

## **Optimalisasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Keamanan Konsumen Mengonsumsi Produk Susu Aneka Rasa di Cimory Dairyland**

Ni Kadek Aria Carniva Rukmini, Kadek Julia Mahadewi  
Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional  
email. [nikadekariacarniva@gmail.com](mailto:nikadekariacarniva@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Keamanan Konsumen Mengonsumsi Produk Susu Aneka Rasa di Cimory Dairyland dengan melihat dari aspek sistem perlindungan konsumen menurut kepastian hukum, peran lembaga pengawas bagi perlindungan konsumen, dan bagaimana Cimory sebagai salah satu pelaku usaha melakukan tanggung jawabnya memastikan keamanan konsumen untuk mengonsumsi produknya. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data atau data sekunder yang dikumpulkan dari hasil program pelaksanaan kegiatan *Company Visit* Universitas Pendidikan Nasional ke Cimory Dairyland di Kabupaten Semarang, dan dari kajian hukum normatif. Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa para pelaku pengelolaan perlindungan konsumen seperti pemerintah, pelaku ekonomi, dan konsumen mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan perlindungan tersebut. Cimory sebagai pelaku usaha memberikan fasilitas yang memenuhi standar untuk memenuhi gizi dan protein konsumen mereka.

**Kata kunci:** Perlindungan Konsumen, Sistem Hukum, Produsen Pangan, Cimory

*Abstract: dalam Bahasa Inggris, sekitar 100 sampai dengan 200 kata. di tulis dalam format italic. The aim of this research is to find out how to Optimize the Responsibilities of Business Actors in Consumer Safety Consuming Various Flavored Milk Products at Cimory Dairyland by looking at the aspects of the consumer protection system according to legal certainty, the role of supervisory institutions for consumer protection, and how Cimory is as a business actor. carry out its responsibilities to ensure the safety of consumers in consuming its products. Using qualitative methods with data collection or secondary data collected from the results of the National Education University Company Visit activity program to Cimory Dairyland in Semarang Regency, and from normative legal studies. Based on the research results, it appears that actors managing consumer protection such as the government, economic actors and consumers have the responsibility to implement this protection. Cimory as a business actor provides facilities that meet standards to meet the nutrition and protein of their consumers.*

**Keywords:** Consumer Protection, Legal System, Food Producers, Cimory

### **I. PENDAHULUAN**

Indonesia menjadi salah satu negara berkembang yang mempunyai tujuan pada kegiatan perekonomian untuk mengembangkan mutu negara serta masyarakat masyarakat. Perekonomian selalu melibatkan pihak-pihak terkait, yaitu produsen dan konsumen (Hariyanta, 2019). Pada era ini pelaku bisnis yang memiliki

kemampuan untuk menghasilkan suatu barang atau jasa yang memiliki persaingan tinggi dan dapat bersaing dimanapun. Namun, perdagangan bebas dapat menyebabkan barang dan jasa yang dihasilkan tidak selalu tentu keamanan, dan kesehatan konsumen. Produsen memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan usahanya, dan memenuhi kewajibannya. Implementasi kewajiban

tersebut dapat berupa pelaksanaan hukum, dan mendukung kebiasaan di dunia usaha (Muthiah, 2016). Pengelola usaha sejauh mungkin untuk bekerja keras membuat usahanya memiliki paartisipasi pada peningkatan secara menyeluruh.

Konsumen merupakan setiap individu yang memakai barang atau jasa sebagai keperluan pribadi maupun orang lain dan tidak untuk dijual kembali (Maharani & Darya Dzikra, 2021). Perlindungan konsumen merupakan cara untuk melindungi kepastian hukum demi perlindungan konsumen. Beberapa kasus yang terjadi terdapat pengetahuan yang kurang menjadikan konsumen kurang menyadari produk yang dikosumsinya. Salah satu insiden keracunan makanan terjadi akibat produk yang sudah melewati masa kadaluwarsa, dan kemasan yang rusak karena kontaminasi (Pesulima, 2011).

Industri minuman meningkat pesat di Indonesia dengan ada banyaknya merek minuman kemasan di produksi. Adanya barang minuman seperti susu dengan beranekai merek yang dipasarkan di kalangan masyarakat membuat terjadinya persaingan antara perusahaan. Masyarakat di Indonesinya umumnya gemar mengkonsumsi susu sapi, baik dalam bentuk susu segar maupun olahan susu sapi (Sari, 2022). Susu sapi perah mengandung nutrisi yang seimbang dan tidak bisa digantikan oleh bahan pangan lain. Ada banyak potensial bagi mengolah dan meningkatkan cita rasa konsumen dan meningkatkan daya saing produk susu. Salah satu jenis susu yang banyak digemari adalah susu dengan berbagai aneka rasa, maupun jenis susu *yoghurt*.

