya koordinasi dan informasi antar

instansi terkait serta penegakan hukum di bidang pengawasan barang beredar, Kementerian Perdagangan RI telah membentuk Tim Terpadu Pengawasan Barang Beredar (TPBB). Tim tersebut telah terbentuk sejak tahun 2008 dengan anggota Kementerian/Lembaga. Objek Pengawasan terhadap Barang Beredar dan/atau Jasa dalam memenuhi Standar menurut Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa Pasal 16 sebagai berikut;

- a. Barang beredar yang telah diberlakukan SNI Wajib dan/atau persyaratan teknis secara wajib;
- b. Barang beredar yang telah diterapkan SNI secara sukarela oleh Pelaku Usaha.
- c. pencantuman Nomor Registrasi Produk (NRP) atau Nomor Pendaftaran Barang (NPB) pada Barang dan/atau kemasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. kepemilikan salinan SPPT-SNI;
- e. Jasa yang telah diberlakukan SNI Wajib, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi secara wajib; dan
- f. Jasa yang telah diterapkan SNI, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi secara sukarela.

Masker *scuba* merupakan masker beredar yang tidak memenuhi ketentuan SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain. Jadi, pemerintah perlu melakukan pengawasan terhadap peredaran masker *scuba* karena termasuk dalam kategori objek Pengawasan terhadap Barang Beredar dan/atau Jasa Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa Pasal 16 huruf a.

Pengawasan yang dilakukan adalah pengawasan Berkala, dilaksanakan dalam waktu tertentu berdasarkan prioritas Barang Beredar dan/atau Jasa yang diawasi yang terencana sesuai dengan

program dan berdasarkan kriteria. Salah satu kriteria yang dimaksud terdapat dalam Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa Pasal 12 huruf a sebagai berikut :

“membahayakan Konsumen dalam aspek keselamatan, keamanan, kesehatan Konsumen, dan lingkungan hidup”.

Mengenai kriteria tersebut masker *scuba* termasuk didalamnya, peredaran masker *scuba* dapat membahayakan konsumen dalam aspek keselamatan, keamanan, kesehatan konsumen. Pengawasan dilakukan dengan cara pengambilan sampel barang yakni masker *scuba* dan melakukan pengamatan kasat mata terhadap sampel tersebut. Setelah itu melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian dengan SNI yang berlaku serta melakukan uji laboratorium terhadap sampel Barang di laboratorium yang telah terakreditasi atau ditunjuk. Kemudian melakukan permintaan informasi dan/atau klarifikasi terhadap hasil Pengawasan terhadap pelaku usaha masker *scuba* tersebut.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melaksanakan suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran penerapan SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain karena hal ini berkaitan dengan kepentingan masyarakat sendiri. Pemerintah menetapkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diturunkan salah satunya melalui penetapan Peraturan Menteri Perdagangan No. 20 tahun 2009 tentang Pengawasan Barang dan/atau Jasa Yang Beredar Di Pasar yang merupakan mandat bagi Kementrian Perdagangan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa salah satu parameter pengawasannya menggunakan instrumen Standar Nasional Indonesia (SNI) bagi produk dalam negeri atau barang impor.

Pada saat ini, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sudah meminta kabupaten/kota intensif untuk mengawasi

peredaran produk barang non-Standar Nasional Indonesia (SNI) di pasaran.<sup>9</sup> Pemerintah menghimbau apabila terdapat tenaga kesehatan dan masyarakat menemukan masker yang dicurigai tidak memenuhi standar, agar melaporkan melalui <http://e-watch.alkes.kemkes.go.id> dan Halo Kemenkes (1500567).

Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kemendag, Veri Anggrijono, mengatakan bahwa semua pihak terkait harus memperhatikan SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain. Menurut Veri, instansi yang diberikan kewenangan melakukan pengawasan harus menguji terlebih dahulu apakah masker yang diedarkan oleh pelaku usaha telah sesuai dengan SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain apa tidak.<sup>10</sup> Jika masker kain kesehatan tersebut telah diuji dan hasilnya sesuai maka tidak berpengaruh terhadap kerugian konsumen namun, jika masker kain kesehatan tersebut tidak sesuai dengan SNI 8914:2020 tentang Tekstil-Masker dari kain maka akan dilakukan tindakan selanjutnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk menghindari adanya peredaran masker kain kesehatan tersebut, pemantauan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah kabupaten/kota harus dilakukan secara optimal, konsisten dan dapat terkoordinasi dengan baik. Selain itu, edukasi konsumen terhadap pentingnya mengkonsumsi masker ber-SNI perlu dilakukan. Hal ini disamping konsumen dapat terlindung dari penularan virus *covid-19*, juga dapat membatasi peredaran produk-produk ilegal. Pengembangan SNI masker akan berhasil jika standar tersebut diterapkan oleh pelaku usaha masker.

