

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB
PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

AMANDA MAYLAKSITA

Nomor Mahasiswa : 13410022

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB
PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (strata-1) pada Fakultas Hukum**

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh :

AMANDA MAYLAKSITA

Nomor Mahasiswa : 13410022

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB
PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke
Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/ Pendaran
pada Tanggal 5 Januari 2017

Yogyakarta, 5 Januari 2017

Dosen Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ery Arifudin', written over a circular stamp.

(Ery Arifudin, S.H., M.H)

NIK. 904100104

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB
PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN TERHADAP
TRANSAKSI JUAL BELI *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir/ Pendadaran
Pada tanggal 6 Maret 2017 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 6 Maret 2017

Tim Penguji

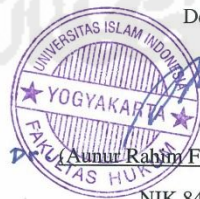
1. Ketua : H. Nurjihad, S.H., M.H.
2. Anggota : Ery Arifudin, S.H., M.H
3. Anggota : H. Sujitno, S.H., M.Hum

Tanda Tangan

Mengetahui :
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan



(Aunur Rahim Faqih, SH.,M.Hum)

NIK.844100101

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/ TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Amanda Maylaksita

Nomor Mahasiswa : 13410022

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi/ Legal Memorandum/ Studi Kasus Hukum dengan judul :

Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Di Yogyakarta

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya nyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar Asli (Orisinal), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan 'penjiplakan karya ilmiah (plagiat)';
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/ terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun

Yogyakarta, 6 Januari 2017

Pernyataan


6000
ENAM RIBURUPIAH
AMANDA MAYLAKSITA

CURICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Amanda Maylaksita
2. Tempat Lahir : Bantul
3. Tanggal Lahir : 7 Mei 1995
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Asal : Pelemsewu Panggungharjo Sewon Bantul
7. Identitas Orang Tua
 - A. Nama Ayah : Herujito S.Sos
Pekerjaan : PNS
 - B. Nama Ibu : Erna Kurniawati S.H
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Pelemsewu Panggungharjo Sewon Bantul
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Jarakan 1
 - b. SLTP : SMP 1 Sewon
 - c. SLTA : SMA 1 Kasihan
9. Organisasi : Muda Mudi Garda Desa Pelemsewu Panggungharjo
Sewon Bantul
10. Hobi : Travelling, Membaca

Yogyakarta, 7 Januari 2017

Yang bersangkutan,

(Amanda Maylaksita)

NIM. 13410022

MOTTO

SESUNGGUHNYA SEMBAHYANGKU, IBADAHKU, HIDUP DAN MATIKU HANYALAH UNTUK

ALLAH, TUHAN SEMESTA ALAM, TIADA SEKUTU BAGI-NYA, DAN AKU ADALAH ORANG-

ORANG YANG PERTAMA-TAMA MENYERAHKAN DIRI (KEPADA ALLAH).

(QS Al-An'am (6): 162-163)

KEBERHASILAN ADALAH KEMAMPUAN UNTUK MELEWATI DAN MENGATASI DARI SATU

KEGAGALAN BERIKUTNYA TANPA KEHILANGAN SEMANGAT.

(Sir Winston Churchill)

SEKALI ANDA MENGERJAKAN SESUATU, JANGAN TAKUT GAGAL DAN JANGAN TINGGALKAN

ITU. ORANG- ORANG YANG BEKERJA DENGAN KETULUSAN HATI ADALAH MEREKA YANG

PALING BAHAGIA.

(Chanakya)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha

Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk

*Kedua Orangtuaku Tercinta yang tiada henti selalu
mendoakan, memberikan dukungan, dan kasih sayangnya
kepadaku.*

Skripsi ini sebagai awal dari perjuanganku.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya dengan segala petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ini. Kesyukuran yang tiada henti atas limpahan nikmat dan rahmat-Nya sehingga hingga saat ini Allah SWT masih memberikan kesehatan dan terlebih masih diberi kesempatan untuk menjalani hidup ini.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul :

**“Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha
Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* Di
Yogyakarta”**

Tugas akhir ini disusun bukan hanya untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan derajat Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Namun ada hikmah yang lebih besar yaitu dimana Allah selalu menjaga hamba-hambaNya dengan kesusahan agar selalu bersabar dan berjuang serta kemudahan agar selalu bersyukur, sehingga umat-Nya selalu mendekatkan diri pada Allah SWT.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, maupun dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Kedua orangtuaku tercinta, Ayahanda Herujito dan Ibunda Erna Kurniawati yang telah membersarkan dan mendidik sampai saat ini serta selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan doa yang tiada henti kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Aunur Rahim Faqih, S.H.,M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ery Arifudin, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing yang dalam kesibukannya masih meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat disebut satu persatu oleh penulis.
6. Sahabat-sahabatku di kampus Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Tiva Aulia, Hanum, Ira, Vina dan Dara serta teman-teman 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas segala dukungan, bantuan dan kebersamaannya selama ini kepada penulis.

7. Sahabat-sahabatku, Elisa, Rasika, Tegar, yang sampai saat ini masih selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Satya Suryo Harjanto S.H, terimakasih yang selama ini selalu membantu penulis, memberi dukungan dan motivasi yang sangat besar untuk selalu berusaha dalam mencapai semua impian penulis.
9. Saudaraku Anggitya Maharsi yang selalu memberi motivasi kepada`penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu hingga terselesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah membantu penulis, dengan balasan yang lebih baik. Amien

Manusia adalah tempat lupa dan salah, oleh karena itu penulis akan selalu membuka diri dan mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun sehingga skripsi ini akan lebih bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb

Yogyakarta, 7 Januari 2017

Penulis

(Amanda Maylaksita)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR..	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS	v
LEMBAR CURRICULUM VITAE	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Tinjauan Pustaka	11
E. Metode Penelitian.....	27
F. Sistematika Penulisan.....	30

BAB II : TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN

KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PRODUK.....	31
A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen	31
1. Perlindungan Konsumen	31
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	38
3. Konsumen	42
a. Pengertian Konsumen.....	42
b. Hak Konsumen	45
c. Kewajiban Konsumen	48
4. Pelaku Usaha/ Produsen.....	51
a. Pengertian Pelaku Usaha.....	51
b. Hak Pelaku Usaha	55
c. Kewajiban Pelaku Usaha.....	56
d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	58
e. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	61
5. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....	64
6. Akibat Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	64
7. Jual Beli Dalam Islam	65
a. Pengertian Jual Beli.....	65
b. Rukun Jual Beli	67
c. Syarat Jual Beli.....	67
d. Macam-macam Jual Beli	70
e. Hukum Jual Beli.....	70

f. Hak dan Kewajiban <i>Aqidain</i> (Penjual dan Pembeli).....	71
B. Tinjauan Umum Mengenai Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen.....	75
1. Macam-macam Liability Dalam Perlindungan Konsumen.....	75
2. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Produk	80
3. Jaminan Garansi Dalam Perlindungan Konsumen.....	88
BAB III : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI <i>HANDPHONE</i> DI YOGYAKARTA	95
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli <i>Handphone</i> di Yogyakarta.....	96
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi di Yogyakarta.....	110
BAB IV : PENUTUP	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122

ABSTRAK

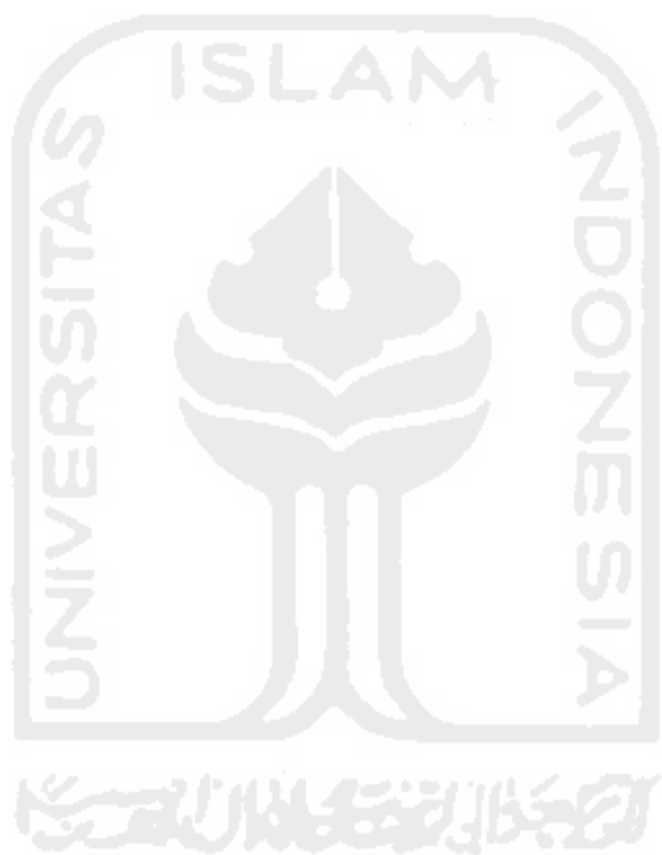
Penelitian ini berjudul “Perindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone di Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi obyektif perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen. Adapun rumusan masalah yang diajukan yaitu : Bagaimana perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli Handphone di Yogyakarta?; Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli Handphone yang tidak menyediakan jaminan garansi di Yogyakarta?.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan empiris yaitu dengan wawancara dialog serta observasi terhadap beberapa pelaku usaha Handphone di Yogyakarta dan konsumen yang merasa dirugikan. Hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan diolah melalui metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan, masih lemah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hak-haknya sebagaimana diatur oleh UUPK. Sejatinya UUPK telah menetapkan hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Namun dalam praktek hak-hak tersebut tidak dapat dipertahankan dan dituntut secara hukum. Penerapan tanggung jawab produk pun masih diabaikan oleh pelaku usaha dalam menangani keluhan kerugian yang dialami konsumen. Pelaku usaha terkesan lepas tangan dalam penyelesaian masalahnya, sehingga konsumen semakin dirugikan.