Perusahaan dapat sebagai pemenang dalam perlombaan di dunia bisnis yang ketat bila perusahaan dapat membuat konsumen dan perusahaan mendapatkan keuntungan dari hal tersebut. PT. Cisarua Mountain Dairy, juga dikenal sebagai Cimory, merupakan perusahaan dalam bidang makanan dan minuman termuka di Indonesia berkembang dalam basis pada empat protein alami utama

seperti susu, daging, kacang kedelai, dan telur. Cimory menjadi salah satu perusahaan bersaing di Industri makanan dan minuman, berkembang menjadi perusahaan hanya berfokus pada pembuatan susu serta menggunakan teknologi yang berprinsip untuk meningkatkan nilai tambah produknya.

Susu pasteurisasi merupakan produk susu yang dikembangkan sejak tahun 2006 oleh PT. Cimory dan seiring waktu berkembang menjadi suatu produk turunan susu yaitu keju dengan aneka rasa, yoghurt drink, set yoghurt untuk memenuhi pilihan konsumen. Dalam pembelian terhadap suatu produk keputusan menjadi hal penting bagi konsumen dimana konsumen patut tahu informasi yang terkandung dalam produk yang akan di beli. Untuk membeli suatu produk tersebut konsumen akan menentukan apakah mereka akan mengkosumsinya atau tidak. Masyarakat mengharapkan keamanan produk pangan yang bergizi dan tidak merusak kesehatan penggunaanya karena dasarnya beberapa produk pangan dapat membuat masyarakat menjadi sakit. Menurut Undang-Undang Pangan Nomor 7 Tahun 1996, produsen pangan harus memenuhi persyaratan mengenai keamanan pangan, mutu dan nilai gizi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 melarang pedagang menjual produk yang rusak, bekas atau terkontaminasi tanpa menginformasi produk yang lengkap dan akurat.

Mengingat bahwa produk makanan yang telah memenuhi standar kesehatan mungkin menjadi tidak layak untuk dikonsumsi karena kemasan yang rusak karena transportasi, kadaluwarsa, atau faktor lainnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat mengetahui kewajibannya sebagai pengguna untuk berpikir dengan hati-hati saat memakai produksi makanan atau minuman kemudian mereka dapat terhindar dari masalah yang tidak diinginkan (Pesulima, 2011). Dengan demikian sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan keamanan bagi para konsumen demi menjaga nilai mutu produk mereka, dan meningkatkan nilai ekonomis di kalangan masyarakat.

## II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang diidentifikasi adalah:

- a) Bagaimanakah aspek sistem perlindungan untuk konsumen menurut kepastian hukum untuk mendapatkan keterbukaan informasi?
- b) Bagaimanakah peran lembaga pengawasan terkait perlindungan konsumen?
- c) Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Cimory sebagai pelaku usaha dengan konsumen terkait permasalahan keamanan produk pangan?

## III. METODE

Metode yang digunakan sebagai dasar dalam program pelaksanaan kegiatan *Company Visit* Universitas Pendidikan Nasional ke Cimory *Dairyland* di Kabupaten Semarang dilaksanakan pada hari Senin 15 Juli 2024 dengan metode kualitatif dengan mengumpulkan data atau data sekunder yang dikumpulkan. Serta dilakukan menggunakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan pada perundang-undangan, dan konseptual, menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum melalui pengutipan, dan peringkasan. Kegiatan ini diikuti oleh mahasiswa Undiknas serta didampingi oleh beberapa dosen. Kegiatan dimulai pukul 08.00

## IV. HASIL PEMBAHASAN

### Aspek Sistem Perlindungan Konsumen Menurut Kepastian Hukum

Konstitusi merupakan unsur penting dari seluruh sumber pemerintahan pada negara sebagai perwujudan untuk menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera. Menurut Maharani dan Darya Dzikra (2021), penting untuk merancang sistem pembangunan ekonomi secara demokratis guna meningkatkan produksi

barang dan jasa secara global. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPKO) bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap kerugian yang diakibatkan oleh penjualan barang dan jasa. Perlindungan konsumen mencakup perlindungan konsumen dengan melibatkan pelaku ekonomi. (Fibrianti, 2020).