Setiadi, juga menjelaskan bahwa pengembangan dan penerapan SNI perlu didukung oleh pilar penilaian kesesuaian yang mencakup kelembagaan dan proses penilaian untuk menyatakan kesesuaian

---

<sup>9</sup><https://bsn.go.id/main/berita/detail/7868/bpkn-desak-pemerintah-kabupatenkota-intensif-awasi-barang-non-sni>, diakses 20 Juni 2021, pukul 07.23 WIB.

<sup>10</sup><https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/kumparanbisnis/masker-kain-harus-sesuai-sni-kemendag-bakal-awasi-peredarannya-1uHxBMgmfDq>, diakses 20 Juni 2021, pukul 08.01 WIB

suatu kegiatan atau suatu produk terhadap SNI tertentu. Penilaian kesesuaian dapat dilakukan oleh pihak pertama (produsen), pihak kedua (konsumen), atau pihak ketiga (pihak selain produsen dan konsumen), sejauh pihak tersebut memiliki kompetensi untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh BSN. Dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1997 tentang Badan Standardisasi Nasional, BSN adalah suatu Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden. BSN mempunyai tugas membantu Presiden dalam menyelenggarakan pengembangan dan pembinaan di bidang standardisasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. BSN dibina oleh Dewan Pembina Standardisasi Nasional yang selanjutnya disingkat DPSN, yang merupakan satu kesatuan dalam organisasi BSN. DPSN sebagaimana dimaksud merupakan pengganti dari Dewan Standardisasi Nasional yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1989. Dalam Pasal 6 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1997 tentang Badan Standardisasi Nasional, DPSN mempunyai tugas:

- a. membantu Presiden dalam merumuskan kebijaksanaan mengenai pengembangan jangka panjang standardisasi;
- b. Memberikan nasehat, pertimbangan dan menyelesaikan masalah yang diajukan BSN dalam bidang standardisasi demi kepentingan nasional.

Peran pemerintah guna mewujudkan suatu perlindungan kepada konsumen atas penjualan masker kain kesehatan yang tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian. Dalam keterkaitannya dengan adanya pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) secara wajib sesuai dalam Pasal 24 Ayat (1) menegaskan bahwa :

“Dalam hal berkaitan dengan kepentingan keselamatan, keamanan, kesehatan, atau pelestarian fungsi lingkungan hidup,

kementrian/lembaga pemerintah nonkementrian berwenang menetapkan pemberlakuan SNI secara wajib dengan Peraturan Menteri atau Peraturan Kepala Lembaga Pemerintah Nonkementerian”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sesuai dengan pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai pembinaan dan pengawasan yang menjelaskan bahwa :

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar dipasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Apabila pelaku industri ingin melakukan sertifikasi SNI pada produk masker kainnya dan diakui secara resmi bahwa masker tersebut telah memenuhi SNI 8914:2020 maka harus mengurus untuk mendapatkan label SNI pada masker kain tersebut. Direktur Industri Tekstil, Kulit, dan Alas Kaki Kementerian Perindustrian, dalam rangka pengurusan sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT) SNI, saat ini terdapat beberapa Lembaga sertifikasi Produk (LSPro) baik milik pemerintah maupun LSPro swasta. Namun, hingga saat ini LSPro itu masih dalam proses mengajukan permohonan penunjukan sebagai tempat uji kepada Badan Standardisasi Nasional (BSN). Pelaku industri bisa melakukan konsultasi terlebih dahulu mengenai parameter uji yang diperlukan untuk produk masker kainnya. Parameter yang ada dalam SNI ini dapat disesuaikan dengan tipe, warna, serta kekhususan masker kain. Pedoman sertifikasi masker kain tercantum dalam SNI 8914:2020 Tekstil Masker dari Kain. Pedoman itu ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) pada 16 September 2020. Berikut merupakan cara atau prosedur untuk mengurus atau mendapatkan label SNI.