Dari hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang menjadi saran antara lain konsumen lebih bersikap kritis dan pelaku usaha dapat melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Kata Kunci : perlindungan konsumen, tanggung jawab, pelaku usaha.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perjalanan sejarah bangsa untuk menuju pembangunan ekonomi yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat terasa sangat panjang. Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga mendukung perluasan gerak transaksi barang dan/atau jasa.

Ketika suatu bangsa memasuki tahap negara kesejahteraan, tuntutan terhadap intervensi pemerintahan melalui pembentukan hukum yang melindungi pihak yang lemah sangatlah kuat. Perlindungan terhadap konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri, karena perkembangan produk-produk industri di satu pihak, pada pihak lain memerlukan perlindungan terhadap konsumen. Kemajuan teknologi dan industri, telah pula memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern.¹

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi dan arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa di pasaran. Kondisi ini

¹ Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001, hlm 2.

memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Namun di sisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Beberapa metode yang merugikan konsumen sering kali digunakan oleh pelaku usaha, dengan demikian upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting.

Saat ini Pemerintah Republik Indonesia sudah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa “kesemua ini memiliki ketentuan yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus undang-undang”.² Meskipun UUPK disebut sebagai undang-undang yang melindungi konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.³

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau

² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Ctk Pertama, Daya Wisya, 1999, hlm 30.

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 1.

jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

Perkembangan teknologi pada saat ini sangat pesat sekali terutama teknologi di bidang informasi komunikasi, alat komunikasi dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, seiring dengan jumlah pelanggan pengguna telepon genggam atau kita kenal sebagai *Handphone* (HP). Alat komunikasi sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia pada saat sekarang ini karena memudahkan untuk berkomunikasi dengan siapapun walau berbeda lokasi dan waktu.

Hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk telematika yang tidak diikuti dengan pengawasan yang ketat, maka munculah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan. Kondisi diatas dapat pula mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Ungkapan “konsumen adalah raja” semestinya diinterpretasikan secara kritis. Namun pada kenyataannya tidaklah demikian, konsumen selalu dikonstruksikan dalam kerangka konsumtif. Akibatnya, cenderung menjadi korban dalam hubungan jual beli dengan produsen.

⁴ *Ibid*, hlm. 100.

Dalam kegiatan bisnis sehari-hari terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen (pemakai barang atau jasa). Kepentingan pelaku usaha adalah untuk memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen biasanya berada pada posisi tawar yang lemah sehingga memungkinkannya untuk dijadikan objek eksploitasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi tanggung jawab produk dan jaminan garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab produk yang apabila produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha mengalami cacat maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan garansi terhadap produk yang diperdagangkan kepada konsumen. Namun jika dalam penjualan produk tidak disertai jaminan garansi banyak pelaku usaha

tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawab atas produk yang diperdagangkannya.

Pada umumnya harga sebuah *handphone* yang ada di pasaran selalu mengacu kepada status garansi dari sebuah *handphone* yang menentukan ganti kerugian bila terjadi sesuatu. Garansi yang ada di pasaran yaitu garansi resmi yang meliputi garansi manufaktur serta garansi distributor dan garansi toko untuk barang *second* (bekas). Diantara semua garansi tersebut mempunyai segmen masing-masing dalam jual beli *handphone*. Untuk seseorang yang mempunyai dana yang cukup atau seseorang yang tidak ingin mengambil resiko yang tinggi serta kemudahan untuk klaim kerugian maka akan memilih garansi resmi, lain halnya dengan seseorang yang mempunyai dana yang pas-pasan dan ingin memiliki sebuah *handphone* yang bagus dan *up to date* maka mereka akan lebih memilih garansi distributor atau pun membeli barang *second*. Mengenai harga yang ditawarkan garansi distributor tersebut biasanya lebih murah dibandingkan dengan garansi resmi manufaktur, sedangkan untuk garansi toko tentu lebih murah lagi. Melihat kondisi perbedaan harga antara garansi resmi manufaktur dengan garansi distributor yang bisa sangat jauh dengan penampilan fisik sama menjadi salah satu alasan konsumen lebih memilih membeli *handphone* dengan garansi distributor.

Permasalahan muncul ketika dalam praktek jual beli *handphone* bergaransi distributor, penjual tidak memberikan penjelasan yang cukup kepada calon konsumen mengenai status barang, cara klaim garansi, dan lain-lainnya bahwa *handphone* yang hendak di beli adalah *handphone* dengan garansi distributor.

Dalam *handphone* dengan garansi distributor terkadang ditemukan pergantian aksesoris penunjang sehingga barang yang dijual tersebut bisa bersaing dengan harga yang murah dikarenakan dalam sebuah *handphone* yang terdiri dari box yang didalamnya terdapat unit (*handphone*) dan perangkat-perangkat lainnya berupa *charge*, kabel data, *headset*, buku petunjuk terkadang ditemukan barang yang tidak asli. Perangkat penunjang *handphone* tersebut diganti yang tidak asli supaya harga jual yang lebih murah dibandingkan dengan *handphone* bergaransi resmi atau garansi distributor lainnya.

Selain itu terkadang konsumen saat mengajukan klaim garansi masih dipersulit oleh pelaku usaha dalam memberikan layanan purna jual. Pelayanan purna jual pun terkesan tidak profesional, sehingga konsumen sangat di rugikan akibat pelayanan yang kurang memuaskan, dari segi lama waktu perbaikan yang telah di janjikan ataupun pihak toko yang tidak mau mengganti unit baru (*handphone*), serta pelaku usaha sering memutuskan bahwa kesalahan dari pemakaian konsumen yang nantinya mengakibatkan klaim garansi konsumen hangus dan harus membayar biaya *service*.

Mengingat pentingnya kartu jaminan/garansi purna jual itu dan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika. Keputusan ini kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang

Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Garansi adalah keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Garansi yang diberikan itu biasanya dalam bentuk surat. Surat itu disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Kartu garansi ini sangat penting ketika suatu toko tempat konsumen membeli produk mengalami bangkrut atau pailit. Maka konsumen dapat langsung ke Layanan Purna Jual (*Service Center*) yang ada dikartu tersebut.

Garansi pada kenyataannya, tidak saja memberikan manfaat kepada konsumen tetapi juga kepada produsen. Bagi konsumen, garansi melindungi dari membeli produk yang cacat, dan bagi produsen, garansi membatasi klaim yang tidak rasional dari konsumen. Disamping itu, produsen juga dapat memanfaatkan garansi sebagai alat promosi yang efektif untuk produknya, karena produk dengan masa garansi yang lebih lama memberikan sinyal kepada konsumen bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang lebih baik. Memperhatikan penjelasan di atas, garansi memiliki 2 peranan penting yaitu sebagai instrumen untuk melindungi konsumen dari membeli produk cacat dan juga melindungi produsen dari klaim konsumen yang tidak masuk akal, serta sebagai alat promosi yang efektif untuk meningkatkan penjualan produk.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian, hal ini merupakan tanggung jawab produk yang

diberikan pelaku usaha kepada konsumen. Artinya meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperkenalkan kembali suatu prinsip yang dikenal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUH Perdata”), yaitu: tanggung jawab produk (*product liability*). Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁵ Sehingga tanggung jawab produk biasanya menganut tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Dengan konsep *strict liability* ini, setiap konsumen yang merasa dirugikan haknya bisa menuntut ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Dalam layanan purna jual yang kita ketahui lingkupnya adalah jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional, tanggung jawab produk dapat kita terapkan. Salah satu bentuk layanan purna jual yang diberikan oleh pelaku usaha adalah pemberian garansi resmi yang disertakan dalam setiap pembelian produk oleh konsumen. Pemberian garansi resmi merupakan wujud pertanggungjawaban pelaku usaha

⁵ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Gransindo, Jakarta, 2000, hlm.65.

kepada konsumen atas terjadinya kerusakan prematur suatu produk atau ketidakmampuan produk untuk melaksanakan fungsi yang diharapkan. Dalam pemberian tanggung jawab produk tidak ada pembatasan dalam menuntut tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya, karena tanggung jawab produk secara otomatis melekat pada kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya tanpa diperjanjikan terlebih dahulu. Jika performansi produk selama waktu pemakaian tertentu ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha dengan tanggung jawab produk karena telah memenuhi syarat yaitu adanya produk cacat yang merugikan dan kriteria cacatnya adalah informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha mengenai produk tersebut. Dengan tanggung jawab produk ini, konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan karena beban pembuktian ada pada pelaku usaha.