Perlindungan konsumen diwujudkan kepada penyelenggara perlindungan konsumen seperti pemerintah, badan usaha, dan konsumen. Demi keadilan, sebaiknya perlindungan konsumen diatur sedemikian rupa sehingga keadilan diterapkan pada semua pihak yang terlibat, seperti konsumen, pelaku ekonomi, dan juga negara. Transportasi pangan di Indonesia merupakan salah satu elemen kunci yang selalu dianggap penting oleh pemerintah Indonesia. Konsumsi pangan merupakan kebutuhan pokok manusia dan merupakan hal yang paling krusial.

Badan usaha memiliki tanggung jawab untuk menunjukkan itikad baik ketika melakukan transaksi komersial, memberi tahu informasi dengan jelas dan dapat dimengerti, secara jujur melaporkan status barang dan jaminan atau layanan, dan memberikan informasi rinci tentang penggunaannya, perkembangannya, dan fungsinya yang benar. Asas perlindungan konsumen menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, adalah sebagai berikut:

1. Asas Manfaat
2. Asas Keadilan
3. Asas Keseimbangan
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
5. Asas Kepastian Hukum

Jika konsumen tidak memiliki kemampuan untuk menegaskan haknya, entitas komersial dapat melanggarnya. Hal ini tergantung pada pendidikan dan keuangan, serta ketidakpedulian terhadap pelestarian hak-hak seseorang. Dengan terwujudnya lima prinsip perlindungan konsumen, maka hal tersebut dapat menjadi landasan benih tujuan pembangunan Indonesia. Konsep ini menyoroti pentingnya partisipasi seluruh

komunitas di masyarakat, tidak hanya pelaku usaha atau konsumen. Industri pangan menjadi salah satu komponen yang penting. Salah satu tanggung jawab industri pangan adalah memastikan keamanan produk pangan yang dibuat olehnya. Ketentuannya Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan yang memuat Pasal 41 hingga 44, sesuai dengan Pasal 7 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan dijualnya sesuai dengan standar baku.

Pasal 5 UUPK mengatur ketentuan mengenai kewajiban konsumen, antara lain:

- a) Untuk menjamin keselamatan Anda, harap membaca atau mengikuti informasi dan prosedur mengenai penggunaan atau penggunaan barang dan/atau jasa.
- b) Jujur dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati.
- d) Inisiatif untuk meninjau undang-undang mengenai perlindungan pelanggan.

Terkait kewajiban terhadap konsumen, jelas bahwa keamanan produk tidak semata-mata menjadi tanggung jawab pedagang atau produsen.

### **Peran Lembaga Pengawasan Terkait Perlindungan Konsumen**

Kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen memerlukan aturan yang dapat menjembatani kepentingan dua belah pihak tersebut agar tidak merugikan satu sama lain (Pantouw, 2016). Di Indonesia, ada beberapa lembaga dan organisasi yang bertanggung jawab untuk melindungi konsumen, seperti:

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional. BPKN memiliki tugas, yakni:
  - a. Mengusulkan saran kepada pemerintah mengenai inisiatif penguatan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN

melakukan pengkajian serta evaluasi kepada peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen yang berlaku saat ini.

- b. Melakukan penelitian barang dan jasa.
2. Organisasi pertahanan konsumen independen. Kewajiban LPKSM terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:
    - a. Mengkomunikasikan informasi untuk meningkatkan kesadaran akan hak dan tanggung jawab konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa.
    - b. Menawarkan rekomendasi kepada pelanggan yang membutuhkannya.
    - c. Bekerjasama dengan institusi terkait untuk menjamin perlindungan konsumen.
    - d. Berkontribusi pembelaan hak-hak konsumen, khususnya dengan menerima pengaduan atau pengaduan dari konsumen volume.
    - e. Melakukan pemantauan ketat bekerja sama dengan pemerintah dan masyarakat untuk memastikan perlindungan pelanggan.

DINKES, BPOM dan badan lain untuk memberikan izin produksi, penjualan dan distribusi produk mungkin bertanggung jawab untuk memverifikasi barang dan jasa yang dikonsumsi.

### **Bentuk Tanggung Jawab PT. Cimory Sebagai Pelaku Usaha Dengan Konsumen Terkait Permasalahan Keamanan Produk Pangan**

Kunjungan *Company Visit* ke Cimory DairyLand Semarang menjadi Kunjungan yang memiliki manfaat bagi mahasiswa Undikas. Dalam kegiatan ini mahasiswa dapat melakukan observasi dengan berbagai ruang lingkup. Cimory sadar, penggunaan

sumber daya yang bertanggung jawab bukan hanya menguntungkan alam namun dapat meningkatkan operasi bagi kegiatan Perusahaan.