#### 1. Isi Formulir Permohonan SPPT SNI

SPPT merupakan Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI. Langkah pertama, ada harus mengisi formulir SPPT ini. Pada prosesnya, saat mengisi, Anda akan membutuhkan beberapa dokumen sebagai lampiran, yaitu:

- Fotokopi sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 yang dilegalisasi. Sertifikat ini bisa didapatkan di

Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM) yang diakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN).

- Sertifikat dari LSSM negeri asal produk yang sudah punya perjanjian saling pengakuan dengan KAN, ini jika produk tersebut adalah produk impor yang berasal dari luar negeri.

## 2. Verifikasi Permohonan

Langkah selanjutnya adalah akan verifikasi permohonan yang dilakukan oleh LSPro-Pustan. Dalam prosesnya, akan dilakukan verifikasi terhadap beberapa hal, yakni jangkauan lokasi audit dan kemampuan memahami bahasa setempat. Proses ini biasanya akan memakan waktu satu hari dan setelah verifikasi selesai Anda akan diberi invoice soal rincian biaya yang harus dibayarkan.

## 3. Audit Sistem Manajemen Mutu Produsen

Tahap berikutnya adalah pengecekan kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu. Akan dilakukan pemeriksaan soal kelengkapan dan kecukupan dokumen sistem manajemen mutu produsen terhadap persyaratan SPPT SNI. Dalam audit kecukupan, tim akan melakukan peninjauan terhadap dokumen Sistem Manajemen Mutu yang kita miliki. Jika ditemukan ketidaksesuaian dalam hal ini, koreksi harus dilakukan dalam waktu maksimal dua bulan.

## 4. Pengujian Sampel Produk

Dalam prosesnya, Tim LSPro-Pustan akan datang ke tempat produksi dan mengambil sampel produk untuk diuji. LSPro-Pustan Deperin menjamin para petugasnya ahli di bidang tersebut. Proses pengujian ini dilakukan di laboratorium penguji atau lembaga inspeksi yang sudah diakreditasi. Jika dilakukan di laboratorium milik produsen, diperlukan saksi saat pengujian.

Sampel produk diberi label contoh uji (LCU) dan disegel. Proses ini butuh waktu minimal 20 hari kerja. Bila ternyata hasilnya belum sesuai, Anda akan diminta untuk menguji sendiri produk tersebut sampai sesuai, lalu dicek kembali oleh tim LSPro-Pustan.

#### 5. Penilaian Sampel Produk

Laboratorium penguji menerbitkan Sertifikasi Hasil Uji. Bila hasil pengujian tidak memenuhi persyaratan SNI, pemohon diminta segera melakukan pengujian ulang. Jika hasil uji ulang tak sesuai persyaratan SNI, permohonan SPPT SNI ditolak.

#### 6. Keputusan Sertifikasi

Setelah semua proses di atas selesai dilaksanakan, tim akan merapatkan hasil audit dan hasil uji. Semua dokumen audit dan hasil uji menjadi bahan rapat panel Tinjauan SPPT SNI LSPro-Pustan Deperin. Proses penyiapan bahan biasanya perlu waktu tujuh hari kerja, sedangkan rapat panel berlangsung selama satu hari.

#### 7. Pemberian SPPT-SNI

LSPro-Pustan akan melakukan klarifikasi terhadap perusahaan atau produsen yang bersangkutan setelah rapat panel usai.

Keputusan pemberian sertifikat oleh Panel Tinjauan SPPT SNI didasarkan pada hasil evaluasi produk yang memenuhi: kelengkapan administrasi (aspek legalitas), ketentuan SNI, dan proses produksi serta sistem manajemen mutu yang diterapkan dapat menjamin konsistensi mutu produk. Jika semua ketentuan itu terpenuhi, LSPro-Pustan Deperin akan menerbitkan SPPT SNI untuk produk pemohon.

Biaya pengurusan SNI telah diatur dalam Peraturan Pemerintah RI No 63 tahun 2007 dengan perkiraan biaya sekitar Rp 10-40 juta.