Pasal 1491 jo. 1504 KUHPerdara menyebutkan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas barang yang mempunyai cacat tersembunyi. Tanggung jawab produk tersebut hanya dibatasi pada tanggung jawab penjual atas cacat tersembunyi dalam barang yang diperdagangkan. Pembuat KUHPerdara sudah mengantisipasi kemungkinan penjual melakukan tindakan kebohongan mengenai produk yang diperdagangkannya, yang konsumen tidak mengetahui sewaktu membeli.

Dengan latar belakang tersebut di atas, adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebagaimana mengingat betapa pentingnya jaminan tanggung jawab produk dan pemberian kartu jaminan/garansi purna jual dalam upaya

untuk melindungi kepentingan konsumen. Maka penulis merasa tertarik judul skripsi yang dipilih adalah “Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan rumusan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta.
2. Mengetahui tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta.

D. Tinjauan Pustaka

Definisi hukum konsumen menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁶

Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai pendorong efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.⁷ Johanes Gunawan berpendapat bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*).⁸ Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-

⁶ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 104.

⁷ Az. Nasution, *Op Cit*, hlm 28.

⁸ Johanes Gunawan, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, hlm.3.

batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.⁹

Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disebut UUPK. UUPK ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK, konsumen adalah setiap orang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berbicara tentang perlindungan konsumen (*consumer protection*), berarti berbicara tentang salah satu sisi dari korelasi antara lapangan perekonomian dengan lapangan etika.

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian

⁹ *Ibid*, hlm. 3.

seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.¹⁰ Oleh karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum yang dapat melindungi atau memberdayakan konsumen.

Antara konsumen dan pelaku usaha terdapat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menjadi pasar bagi produk atau jasanya agar mendapatkan keuntungan, sedangkan konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk menyediakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Kemiskinan hukum perlindungan konsumen dan rendahnya pengetahuan sebagian besar masyarakat Indonesia merupakan penghalang bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang memadai.

UUPK tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak dan kewajiban bagi pelaku usaha. Namun, jika ditelaah lebih dalam akan terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (Pasal 4 UUPK) lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha (Pasal 6 UUPK) dan kewajiban pelaku usaha (Pasal 7 UUPK) lebih banyak dari kewajiban konsumen (Pasal 5 UUPK).¹¹ Menurut ketentuan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak sebagai berikut :

¹⁰ Abdulkadir, Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.58.

¹¹ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 34.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Pada pelaksanaannya, hak-hak konsumen sering terabaikan.

Oleh sebab itu, apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak konsumen yang tersebut harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi

kerugian konsumen dari berbagai aspek.¹² Pelaku usaha di dalam melakukan kegiatan usahanya juga mempunyai hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan. Hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 UUPK yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Selain itu, di dalam Pasal 7 UUPK juga dijelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op Cit*, Jakarta, 2004, hlm. 47.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban ini kemudian melahirkan suatu tanggung jawab yang dimiliki pelaku usaha. Tanggung jawab timbul karena seseorang atau suatu pihak mempunyai suatu kewajiban, termasuk kewajiban karena undang-undang dan hukum.¹³ Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi

¹³ Siahaan, *Op Cit*, hlm. 137.

oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis biasa disebut *product liability*.¹⁴ Dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen.

Adapun mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 UUPK. Tanggung jawab tersebut pada pokoknya meliputi:

1. Tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 UUPK);
2. Bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut (Pasal 20 UUPK);
3. Tanggung jawab importir barang jika importasi barang tidak dilakukan agen atau perwakilan produsen luar negeri dan tanggung jawab importir jasa jika penyediaan jasa asing tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing (Pasal 21 UUPK);
4. Tanggung jawab untuk membuktikan mengenai ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 (Pasal 22 UUPK);
5. Tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lainnya yang beritikad baik atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen (Pasal 24 UUPK);

¹⁴ *Ibid.* hlm. 144.

6. Tanggung jawab untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan untuk memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan serta bertanggung jawab atas pelanggaran terhadap ketentuan ini (Pasal 25 UUPK);
7. Tanggung jawab pelaku usaha dibidang jasa untuk memberikan jaminan dan/atau garansi yang disepakati (Pasal 26 UUPK);
8. Tanggung jawab untuk membuktikan mengenai ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 (Pasal 28 UUPK).

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹⁵

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti Produsen/pabrik, *supplier*, pedagang besar, pedagang eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang

¹⁵ Edmon Makarim, dkk, *Pengantar Hukum Telematika - Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 347, dikutip dari Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, 7th ed, (St. Paul Minn: West Publishing, 1999) , hlm. 365-366.

melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen.¹⁶

Bentuk kerugian yang umumnya menimpa konsumen meliputi *personal injury*, *injury to the product itself/some other property* dan *pure economic loss*. Terkait dengan kerugian immaterial yang membahayakan keselamatan jiwa konsumen (*personal injury*) dan materiil di mana kerusakan terjadi pada barang tersebut (*injury to the product itself/some other property*) dan hilangnya nilai ekonomis akan barang (*pure economic loss*).¹⁷ Setiap kerugian yang diderita oleh konsumen, dituntut suatu tanggung jawab dari pelaku usaha. Prinsip-prinsip umum tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang pada praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability/liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan. Di Indonesia, prinsip ini dapat dilihat dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerduta. Pasal 1365 KUHPerduta mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Ada perbuatan melanggar hukum;

¹⁶ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 296-297.

¹⁷ Edmon Makarim, *Op Cit*, hlm. 366.

- b. Ada kesalahan;
- c. Ada kerugian yang diderita; dan
- d. Ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kemudian dalam Pasal 1366 KUHPdata disebutkan bahwa tanggung jawab tersebut tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya. Kelalaian atau kurang hati-hati disebut juga sebagai *negligence in tort*. Sedangkan Pasal 1367 KUPerdata diatur mengenai pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada di bawah tanggung jawabnya.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat. Ketentuan Pasal 22 UUPK menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 UUPK dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya. Artinya jika pelaku usaha tidak memanfaatkan prinsip beban pembuktian terbalik, maka demi kepentingan umum, pihak jaksa harus menerapkan prinsip tersebut.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya di bawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggung jawabannya.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*), tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Jadi kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *forcemajeure*.

Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*).

Prinsip ini sering kali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka.

Umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) butir 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti pelaku usaha membatasi diri atas tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada dirinya. Namun demikian, perlu diperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUH Perdata yang menyatakan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang, di mana mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apa pun. Hal tersebut hanya dimungkinkan bila kedua belah pihak dalam pembuatan perjanjian/kontrak berada dalam posisi seimbang, artinya tidak ada penekanan-penekanan dari pihak (umumnya) pelaku usaha terhadap suatu ketentuan tertentu kepada konsumen. Pada era perdagangan bebas saat ini tampaknya pelaku usaha dapat dengan mudah membuat aturan tertentu (seperti *terms and condition* dalam suatu *website*) yang berisikan pembatasan tanggung jawab. Acuan yang digunakan adalah prinsip *take it or leave it contract*, padahal pelaku usaha diharapkan menjamin

prinsip-prinsip hak konsumen dalam pembuatan kontrak yang mendasari hubungannya dengan konsumen.

Perkembangan dunia perdagangan saat ini, garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital, sehingga garansi dalam jual beli memiliki fungsi sebagai penjaminan apabila ditemukan cacat-cacat tersembunyi oleh konsumen. Jaminan kualitas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen. Umumnya jaminan kualitas dinyatakan secara tegas dalam proses penawaran maupun pada perjanjian jual beli. Ada dua macam jaminan dalam praktik jual beli produk, yaitu:¹⁸

1. *Express Warranty* (jaminan secara tegas)

Express Warranty adalah suatu jaminan atas kualitas produk, baik dinyatakan secara lisan maupun tertulis. Adanya *express warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang (produk) dan juga penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang atau produk dari produsen atau konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya terhadap adanya kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dipasarkan. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya wanprestasi.

2. *Implied Warranty*

¹⁸ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 75.

Implied warranty adalah suatu jaminan yang dipaksakan oleh undang-undang atau hukum, sebagai akibat otomatis dari penjualan barang-barang dalam keadaan tertentu. Jadi, dengan *implied warranty* dianggap bahwa jaminan ini selalu mengikuti barang yang dijual, kecuali dinyatakan lain.