Gambar 1. Kunjungan Mahasiswa Undiknas ke Cimory DairyLand Semarang

Dalam aspek perlindungan konsumen Cimory telah mengupayakan segala bentuk rencana untuk memastikan keamanan dan kelayakan produknya kepada konsumen. Sebelum operasional dimulai, fasilitas yang digunakan telah lulus analisis mengenai dampak lingkungan.

Sebagai produsen pangan diwajibkan untuk memberlakukan persyaratan untuk keamanan gizi pangan. Ketentuan tersebut terdapat dalam UU No.7 Tahun 1996 tentang Pangan. Cimory berkomitmen melaksanakan misi untuk perusahaan sebagai penghasil produk-produk protein yang berkualitas dan memberikan upaya dalam bentuk layanan yang setara kepada para konsumen. Informasi kandungan produk tertulis jelas di kemasan secara akurat, mempermudah konsumen melakukan pertimbangan sebelum memilih produk. Prinsip perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada hak konsumen atas barang yang berkualitas tinggi dan aman tidak membahayakan (Mewu & Mahadewi, 2023).



Gambar 2. Nilai Kandungan Gizi dalam Yoghurt dan Susu Cimory

Sistem manajemen yang terpadu sudah dikembangkan oleh Cimory untuk melindungi keamanan dan kesehatan konsumen, dimulai pada proses pembelian dan pemilihan bahan baku, hingga kegiatan produksi dan distribusinya (Cimory, 2024). Sebelum dipasarkan, semua produk Cimory menjalani inspeksi untuk memastikan mereka telah mendapatkan sertifikasi keamanan dan kualitas. Sistem operasi Cimory telah memperoleh sertifikasi Sistem Asuransi Halal, dan semua produknya memenuhi standar halal dari BPJH. Pada tahun 2023, Cimory melanjutkan sistem manajemen kualitas baru yang dimulai pada tahun 2022 untuk memenuhi persyaratan kualitas sebelum dipasarkan (Cimory, 2024).



Gambar 3. Mahasiswa Undiknas Melakukan Workshop Mengenai Produk Cimory

Kewajiban pelaku usaha selalu bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan usahanya (Pasal 7 angka 1). Cimory selalu memastikan bahwa informasi yang disampaikan dalam kegiatan pemasaran dan promosinya akurat dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam UUPK banyak ketentuan yang dimaksudkan untuk mengarahkan pelaku usaha untuk berperilaku yang mendukung keberhasilan ekonomi, terutama dalam sektor bisnis.



Gambar 4. Souvenir Yang Diberikan Setelah Berkunjung ke Cimory DairyLand Semarang.

## V. SIMPULAN

Suatu kesimpulan dapat diambil dari uraian pembahasan di atas. Untuk menjamin rasa aman dan adil, UUPK Nomor 8 Tahun 1999 harus memastikan perlindungannya kepada kerugian yang timbul akibat pembelian barang maupun jasa. Pelaku ekonomi perlu menjamin barang dan jasa yang diproduksi telah memenuhi standar dari produk yang memenuhi keamanan persyaratan. Peran lembaga pengawasan perlindungan konsumen membantu mengatasi permasalahan bagi konsumen yang telah menghadapi kerugian barang dan jasa dari salah satu pelaku usaha. Fasilitas Cimory telah memenuhi analisis mengenai dampak lingkungan. Sebagai produsen makanan, Anda bertanggung jawab untuk memastikan keamanan, kualitas, dan standar nutrisi pangan. Cimory berkomitmen untuk menghasilkan produk-produk protein berkualitas dan memberikan layanan yang

setara kepada konsumen. Dalam operasinya, Cimory telah mendapatkan sertifikasi Sistem Asuransi Halal dan semua produknya memenuhi standar halal dari BPJH.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cimory. (2024). *Creating Sustainable Social Impact*. April.
- Fibrianti, N. (2020). Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen. *Borobudur Law Review*, 2(2), 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>
- Hariyanta, F. A. (2019). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PRODUK SUSU MEREK "CHILL-GO."* 1–48.
- Maharani, A., & Darya Dzikra, A. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441–450.
- Muthiah, A. (2016). *TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN TENTANG KEAMANAN PANGAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. 01, 1–23.
- Pantouw, M. P. (2016). PERAN DAN FUNGSI LEMBAGA PENGAWASAN DALAM TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Lex Crimen*, 66(6), 37–39.
- Pesulima, T. L. (2011). Tinjauan Yuridis Kasus Kontaminasi Susu Formula Dalam Perspektif Pembinaan Dan Pendidikan Konsumen. *Sasi*, 17(3), 80.

<https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.368>

Sari, I. I. (2022). *Pengaruh Packaging Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Yoghurt Cimory Squeeze Pada Masyarakat Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Binawidya*. 1–92.