## V. UPAYA PENYELESAIAN YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS PENGGUNAAN MASKER KAIN KESEHATAN YANG TIDAK BER-STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI)

Sengketa konsumen harus segera diselesaikan agar terciptanya suatu hubungan yang baik diantara konsumen dan pihak pelaku usaha. Sengketa merupakan suatu situasi dimana terdapat pihak yang merasa telah dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa telah dirugikan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak kedua, apabila pihak kedua tidak menanggapi dan tidak memuaskan pihak yang dirugikan, serta berbeda pendapat maka akan terjadilah sengketa.<sup>11</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen dimaksudkan untuk menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dari para pihak tanpa harus ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa bukan hanya terkait mengenai perdamaian penyelesaian sengketa tetapi terkadang membutuhkan suatu objek tertentu untuk bisa mencapai perdamaian. Yaitu dalam pemberian sejumlah ganti kerugian yang sesuai dengan jumlah dan bentuk kerugian yang dialami.

Upaya dalam melindungi konsumen dalam masalah kerugian akibat peredaran dan penggunaan masker kain scuba yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 yaitu bahwa segala

---

<sup>11</sup>Nurmaningsih Amiriani, *Mediasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan)*. (Tebing Tinggi: Raja Grafindo Persada, 2011) hlm.12-13.

sesuatu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan dalam Pasal 3 Undang- Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk :

- 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 dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (*litigasi*) maupun jalur diluar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersangkutan. Hal tersebut diatur dalam Pasal 45 Undang- Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui

pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang- undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui proses peradilan resmi di pengadilan. Dalam proses penyelesaian secara litigasi, biasanya melibatkan peran pengacara dan penasihat hukum. Peradilan memiliki kedudukan dan kewenangan yang bebas dan merdeka sehingga peradilan disebut sebagai *the first resort and the last resort* dalam penyelesaian sengketa. Dalam hal pengambilan keputusan sengketa, pihak ketiga (hakim) mempunyai kekuasaan penuh untuk membuat keputusan yang adil dan menjamin ketentraman sosial pihak yang bersengketa maupun pihak yang berhubungan. Keputusan yang telah dibuat oleh hakim bersifat memaksa dan mengikat.<sup>12</sup> Maksudnya dimana keputusan itu keluar dan ditetapkan, para pihak yang bersengketa diwajibkan untuk mematuhi keputusan tersebut tanpa terkecuali. Namun, jika terdapat pihak yang masih keberatan terhadap keputusan yang ditetapkan oleh hakim, pihak tersebut dapat melakukan upaya hukum banding kemudian lanjut upaya hukum kasasi.

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh jika upaya di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak

---

<sup>12</sup>Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, R.Serfianto, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm.40.

gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Dalam Pasal 45 telah dijelaskan bahwa terdapat dua (2) upaya penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur diluar pengadilan (non litigasi) dan jalur pengadilan (litigasi). Para pihak dapat memilih jalur penyelesaian sengketa yang ingin ditempuh baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

#### **A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan / NonLitigasi**

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau juga disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa merupakan suatu cara penyelesaian sengketa perdata yang diselesaikan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian atau mengenai tindakan tertentu dalam menjamin hak dan kewajiban konsumen. Penyelesaian diluar pengadilan lebih bisa menghemat waktu dan biaya. Berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu :

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

Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyebutkan bahwa :

“Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri.”

Penyelesaian sengketa secara damai merupakan penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui jalur pengadilan dan juga tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tertutup dan kerahasiaan kedua belah pihak akan terjamin. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan bertujuan untuk mendapatkan suatu kesepakatan mengenai suatu besarnya ganti kerugian dan mengenai suatu tindakan tertentu demi menjamin tidak adanya suatu kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang merupakan suatu hal yang dapat memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa. Yang mana proses dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan akan menghasilkan suatu putusan *win-win solution*.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak, kewajiban serta tanggung jawab bagi pelaku usaha. Hal tersebut merupakan suatu usaha dalam menyeimbangkan kedudukan diantara pelaku usaha dan konsumen. Tindakan pelaku usaha tersebut dapat menempatkan posisi konsumen di pihak yang lemah . terdapat adanya penentuan mengenai perbuatan yang dilarang dan larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian bagi pihak pelaku usaha. namun masih sangat diperlukan usaha yang maksimal untuk dapat benar-benar menempatkan pihak konsumen diposisi yang seimbang dengan pelaku usaha.