Tampak masalah layanan purna jual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan transaksi konsumen lainnya. Yang berlaku bukan lagi prinsip *caveat emptor*, tetapi *caveat venditor* (produsen/penyalur produk (penjual) atau krediturlah yang bertanggung jawab), yang lazim disebut tanggung jawab produk. Tanggung jawab dari produsen dan pihak-pihak yang menyalurkan produknya secara tanggung renteng seluruhnya bersifat tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*).¹⁹

Perluasan subjek yang dapat dimintai tanggung jawabnya telah pula diterapkan di berbagai negara. Di lingkungan Uni Eropa, misalnya, dalam Pasal 3 Pedoman Masyarakat Eropa, tanggung jawab produk adalah tanggung jawab dari :²⁰

1. Pembuat produk cacat yang bersangkutan;
2. Produsen bahan-bahan mentah atau komponen dari produk itu;

¹⁹ Sidharta, *Op Cit*, hlm 154

²⁰ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 64.

3. Setiap orang yang memasang nama, merek perusahaan atau memberikan tanda khusus untuk pembeda produknya dengan produk orang lain;
4. Setiap orang yang mengimpor produk untuk di jual, di sewakan atau dipasarkan (tanpa mengurangi tanggung jawab pembuat produk);
5. Setiap pemasok produk, jika pembuatnya tidak diketahui atau diketahui tetapi pengimpornya tidak diketahui.

Jaminan kualitas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen. Konsumen berhak mengetahui segala informasi yang relevan mengenai produk yang dibelinya, baik apa sesungguhnya produk tersebut, bagaimana cara memakainya maupun resiko yang menyertai pemakaiannya. Jika suatu produk diberi garansi untuk jangka waktu tertentu, segala syarat dan konsekuensinya harus dijelaskan secara lengkap. Semua informasi yang disebut pada label sebuah produk harus menunjukkan keadaan sesungguhnya dari produk tersebut.²¹

Mengenai ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada konsumen, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan-

²¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 39.

ketentuan tersebut biasanya dibuat oleh pihak pelaku usaha sebelum transaksi sehingga konsumen tidak ikut dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu, konsumen tidak berhak untuk menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pelaku usaha. Ganti kerugian tersebut berupa pengembalian sejumlah uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prinsip pertanggungjawaban yang digunakan oleh UUPK adalah prinsip praduga bertanggung jawab yaitu seseorang atau tergugat dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa dirugikan oleh suatu barang dan/atau jasa. Biasanya dimulai oleh perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok.²² Konsumen yang merasa dirugikan tersebut dapat mengajukan gugatan baik secara individual maupun kelompok untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

E. Metode Penelitian

²² *Ibid*, hlm.108.

1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang akan dikaji dalam penulisan skripsi ini, adalah sebagai berikut :

- a. Perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta.
- b. Tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan garansi dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta.

2. Subyek Penelitian

Adapun subyek penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam mengumpulkan data penulisan skripsi ini :

- a. Konsumen, yaitu pembeli yang dirugikan dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta.
- b. Pelaku usaha, yaitu penjual *Handphone* di Yogyakarta.

3. Sumber Data Penelitian

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung berdasarkan wawancara terhadap pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan dalam jual beli *Handphone*.
- b. Data Sekunder, yaitu:
 - 1) Bahan Hukum Primer yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 9/M-Deg/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk

Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

2) Bahan Hukum Sekunder yaitu buku-buku hukum.

4. Cara Pengumpulan Bahan Hukum

Adapun cara yang digunakan dalam pengumpulan dalam mengumpulkan bahan-bahan hukum untuk penulisan skripsi ini, melalui :

a. Wawancara

Yaitu melakukan pendekatan dengan pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

b. Studi Pustaka

Yaitu mengkaji jurnal, hasil penelitian hukum dan literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

c. Studi Dokumen

Yaitu mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, perjanjian, dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

5. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum *empiris* yaitu dengan wawancara dialog serta observasi terhadap pelaku usaha dan konsumen yang merasa di rugikan. Pada prinsipnya untuk penelitian empiris, metode pendekatan yang digunakan

antara lain politik, ekonomi, historis, kebijakan, kriminologi, viktimologi, sosiologis, dan lain-lain.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian akan dianalisa dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis data dengan melakukan pemisahan dan pemilihan data yang telah diperoleh berdasarkan kualitasnya, dan kemudian diteliti untuk memperoleh kesimpulan dan pemecahan masalah tersebut selanjutnya penyampaiannya dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan cara menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian diolah, disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang objek penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam pembahasan maka dalam penyusunan skripsi ini akan diberikan gambaran garis besar mengenai penulisan skripsi ini secara keseluruhan. Secara sistematis kerangka skripsi ini dibagi menjadi 4 (empat) bab pembahasan, sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Merupakan gambaran dan pengantar secara keseluruhan dari penulisan skripsi ini, mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka merupakan dasar dan pijakan bagi penulis dalam menyelesaikan permasalahan, berupa teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas permasalahan yang tertuang dalam rumusan masalah, tentang perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *Handphone* dan tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli *Handphone* di Yogyakarta.

BAB IV Penutup

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari penulis yang di peroleh dari penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PRODUK

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti UUPK. Hukum perlindungan konsumen selalu berinteraksi dan berhubungan dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.²³

Pada saat ini hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam berbagai peraturan perundang-undangan umum yang sesungguhnya penerbitannya tidaklah ditunjukan untuk mengatur hubungan atau masalah konsumen dengan hubungan dan masalah konsumen termuat dalam lingkungan hukum perdata maupun hukum publik.²⁴ Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.²⁵

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 1.

²⁴ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 62.

²⁵ Shidarta, *Op. Cit*, hlm 11.

Kehadiran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen Indonesia. Diakui bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-Undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.²⁶

Dalam sejarah, perlindungan konsumen pernah secara prinsipil menganut asas *the privity of contract*. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan bila ada pandangan, hukum perlindungan konsumen berkorelasi erat dengan hukum perikatan, khususnya perikatan perdata.²⁷

Dalam berbagai literatur, ditemukan sedikitnya dua istilah hukum mengenai konsumen yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini sudah sering didengar bahkan arti kedua istilah ini sering disamakan. Akan tetapi, dilain pihak ada yang membedakan arti keduanya, seperti A.Z Nasution. Definisi hukum konsumen menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.20.

²⁷ Shidarta, *Op.Cit*, hlm. 13.

berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁸

Berkaitan dengan pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yang telah disebutkan di atas, maka disimpulkan beberapa pokok pemikiran :²⁹

1. Hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan hukum perlindungan konsumen.
2. Subjek yang terlibat dalam perlindungan konsumen adalah masyarakat sebagai konsumen, dan di sisi lain pelaku usaha, atau pihak-pihak lain yang terkait, misalnya distributor, media cetak dan televisi, agen atau biro periklanan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan sebagainya.
3. Objek yang diatur adalah barang, dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/produsen kepada konsumen.
4. Ketidaksetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha mengakibatkan pemerintah mengeluarkan kaidah-kaidah hukum yang dapat menjamin dan melindungi konsumen.

²⁸ Ade Maman Suherman, *Op.Cit*, hlm. 104

²⁹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm.58.

Definisi hukum perlindungan konsumen tidak dicantumkan di dalam UUPK tetapi yang dicantumkan hanya mengenai definisi perlindungan konsumen. Definisi tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, isinya yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu:³⁰

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Bab IV UUPK 1999);
dan
2. Ketentuan pencantuman klausul baku (Bab V UUPK 1999).

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hukum publik dan hukum privat. Dikatakan bagian hukum publik karena sebenarnya di sinilah peran pemerintah untuk melindungi seluruh konsumen dari produk-

³⁰ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 30.

produk yang tidak berkualitas atau dari pelaku usaha yang beritikad buruk. Perlindungan konsumen merupakan bagian hukum privat karena adanya suatu perikatan, baik itu perikatan yang lahir karena perjanjian yang implikasi hukumnya adalah wanprestasi maupun perikatan yang lahir karena undang-undang yang berimplikasi perbuatan melanggar hukum.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam:³¹

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Terhadap kelalaian atau kealpaan yang dilakukan oleh debitur, diancam beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman atau akibat-akibat yang tidak enak bagi debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:³²

1. Ganti-rugi;
2. Pembatalan perjanjian;
3. Peralihan resiko;
4. Biaya perkara.

³¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 45.

³² *Ibid.*

Untuk menghindari terjadinya kerugian bagi kreditor karena terjadinya wanprestasi, Purwahid Patrik berpendapat bahwa kreditor dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan yaitu:³³

1. Pembatalan (pemutusan) perjanjian;
2. Pemenuhan perjanjian;
3. Pembayaran ganti kerugian;
4. Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;
5. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Ahmadi Miru tidak setuju dengan pendapat yang membagi tuntutan tersebut atas lima kemungkinan. Beliau membagi tuntutan tersebut menjadi empat kemungkinan, yaitu:³⁴

1. Pembatalan kontrak saja;
2. Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi;
3. Pemenuhan kontrak saja;
4. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi.

Pembayaran ganti kerugian (penuntutan ganti rugi saja) tidak beliau tambahkan karena menurutnya tidak mungkin seseorang menuntut ganti rugi saja yang lepas dari kemungkinan dipenuhinya kontrak atau batalnya kontrak karena dibatalkan atau dipenuhinya kontrak merupakan dua kemungkinan yang harus dihadapi para pihak dan tidak ada pilihan lain

³³ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta, 2011, hlm. 72.

³⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.75.

sehingga tidak mungkin ada tuntutan ganti rugi yang berdiri sendiri sebagai akibat dari suatu wanprestasi.³⁵

Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi didahului dengan adanya suatu perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar.³⁶

Selain itu terdapat tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum, tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum ini tidak lahir dari adanya suatu perjanjian tetapi tuntutan ini lahir dari undang-undang. Mengenai perbuatan melanggar hukum ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) yang isinya “tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

³⁵ *Ibid.*

³⁶ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hlm. 73.

Tanggung jawab untuk melakukan pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang mengalami kerugian tersebut baru dapat dilakukan apabila orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum tersebut adalah orang yang mampu bertanggung jawab secara hukum (tidak ada alasan pemaaf).³⁷

Secara teoritis, dikatakan bahwa tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi empat unsur di bawah, yaitu:³⁸

1. Ada perbuatan melanggar hukum;
2. Ada kerugian;
3. Ada hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum; dan
4. Ada kesalahan.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berbicara mengenai asas hukum, harus diketahui bahwa asas hukum yang melahirkan norma hukum, dan norma hukum yang melahirkan aturan hukum. Dari satu asas hukum dapat melahirkan lebih dari satu norma hukum hingga tak terhingga norma hukum, dan dari satu norma hukum dapat melahirkan lebih dari satu aturan hukum hingga tak terhingga aturan hukum.

Asas hukum mengandung nilai-nilai etis yang berfungsi menghilangkan dan menetralsisir kemungkinan terjadinya suatu konflik

³⁷ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, : *Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009, hlm. 96.

³⁸ *Ibid*, hlm. 96-97.

dalam tatanan sistem hukum yang berlaku. Oleh karena asas hukum merupakan *ratio-logis* dari peraturan hukum, asas hukum tetap saja ada dan akan terus mampu melahirkan peraturan hukum secara berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan. Asas-asas hukum mengandung nilai-nilai dan tuntutan estetis. Hukum sebagai suatu sistem tidak menghendaki adanya suatu konflik dalam sistem hukum itu, maka asas-asas hukumlah berfungsi untuk menyelesaikan konflik itu.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, terdapat beberapa asas yang menjadi pedoman bagi UUPK. Asas-asas ini dirumuskan dalam Pasal 2 UUPK yang isinya “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Kemudian dalam penjelasannya ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan 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 dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengaju pada filosofis pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.³⁹ Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:⁴⁰

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

³⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 26.

⁴⁰ *Ibid.*

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.⁴¹

Perlindungan hukum diperlukan bagi konsumen karena pada umumnya kedudukan konsumen berada pada kondisi yang lemah, baik karena pengetahuan mengenai hukum maupun kemampuan daya tawar dari pengusaha.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tujuan Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁴¹ *Ibid*, hlm. 28-30.

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

3. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁴² Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁴³ Konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

⁴² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm.22.

⁴³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 17.

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.⁴⁴

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen

⁴⁴ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hlm. 21.

pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.⁴⁵

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:⁴⁶

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/ jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha

⁴⁵ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, hlm. 61-62.

⁴⁶ A z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta 1999, hlm. 13.

swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (*investor*), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier*, *distributor*, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen.⁴⁷ Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.⁴⁸

b. Hak Konsumen

Hak Konsumen Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah :

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁴⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm.25.

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 51.

- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari:⁴⁹

- 1) hak memperoleh keamanan;
- 2) hak memilih;

⁴⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 39.

- 3) hak mendapat informasi;
- 4) hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union - IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu.⁵⁰

- 1) hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- 2) hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 3) hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- 4) hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu.⁵¹

- 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 yang wajar; dan
- 3) hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid*, hlm 47.

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

c. Kewajiban Konsumen

Selain hak konsumen, kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen antara lain:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya

kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.⁵²

⁵² *Ibid*, hlm. 50.

A.Z. Nasution berpendapat bahwa jika melihat butir-butir hak dan kewajiban konsumen, ada beberapa tahapan transaksi yang dilakukan oleh konsumen. Tahapan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga tahapan berikut:⁵³

1) Tahap Pratransaksi Konsumen

Antara tahapan satu dengan yang lainnya tidak secara tegas terpisah satu sama lain atau bisa saja terjadi dalam suatu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Tahapan pratransaksi, ini konsumen masih dalam proses pencarian informasi atas suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau *leasing*. Di sini konsumen membutuhkan informasi yang akurat tentang karakteristik suatu barang dan atau jasa. *Right to be informed of consumers* betul-betul memegang peranan penting dan harus dihormati, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

2) Tahap Transaksi konsumen

Konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian (jual-beli, sewa atau bentuk lainnya). Antara kedua belah pihak betul-betul harus beritikad baik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Di negara-negara maju, konsumen diberi kesempatan untuk mempertimbangkan apakah akan memutuskan membeli/memakai suatu barang dan atau jasa

⁵³ Ade Maman Suherman, *Op.Cit*, hlm. 102-103.

dalam tenggang waktu tertentu atau membatalkannya. Klausula ini dapat dilihat praktik di Amerika, Belanda, Inggris, dan Australia.

3) Tahap Purnatransaksi Konsumen

Tahap ini dapat disebut dengan tahap purnajual atau *after sale service* dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya penjual menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu.

4. Pelaku Usaha/Produsen

a. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil.⁵⁴ Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, *grosir*, *leveransir*, dan pengecer *profesional*, yaitu setiap orang/ badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.⁵⁵

⁵⁴ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, hlm. 26.

⁵⁵ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 16.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen melainkan menggunakan istilah pelaku usaha. Dalam Pasal 3 angka 1 disebutkan bahwa:⁵⁶

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*. Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa:⁵⁷

- 1) Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;
- 2) Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau

⁵⁶ Pasal 3 ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 9.

untuk leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha peredarannya dalam masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;

- 3) Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas impor sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan.

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁸

- 1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;

⁵⁸ Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hlm. 11.

- 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;
- 3) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, *hypermarket*, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Pelaku usaha sebagai penyelenggara kegiatan usaha merupakan pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.⁵⁹ Meskipun demikian konsumen dan pelaku usaha ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda.⁶⁰

⁵⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 17.

⁶⁰ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995. hlm. 21.

b. Hak Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha mempunyai hak sebagai berikut:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada

barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.⁶¹

c. Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak pelaku usaha saja, tetapi juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha, antara lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

⁶¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 51.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁶² Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan pada saat transaksi dengan produsen.⁶³

⁶² *Ibid*, hlm. 54.

⁶³ *Ibid*.

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) 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;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.⁶⁴

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.⁶⁵

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab berikut hal-hal yang

⁶⁴ *Ibid*, hlm.126.

⁶⁵ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, hlm. 365- 366.

berkaitan dengan prosedur penuntutannya. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya. Secara umum, tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Kedua dasar tuntutan ganti kerugian adalah :

1) Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian.

2) Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Pasal 1365 KUHPdata, tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Kemudian, dalam Pasal 1367

KUHPerdata diatur mengenai pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut :⁶⁶

“seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang- orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang- barang yang berada di bawah pengawasannya.”

e. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Berbicara mengenai perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha berarti juga akan menguraikan mengenai berbagai bahasan ilmu pengetahuan. Oleh karena sifatnya yang lintas sektor ini, maka ada beberapa sub pokok bahasan menyangkut perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu dalam hal mutu produk, berat bersih produk, pelabelan, sertifikasi halal, iklan, undian dan lain sebagainya.

Beberapa pasal yang perlu diperhatikan dari ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 yang berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa tertentu.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 8 UUPK, yaitu:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

⁶⁶ Janus Sidabalok, 2010, *Op.Cit*, hlm.101.

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar.

Pasal 9 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa:

Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.

- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tampak keterangan yang lengkap.
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Pasal 12 UUPK pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13 UUPK yang terdiri dari 2 ayat, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

5. Hubungan Hukum Antara Produsen dan Konsumen

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

6. Akibat Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka

akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian.

7. Jual Beli Dalam Islam

a. Pengertian Jual beli

Jual beli atau perdagangan dalam istilah fiqh disebut *al-ba'i* yang menurut etimologi berarti menjual atau mengganti. Kata *al-Ba.i* dalam Arab terkadang digunakan untuk pengertian lawannya, yaitu kata *al-Syira* (beli). Dengan demikian, kata *al-ba'i* berarti jual, tetapi sekaligus juga berarti beli.⁶⁷ Sedangkan menurut istilah adalah tukar menukar atau peralihan kepemilikan dengan cara pergantian menurut bentuk yang diperbolehkan oleh *syara'* atau menukarkan barang dengan barang atau barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak milik dari seseorang terhadap orang lainnya atas kerelaan kedua belah pihak.

Di dalam hukum islam jual beli merupakan sesuatu yang diperbolehkan, sebagaimana firman Allah dalam surat-Al-baqarah ayat 275 yaitu:

...وأحل الله البيع وحرم الربو... (البقرة : ٢٧٥)

⁶⁷ Al-Zuhaily Wahbah, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, Damaskus, 2005, juz 4.

Artinya:“Dan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*.....”

(Al-Baqarah : 275).

Berbisnis merupakan aktivitas yang sangat di anjurkan dalam ajaran Islam. Bahkan, Rasulullah SAW sendiri pun telah menyatakan bahwa 9 dari 10 pintu rezeki adalah melalui pintu berdagang (Al-Hadits).

عليكم بالتجارة فان فيها تسعة وعشيرة من الرزقة (رواه ابراهيم الحربي)

Artinya: ” Hendaklah kalian berdagang karena berdagang merupakan Sembilan dari sepuluh pintu rezeki”.(H.R Ibrahim Al-Harbi).

Berdasarkan hadist di atas menyatakan bahwa melalui jalan perdagangan inilah, pintu-pintu rezeki akan dapat dibuka sehingga karunia Allah terpancar dari padanya. Pengertian jual beli secara *syara'* adalah tukar menukar harta dengan harta untuk memiliki dan memberi kepemilikan.

b. Rukun Jual Beli

1. Adanya *aqid* (yaitu penjual dan pembeli).
2. Adanya *ma'qud alaih* (yaitu adanya harta (uang) dan barang yang dijual).

3. Adanya *sighat* (yaitu adanya ijab dan qobul. Ijab adalah penyerahan penjual kepada pembeli sedangkan qobul adalah penerimaan dari pihak pembeli).

c. Syarat Jual Beli

Menurut ulama Hanafiyah, orang yang berakad, barang yang dibeli, dan nilai tukar barang termasuk kedalam syarat-syarat jual beli, adapun syarat-syarat jual beli sebagai berikut :

1) Syarat-syarat orang yang berakad

- a) Berakal sehat, oleh sebab itu seorang penjual dan pembeli harus memiliki akal yang sehat agar dapat melakukan transaksi jual beli dengan keadaan sadar. Jual beli yang dilakukan anak kecil yang belum berakal dan orang gila, hukumnya tidak sah.
- b) Atas dasar suka sama suka, yaitu kehendak sendiri dan tidak dipaksa pihak manapun.
- c) Yang melakukan akad itu adalah orang yang berbeda, maksudnya seorang tidak dapat bertindak dalam waktu yang bersamaan sebagai penjual sekaligus sebagai pembeli.

2) Syarat yang terkait dalam ijab qabul

- a) Orang yang mengucapkannya telah baligh dan berakal.
- b) Qabul sesuai dengan ijab. Apabila antara ijab dan qabul tidak sesuai maka jual beli tidak sah.

- c) Ijab dan qabul dilakukan dalam satu majelis. Maksudnya kedua belah pihak yang melakukan jual beli hadir dan membicarakan topik yang sama.

3) Syarat-syarat barang yang diperjualbelikan

- a) Suci, dalam islam tidak sah melakukan transaksi jual beli barang najis, seperti bangkai, babi, anjing, dan sebagainya.
- b) Barang yang diperjualbelikan merupakan milik sendiri atau diberi kuasa orang lain yang memilikinya.
- c) Barang yang diperjualbelikan ada manfaatnya. Contoh barang yang tidak bermanfaat adalah lalat, nyamuk, dan sebagainya. Barang-barang seperti ini tidak sah diperjualbelikan. Akan tetapi, jika dikemudian hari barang ini bermanfaat akibat perkembangan teknologi atau yang lainnya, maka barang-barang itu sah diperjualbelikan.
- d) Barang yang diperjualbelikan jelas dan dapat dikuasai.
- e) Barang yang diperjualbelikan dapat diketahui kadarnya, jenisnya, sifat, dan harganya.
- f) Boleh diserahkan saat akad berlangsung.

4) Syarat-syarat nilai tukar (harga barang)

Nilai tukar barang yang dijual (untuk zaman sekarang adalah uang) tukar ini para ulama *fiqh* membedakan *al-tsaman* dengan *al-si'r*. Menurut mereka, *al-tsaman* adalah harga pasar yang berlaku di tengah-tengah masyarakat secara *actual*, sedangkan *al-si'r* adalah modal barang yang seharusnya diterima para pedagang sebelum dijual ke konsumen (pemakai). Dengan demikian, harga barang itu ada dua, yaitu harga antar pedagang dan harga antar pedagang dan konsumen (harga dipasar). Syarat-syarat nilai tukar (harga barang) yaitu :

- a) Harga yang disepakati kedua belah pihak harus jelas jumlahnya.
- b) Boleh diserahkan pada waktu akad, sekalipun secara hukum seperti pembayaran dengan cek dan kartu kredit. Apabila harga barang itu dibayar kemudian (berutang) maka pembayarannya harus jelas.
- c) Apabila jual beli itu dilakukan dengan saling mempertukarkan barang maka barang yang dijadikan nilai tukar bukan barang yang diharamkan oleh *syara'*, seperti babi, dan khamar, karena kedua jenis benda ini tidak bernilai menurut *syara'*.⁶⁸

d. Macam-Macam Jual Beli

⁶⁸ Ghufroon Ihsan. MA, *Fiqh Muamalat*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm. 35.

- a) Menjual barang yang bisa dilihat, hukumnya boleh atau sah jika barang yang dijual suci, bermanfaat dan memenuhi rukun jual beli.
 - b) Menjual barang yang disifati (memesan barang), hukumnya boleh atau sah jika barang yang dijual sesuai dengan sifatnya (sesuai promo).
 - c) Menjual barang yang tidak kelihatan, hukumnya tidak boleh atau tidak sah. Boleh atau sah menjual sesuatu yang suci dan bermanfaat dan tidak diperbolehkan atau tidak sah menjual sesuatu yang najis dan tidak bermanfaat.
- e. Hukum Jual Beli

Dari kandungan ayat-ayat Al-quran dan sabda-sabda Rasul di atas, para ulama *fiqh* mengatakan bahwa hukum asal dari jual beli yaitu mubah (boleh). Akan tetapi, pada situasi-situasi tertentu. Menurut Imam al-Syathibi, hukumnya boleh berubah menjadi wajib. Imam al-Syathibi memberi contoh ketika terjadi praktik ihtikar (penimbunan barang sehingga stok hilang dari pasar dan harga melonjak naik). Apabila seorang melakukan ihtikar dan mengakibatkan melonjaknya harga barang yang ditimbun dan disimpan itu, maka menurutnya, pihak pemerintah boleh memaksa pedagang untuk menjual barangnya itu sesuai dengan harga sebelum terjadinya pelonjakan harga. Dalam hal ini menurutnya, pedagang itu wajib menjual barangnya sesuai dengan ketentuan pemerintah. Hal ini sama prinsipnya dengan al-Syathibi bahwa yang mubah itu apabila ditinggalkan secara total, maka

hukumnya boleh menjadi wajib. Apabila sekelompok pedagang besar melakukan boikot tidak mau menjual beras lagi, pihak pemerintah boleh memaksa mereka untuk berdagang beras dan pedagang ini wajib melaksanakannya. Demikian pula, pada kondisi-kondisi lainnya.⁶⁹

f. Hak dan Kewajiban *Aqidain* (Penjual dan Pembeli)

Dalam proses jual beli ada dua orang yang memegang peranan penting yaitu penjual dan pembeli. Antara penjual dan pembeli setelah terjadinya akad masing-masing mempunyai kewajiban tertentu. Adapun hak penjual adalah menerima pembayaran sesuai harga yang telah disepakati, sedangkan kewajiban penjual adalah menyerahkan barang setelah diterima pembayaran dan menerangkan keadaan barang dengan sebenar-benarnya sebelum terjadi akad. Adapun hak-hak pembeli antara lain:

- a) Hak untuk mendapatkan barang setelah ia (pembeli) membayar sesuai harga yang telah disepakati. Jika telah terjadi akad, rukun dan syarat-syarat yang terpenuhi, maka konsekuensinya penjual memindahkan barangnya kepada pembeli dan pembelipun memindahkan miliknya pada penjual sesuai dengan harga yang telah disepakati. Setelah itu masing-masing dari mereka halal menggunakan barang tersebut di jalan yang dibenarkan oleh syari'at.
- b) Hak untuk memilih (*khiyar*).

⁶⁹ Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 26.