**a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat terlaksana jika para pihak dapat memenuhi setiap ketentuan yang ada dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, karena telah dimungkinkan adanya penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Penyelesaian

sengketa konsumen diluar pengadilan yang dimaksud yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk di beberapa kota yang ada di Indonesia. BPSK merupakan suatu badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman eksklusif dibidang perlindungan terhadap konsumen.

**b. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa di BPSK**

**a. Negosiasi**

Secara umum negosiasi diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.<sup>13</sup> Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan meneruskan hubungan baik.<sup>14</sup> Dalam proses negosiasi tidak melibatkan pihak ketiga melainkan para pihak yang bersengketa terlibat secara langsung untuk mencapai kesepakatan dan saling terbuka terkait permasalahannya. Proses negosiasi rekomendasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan/atau pelaku usaha kecil.

Tujuan dari negoisasi adalah :<sup>15</sup>

1. Untuk menemukan suatu kesepakatan dari kedua belah pihak secara adil;
2. Untuk dapat memenuhi harapan atau keinginan dari kedua belah pihak;

---

<sup>13</sup>Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, R.Serfianto, Op.cit, hlm.62.

<sup>14</sup>Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase-Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2000), hlm.28

<sup>15</sup>Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm.24.

3. Untuk mendapatkan sebuah keuntungan atau menghindari kerugian atau memecahkan masalah yang lain.

Negosiasi dapat dilakukan oleh konsumen yang mendapatkan kerugian akibat penggunaan masker kain kesehatan *scuba* dengan pelaku usaha masker kain tersebut. Dalam proses ini, konsumen masker *scuba* dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan dengan pelaku usaha. Konsumen dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha masker *scuba* tersebut sesuai dengan kesepakatan mereka bersama.

- b. Konsultasi dan Pendapat Mengikat

Konsultasi merupakan proses alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan peran pihak ketiga yakni konsultan hukum atau konsultan bisnis sebagai pihak ketiga. Dalam proses konsultasi para pihak yang bersengketa meminta saran kepada konsultan untuk mencari titik temu. Saran yang diberikan oleh konsultan bersifat tidak mengikat, jadi para pihak yang bersengketa bebas untuk menentukan memakai atau tidaknya saran tersebut. Sedangkan pendapat mengikat (*legal binding opinion*) adalah salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh para pihak dengan cara meminta pendapat para ahli yang berkompeten atas pokok masalah yang dipersengketakan.<sup>16</sup> Saran yang diberikan oleh ahli tersebut bersifat final dan mengikat.

- c. Mediasi

Mediasi (penengahan) adalah upaya penyelesaian sengketa nonlitigasi berdasarkan kesepakatan bersama para pihak melalui pihak penengah (mediator) yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan, tetapi secara aktif memfasilitasi dialog antar pihak dalam suasana keterbukaan dan kejujuran untuk mencapai mufakat. Mediator yang tidak memihak bekerja aktif dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu mereka mencari titik

---

<sup>16</sup>Suyud Margono, Op.cit hlm.75.

temu mencapai kesepakatan bersama.<sup>17</sup> Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi para pihak sendiri secara sukarela meminta kepada mediator untuk menengahi mencari titik temu permasalahan yang dipersengketakan, sehingga tidak mengandung unsur paksaan antara mediator dan para pihak. ciri-ciri dan syarat penyelesaian sengketa melalui mediasi ialah:<sup>18</sup>

1. Perundingan dengan bantuan pihak ketiga yang bersifat netral;
2. Pihak ketiga netral tersebut dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa;
3. Tugas mediator adalah memberikan bantuan substansial dan prosedural;
4. Mediator tidak berwenang mengambil keputusan. Keputusan diambil oleh pihak yang bersengketa sendiri.

Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dibantu oleh mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari harus bisa menghasilkan kesepakatan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh para pihak yang terkait. Kesepakatan yang dihasilkan bersifat final dan mengikat bagi para pihak yang bersengketa.