Salah satu prinsip dari jual beli menurut syari'at islam adalah adanya hak memilih bagi pembeli dalam melakukan transaksi, hak tersebut dinamakan hak *khiyar*. Hikmahnya adalah untuk kemaslahatan bagi pihak-pihak yang melakukan transaksi itu sendiri, memelihara kerukunan, hubungan baik serta menjalin cinta kasih diantara sesama manusia. Syari'at bertujuan untuk melindungi manusia dari keburukan, maka syari'at menentukan hak *khiyar* dalam rangka tegaknya keselamatan, kerukunan dan keharmonisan dalam hubungan antara manusia. Dalam hubungan ini ada beberapa macam *khiyar*, antara lain:

i. *Khiyar ru'yah*

Salah satu barang yang ditransaksikan harus jelas (sifat atau kualitasnya), demikian juga harganya, maka tentulah pihak calon pembeli berhak memilih barang yang akan dibelinya. Hak melihat dan memilih barang yang dibeli itu disebut "*khiyar ru'yah*". *Khiyar ru'yah* merupakan masa memperhatikan barang, menimbang, rentang dan berfikir sebelum mengambil keputusan melakukan transaksi atau akad. Mengingat kemungkinan timbulnya akibat-akibat buruk jika dilakukan transaksi bagi barang yang *ghaib* (tidak dilihat), maka segolongan *fuqaha'* mensyaratkan dilihatnya (*diru'yahnya*) barang bagi sahnyanya jual-beli. Namun kenyataannya banyak barang yang tidak mungkin

diketahui kualitasnya secara langsung. Sebab jika di buka menimbulkan kerusakan barang misalnya: isi telur, obat-obatan dalam obat, makanan dan minuman kaleng, dan sebagainya yang kesemuanya hanya bisa dilihat isinya pada waktu akan digunakan. dalam keadaan tersebut boleh tidak di *ru'yah* secara langsung, dengan catatan ada hak *khiyar* bila ternyata barangnya rusak atau kualitasnya buruk.

ii. *Khiyar majlis*

Apabila akad jual beli telah dilakukan, maka kedua pihak masih mempunyai hak *khiyar*, selama keduanya belum terpisah dari majlis akad, *khiyar* tersebut disebut *khiyar majlis*. Hak membatalkan transaksi masih tetap ada selama kedua belah pihak masih dalam satu majlis. Dalil yang menunjukkan *khiyar majlis* bukan merupakan *ijtihad*, melainkan *nash* yang terang, maka kukuhlah kegiatan *khiyar majlis* tersebut.

iii. *Khiyar syarat*

Salah satu bentuk *khiyar* yang di benarkan *syara'* adalah *khiyar syarat*. Yang dimaksudkan di sini adalah apabila pihak pembeli mensyaratkan adanya *khiyar* untuk jangka waktu tertentu. Demikian juga dibolehkan kedua belah pihak sepakat syarat *khiyar* itu. Dalam tenggang waktu yang disyaratkan itu, dapat dilakukan pembatalan jual beli

yang dengan sendirinya masing-masing pihak mengembalikan barang dan uang yang pernah diterimanya, dan apabila masa tenggang waktu itu habis, maka dengan sendirinya hilanglah hak *khiyar*.

iv. *Khiyar cacat*

Pihak penjual diwajibkan menerangkan keadaan barang dan tidak boleh menyembunyikannya cacatnya kepada calon pembeli. Ada kalanya seorang pembeli barang yang cacatnya baru diketahui setelah beberapa waktu kemudian setelah akad jual beli itu berlangsung. Apabila terjadi hal semacam itu, maka pihak pembeli berhak mengembalikan barang dan menerima kembali uang dari pihak penjual. Itulah yang disebabkan *khiyar aib* yakni mengembalikan barang cacat. Apabila barang itu cacat dan sudah diterangkan oleh penjual sebelum transaksi terjadi lalu pembeli ridho dan menerimanya, maka dengan sendirinya hak *khiyar aib* itu terhapus.

B. Tinjauan Umum Mengenai Tanggung jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen

1. Macam-Macam *Liability* Dalam Perlindungan Konsumen

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:⁷⁰

- a. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
- c. *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

⁷⁰ Edmon Makarim, *Op.Cit*, hlm. 268-378.

- d. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Merujuk UUPK Pasal 19 ayat (1), jika suatu produk merugikan konsumen, maka produsen bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*. Dalam UUPK, setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang melakukan perbuatan itu. Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) meliputi:

1. Pengembalian sejumlah uang
2. Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara
3. Perawatan kesehatan
4. Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Istilah dan definisi *product liability* dikalangan para pakar dan sejumlah peraturan diartikan secara berbeda-beda. Kata produk

diartikan sebagai barang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (tetap). Pengertian benda secara hukum dapat kita lihat dalam Pasal 499 KUHPerdara yang berbunyi “menurut paham Undang-Undang yang dinamakan kebendaan ialah tiap-tiap barang dan tiap-tiap hak yang dapat dikuasai oleh hak milik.

Tanggung jawab dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatannya atas dasar perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortius liability*).⁷¹

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya :⁷²

1. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*)
2. Kelalaian (*negligence*)
3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha (khususnya produsen), bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Kelalaian (*negligence*) adalah bila si pelaku usaha digugat itu gagal menunjukkan, ia cukup berhati-hati (*reasonable care*) dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang.⁷³

⁷¹ Shidarta, *Op.Cit*, hlm. 80.

⁷² *Ibid*, hlm 81.

⁷³ *Ibid*.

Tanggung jawab produk (*product liability*) menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) karena :

1. Diantara korban atau konsumen disatu pihak dan produsen di lain pihak beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi atau mengeluarkan produk di pasaran.
2. Dengan menerapkan atau mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian maka produsen harus bertanggungjawab.
3. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak produsen yang melakukan kesalahan dapat dituntut secara beruntun yaitu, konsumen kepada pedagang eceran, pedagang eceran kepada pedagang grosir, grosir ke distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan *strict liability* dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang cukup panjang ini.

Dalam KUHPdata untuk tuntutan beruntun juga diatur, namun dengan nama tuntutan tanggung menanggung atau tanggung renteng, hal ini diatur dalam Pasal 1278 KUHPdata yang berbunyi bahwa suatu perikatan tanggung menanggung atau tanggung renteng terjadi antara beberapa kreditur, jika dalam bukti persetujuan secara tegas kepada masing-masing diberikan hak untuk menuntut pemenuhan seluruh utang, sedangkan pembayaran yang dilakukan kepada salah

seorang di antara mereka, membebaskan debitur, meskipun perikatan itu menurut sifatnya dapat dipecah dan dibagi antara para kreditur tadi.

Strict liability adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum (*tort*) yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Karenanya, prinsip *strict liability* ini disebut juga dengan *liability without fault*. Prinsip pertanggungjawaban mutlak ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi produsen langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat.⁷⁴

Produsen dianggap harus bertanggung jawab apabila telah timbul kerugian pada konsumen karena mengkonsumsi suatu produk dan oleh karena itu produsen harus menggantikan kerugian itu. Sebaliknya, produsenlah yang harus membuktikan bahwa ia tidak bersalah, yaitu bahwa ia telah melakukan produksi dengan benar.

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Produk

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.⁷⁵ Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan

⁷⁴ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 115-116.

⁷⁵ Shidarta, *Op.Cit*, hlm 72.

pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.⁷⁶

Dua prinsip penting dalam UUPK yang diakomodasi adalah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Kedua permasalahan ini termasuk dalam prinsip-prinsip tentang tanggung jawab, tetapi di bahas terpisah karena perlu diberikan penguraian sendiri.⁷⁷ Sesuatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatnya) karena :⁷⁸

1. Cacat Produk atau manufaktur;
2. Cacat Desain;
3. Cacat Peringatan atau cacat instruksi.

Tanggung jawab produk (*product liability*) sebenarnya mengacu sebagai tanggung jawab produsen, yang dalam istilah Jerman disebut *produzenten-haftung*. Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawahnya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugiann karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁷⁹

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti produsen/ pabrik, *supplier*, pedagang besar, pedagang

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ *Ibid*, hlm 80.

⁷⁸ Abdul Halim Barakatulah, *Op.Cit*, hlm. 50.

⁷⁹ *Ibid.*

eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen.⁸⁰

Bentuk kerugian yang umumnya menimpa konsumen meliputi *personal injury, injury to the product itself/ some other property* dan *pure economic loss*. Jadi, di sini terkait dengan kerugian immaterial yang membahayakan keselamatan jiwa konsumen (*personal injury*) dan materiil di mana kerusakan terjadi pada barang tersebut (*injury to the product itself/ some other property*) dan hilangnya nilai ekonomis akan barang (*pure economic loss*).⁸¹

Setiap kerugian yang diderita oleh konsumen, dituntut suatu tanggung jawab dari pelaku usaha. Menurut Shidarta terdapat beberapa prinsip-prinsip umum tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang pada praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:⁸²

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability/liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan.

Di Indonesia, prinsip ini dapat dilihat dalam Pasal 1365, 1366, dan

⁸⁰ Yusuf Shofie, *Op.Cit*, hlm. 296-297.

⁸¹ Edmon Makarim, *Op.Cit*, hlm. 366.

⁸² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 92.