#### d. Konsiliasi/Perdamaian

Kata konsiliasi berasal dari bahasa Inggris "*consiliation*" yang berarti perdamaian atau tindakan mendamaikan; sedangkan kata "*consliator*" diartikan sebagai orang yang bertindak sebagai perantara perdamaian. Konsiliasi merupakan usaha untuk mempertemukan keinginan para pihak yang tengah berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan yang terjadi, dapat juga diartikan sebagai upaya untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan melakukan upaya negosiasi agar tercapainya suatu kesepakatan.<sup>19</sup> Konsiliasi melibatkan pihak ketiga sebagai

---

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm.85.

<sup>18</sup>Nurmaningsih Amriani, *Op.cit*, hlm.23.

<sup>19</sup>Emirzon Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 91

penengah, tetapi penengah hanya bertindak sebagai fasilitator yang hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalah sendiri.<sup>20</sup> Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat menyelesaikan masalahnya melalui konsiliasi dengan menghubungi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ada di kabupaten/kota.

e. Arbitrase/Perwasitan

Arbitrase merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang mirip dengan Pengadilan karena prosedur acaranya seperti sidang pengadilan disebut pula “*quasi-judicial*” atau “semi pengadilan”. Arbiter bertindak laksana hakim pengadilan yang berwenang secara aktif memeriksa perkara, memimpin persidangan, hingga membuat keputusan.<sup>21</sup> Putusan yang didapatkan dari proses arbitrase bersifat final dan mengikat.

## B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan /Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.<sup>71</sup>

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi biasanya menyewa jasa advokat atau pengacara sehingga biaya yang dibutuhkan

---

<sup>20</sup>*Ibid*, hlm.107.

<sup>21</sup>*Ibid*, hlm.133.

jauh lebih besar;

- b. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi harus menjalani berbagai ketentuan dan prosedur serta syarat formal dipengadilan sehingga memerlukan waktu yang relatif lebih lama;
- c. Penyelesaian sengketa melalui litigasi bersifat terbuka berarti siapa saja dapat menyaksikan jalannya persidangan, kecuali dalam persidangan tertutup untuk umum;
- d. Penyelesaian sengketa melalui litigasi pada umumnya memerlukan waktu yang lebih lama dan terkesan sangat lambat dan tidak efisien dikarenakan proses pemeriksaan dilakukan dengan terstruktur, selain itu pengadilan dirasa sangat dibebani dengan perkara yang sangat banyak;
- e. Biaya perkara dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi terkesan sangat mahal apalagi proses persidangan yang cukup lama semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan;
- f. Pengadilan pada umumnya tidak responsif karena kurang tanggap nya dalam membela dan melindungi kepentingan umum, demikian pula pengadilan sering berlaku tidak adil dengan memberikan keluasan dan pelayanan yang VIP terhadap orang kaya;
- g. Putusan pengadilan dalam penyelesaian sengketa secara litigasi dianggap tidak memecahkan masalah dan dianggap makin memprbesar masalah karena putusan pengadilan tidak mampu memberikan hubungan perdamaian bagi para pihak;
- h. Para hakim mempunyai kemampuan terbatas, sangat jarang bahkan mustahil untuk dapat menyelesaikan sengketa yang mengandung komplikasi berbagai bidang.<sup>72</sup>

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau melalui jalur pengadilan hambatan yang sering terjadi diantaranya memerlukan waktu yang relatif lebih lama, memerlukan biaya

sangat banyak, keputusan hakim cenderung tidak menyelesaikan sengketa sehingga banyak masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa secara non litigasi daripada melalui jalur litigasi.

Penyelesaian sengketa di pengadilan merupakan pilihan dari kedua belah pihak. Pengadilan menerapkan sebagai hukum yang bersifat responsif yaitu menjadi fasilitator untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Penyelesaian perkara perdata dipengadilan dapat diselesaikan dengan 2 (dua) kemungkinan yaitu perkara tersebut terjadi perdamaian di muka sidang/hakim atau perkara tersebut diputus oleh hakim. Hakim mempunyai suatu kewenangan untuk mengadili putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan tanpa kehendak dari kedua belah pihak. Peran pengadilan dalam penyelesaian sengketa adalah menjatuhkan putusan atau vonis. Namun apabila penyelesaian sengketa diselesaikan secara perdamaian di persidangan maka sengketa tersebut akan diselesaikan dengan cara mediasi. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dapat terjadi apabila terdapat campur tangan dari pihak ketiga yaitu pengadilan atau hakim. Peran pengadilan dalam menyelesaikan sengketa dengan mediasi ialah hakim hanya mengukuhkan isi dari perdamaian tersebut. Hakim menghasilkan suatu kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang masih belum mampu menangani kepentingan bersama. Proses dipengadilan akan cenderung menimbulkan masalah yang baru, memakan waktu yang lama dan menghabiskan biaya yang relatif cukup mahal.

Putusan pengadilan tidak bersifat menyelesaikan suatu permasalahan diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan pengadilan dapat menempatkan kedua belah pihak saling berhadapan, yaitu dapat menyudutkan salah satu pihak yang kalah dan menempatkan pihak yang lain pada posisi yang menang.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat di gunakan oleh para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen masker *scuba* dengan pelaku usaha penjual masker *scuba* yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI). Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dilakukan apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan melalui cara apapun atau tidak bisa dilakukan melalui jalur penyelesaian sengketa non litigasi. Konsumen masker *scuba* dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha penjual masker *scuba* yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI) dan mebebankan biaya perkara kepada pihak pelaku usaha tersebut.

## VI. KESIMPULAN

Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen atas peredaran masker kain kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia ada 2 bentuk yakni perlindungan hukum secara eksternal dan perlindungan hukum secara internal. Bentuk perlindungan hukum eksternal adalah dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya Peraturan tersebut pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk perlindungan internal bagi konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan masker kain kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI) dapat menuntut hak berupa sejumlah ganti rugi. Namun, apabila ganti rugi tersebut tidak dapat dipenuhi oleh pelaku usaha masker kain kesehatan yang tidak sesuai dengan ketentuan SNI tersebut maka dapat diajukan melalui sengketa di pengadilan. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah terkait peredaran masker kain

kesehatan seperti masker *scuba* yang tidak memenuhi syarat SNI 8914:2020 yakni pengawasan Berkala, dilaksanakan dalam waktu tertentu berdasarkan prioritas Barang Beredar dan/atau Jasa yang diawasi yang terencana sesuai dengan program dan berdasarkan kriteria. Pengawasan dilakukan dengan cara pengambilan sampel barang yakni masker *scuba* dan melakukan pengamatan kasat mata terhadap sampel tersebut. Setelah itu melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian dengan SNI yang berlaku serta melakukan uji laboratorium terhadap sampel Barang di laboratorium yang telah terakreditasi atau ditunjuk. Kemudian melakukan permintaan informasi dan/atau klarifikasi terhadap hasil Pengawasan terhadap pelaku usaha masker *scuba* tersebut. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang terjadi kerugian akibat penggunaan masker kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI) dapat melakukan 2 (dua) cara yakni melalui jalur non litigasi dan litigasi. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi merupakan cara awal untuk menyelesaikan sengketa antara produsen dan konsumen sedangkan penyelesaian litigasi dapat dilakukan apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan melalui cara apapun atau tidak bisa dilakukan melalui jalur penyelesaian sengketa non litigasi. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan masker kain kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI) dapat meminta ganti kerugian secara materiil maupun immateriil sesuai dengan yang ditentukan.

## REFERENSI

- Amriani, Nurnaningsih. 2011. *Mediasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan)*. Tebing Tinggi: Raja Grafindo Persada.
- Hariyani, Iswi, Cita Yustisia Serfiani, dan R. Serfianto D. Purnomo. 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Isnaeni, M. 2017. *Seberkas Diaroma Hukum Kontrak*, Surabaya: PT Revka Petra Media.
- Joni, Emirzon. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Margono, Suyud. 2000. *ADR dan Arbitrase-Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sidablok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wijaya, Gunawan. 2002. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan SNI 8914:2020 diterbitkan oleh BSN.

<https://bsn.go.id/main/berita/detail/7868/bpkn-desak-pemerintah-kabupatenkota-intensif-awasi-barang-non-sni>, diakses 20 Juni 2021, pukul 07.23 WIB.

<https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/kumparanbisnis/masker-kain-harus-sesuai-sni-kemendag-bakal-awasi-peredarannya-1uHxBMgmfDq>, diakses 20 Juni 2021, pukul 08.01 WIB