1367 KUHPerdota. Pasal 1365 KUHPerdota mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Ada perbuatan melanggar hukum;
- b. Ada kesalahan;
- c. Ada kerugian yang diderita; dan
- d. Ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kemudian dalam Pasal 1366 KUHPerdota disebutkan bahwa tanggung jawab tersebut tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya. Kelalaian atau kurang hati-hati disebut juga sebagai *negligence in tort*. Sedangkan Pasal 1367 KUPerdota diatur mengenai pertanggungjawaban atas kesalahan orang yang berada di bawah tanggung jawabnya.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat. Ketentuan Pasal 22 UUPK menegaskan bahwa beban pembuktian (ada

tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 UUPK dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya. Artinya jika pelaku usaha tidak memanfaatkan prinsip beban pembuktian terbalik, maka demi kepentingan umum, pihak jaksa harus menerapkan prinsip tersebut.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya di bawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya.⁸³

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*), tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Jadi kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang

⁸³ *Ibid*, hlm. 96.

memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *forcemajeure*. Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

Pasal 19 jo. Pasal 28 UUPK mengatur perihal tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, namun tidak diterapkan mengenai prinsip *strict liability*, karena pada Pasal 28 UUPK dirumuskan bahwa ganti rugi ditentukan oleh adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip *strict liability* yang mengandung arti bahwa ganti rugi bagi konsumen korban produk yang cacat harus diberikan tanpa melihat ada atau tidaknya unsur kesalahan pada pelaku usaha. Negara-negara maju seperti Amerika Serikat, tanggung gugat tidak lagi didasarkan pada kesalahan produsen dengan beban pembuktian pada konsumen tapi pada produsen atau tanggung gugat atas dasar *strict liability* yaitu tanggung gugat yang terlepas dari kesalahan, sehingga kemungkinan ada atau tidaknya kesalahan atau kelalaian dianggap tidak relevan dengan tanggung gugat ini.⁸⁴

Prinsip tanggung jawab mutlak, dalam hukum perlindungan konsumen, secara umum diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen.

Asas tanggung jawab seperti ini disebut *product liability* di mana

⁸⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 172.

gugatannya didasarkan pada tiga hal, yaitu melanggar jaminan (*breach of warranty*), ada unsur kelalaian (*negligence*), dan menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁸⁵

Pembebanan tanggung gugat berdasarkan *strict liability* juga dapat dilihat dari pendapat Traynor yang menyatakan bahwa seharusnya sudah ditiadakan pembuktian *negligence*, dan diakui bahwa produsen bertanggung gugat mutlak atas produknya yang cacat. Pendapat ini akhirnya berhasil mempengaruhi sebagian besar pengadilan.⁸⁶

Strict Liability atau yang dikenal di Indonesia dengan istilah tanggung gugat mutlak, mulai dikenal/diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1982 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup dan masih tetap dipertahankan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.⁸⁷

Tanggung gugat produsen dalam UUPK tidak menganut tanggung gugat mutlak atau *strict liability*, namun hanya disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁸⁵ Edmon Makarim, *Op.Cit*, hlm. 372.

⁸⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 173.

⁸⁷ *Ibid*, hlm. 59.

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, tanggung gugat yang dianut dalam UUPK adalah tanggung gugat berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian pada produsen (beban pembuktian terbalik).

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*)

Prinsip ini sering kali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka. Umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) butir 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti pelaku usaha membatasi diri atas tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada dirinya. Namun demikian, perlu diperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUH Perdata yang menyatakan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang, di mana mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apa pun. Hal tersebut hanya

dimungkinkan bila kedua belah pihak dalam pembuatan perjanjian/kontrak berada dalam posisi seimbang, artinya tidak ada penekanan-penekanan dari pihak (umumnya) pelaku usaha terhadap suatu ketentuan tertentu kepada konsumen. Pada era perdagangan bebas saat ini tampaknya pelaku usaha dapat dengan mudah membuat aturan tertentu seperti *terms and condition* dalam suatu *website* yang berisikan pembatasan tanggung jawab. Acuan yang digunakan adalah prinsip *take it or leave it contract*, padahal pelaku usaha diharapkan menjamin prinsip-prinsip hak konsumen dalam pembuatan kontrak yang mendasari hubungannya dengan konsumen.

Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum, tetapi diimbahi dengan tanggung jawab mutlak (*strict liability*), tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku, dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium *caveat emptor* telah ditinggalkan dan kini berlaku *caveat venditor*.

3. Jaminan Garansi dalam Perlindungan Konsumen

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, diharapkan terjadinya persaingan jujur karena arus barang dan/atau masuk ke suatu negara secara bebas. Persaingan jujur adalah suatu persaingan dimana konsumen dapat memiliki barang dan atau jasa karena jaminan kualitas dengan harga yang wajar.

Jaminan terhadap kualitas produk dapat dibedakan atas dua macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*.⁸⁸

- a. *Expressed Warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh penjual atau distributornya secara lisan atau tulisan. Dengan *expressed warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang dan/atau jasa dan penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang ke konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku terhadap kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dijualnya. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutan nya berdasarkan adanya wanprestasi dari pihak penjual.
- b. *Implied Warranty* adalah jaminan berasal dari undang-undang atau hukum. Jadi jaminan itu selalu mengikuti suatu produk yang dijual kecuali diperjanjikan lain. Apabila penjual telah meminta diperjanjikan untuk tidak menanggung sesuatu apa pun dalam hal adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, hal itu berarti bahwa adanya cacat tersembunyi pada barang itu menjadi risiko pembeli sendiri. Jadi jaminan yang diberikan dalam *implied warranty* adalah jaminan tentang pemilikan, jaminan tentang kelayakan, dan jaminan bahwa yang dijual cocok untuk dipasarkan.

⁸⁸ Edmon Makarim, *Op.Cit*, hlm. 366-367.

Namun, penerapan prinsip ini kemudian menjadi masalah dari pihak konsumen, yaitu untuk membuktikan kesalahan dari pihak pelaku usaha.

Jaminan kualitas produk tersebut menjamin produk terbebas dari kesalahan dalam pekerjaan dan kegagalan bahan. Jaminan produk biasanya disebut dengan istilah garansi. Garansi atau yang lazim pula disebut *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Surat tersebut biasa disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Definisi mengenai kartu garansi/kartu jaminan ini dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 8 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009, yaitu kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Dalam Pasal 2 ayat (1) permendag ini dinyatakan bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia. Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) Permendag No.19/MDAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa kartu jaminan harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

1. Masa garansi;
2. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;

3. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
4. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
5. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
6. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Selanjutnya dalam Pasal 3 ayat (3) ditentukan bahwa pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi berupa ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*), ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan, dan penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Layanan purna jual meliputi permasalahan yang luas dan mencakup masalah kepastian atas :⁸⁹

1. Ganti rugi jika barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian semula.
2. Jika ada kerusakan tertentu terhadap barang yang digunakan maka diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi.
3. Suku cadang selalu tersedia dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

⁸⁹ Shidarta, *Op.Cit*, hlm.127.

Kemudian dalam Permendag tersebut juga ditetapkan bahwa apabila produk telematika dan produk elektronika tersebut tidak dilengkapi dengan kartu garansi maka produsen atau importir harus menariknya dari peredaran. Penarikan itu berdasarkan perintah Direktur Jenderal atas nama Menteri dan biaya penarikannya dibebankan kepada produsen atau importir. Jika pelaku usaha atau importir tidak menarik produknya maka akan dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan pencabutan perizinan teknis lainnya serta dapat juga dapat dikenakan sanksi yang ada dalam UUPK. Hal-hal tersebut dapat dilihat Pasal 9, Pasal 19 dan Pasal 22 Permendag No.19/MDAG/PER/5/2009.

Dengan adanya peraturan ini, maka dapat dikatakan bahwa garansi tidak harus digantungkan lagi terhadap ada atau tidaknya ditentukan dalam suatu perjanjian. Artinya meskipun dalam perjanjian para pihak tidak ditentukan mengenai garansi, pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dalam menyediakan kartu garansi. Pelayanan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi.

Garansi juga sebagai salah satu upaya untuk melindungi kepuasan konsumen. Pada zaman sekarang, hubungan garansi dengan perdagangan merupakan hal yang sangat penting, khususnya bagi konsumen. Garansi dalam jual beli memiliki fungsi sebagai penjaminan

apabila dalam masa-masa garansi ditemukan cacat-cacat tersembunyi oleh konsumen dan pengikat terhadap pihak pelaku usaha untuk memenuhi prestasi (kewajiban) yang telah disepakati bersama dengan konsumen.

Ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua belah pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan-ketentuan tersebut biasanya dibuat oleh pihak pelaku usaha sebelum transaksi sehingga pembeli tidak ikut andil dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu. Konsumen tidak berhak untuk menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pelaku usaha. Dalam perjanjian ini, konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu :

1. Jika konsumen ingin melakukan transaksi, maka harus sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut
2. Jika konsumen tidak sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka transaksi tidak akan terjadi

Konsumen berhak mengetahui segala informasi yang relevan mengenai produk yang dibelinya, baik apa tidak sesungguhnya produk tersebut, maupun bagaimana cara memakainya, maupun juga resiko yang menyertai pemakainya. Jika suatu produk diberi garansi untuk jangka waktu tertentu, segala syarat dan konsekuensinya harus

dijelaskan secara lengkap. Semua informasi yang disebut pada label sebuah produk (baik yang tertera langsung pada produk maupun dalam lembar promosi) harus menunjukkan keadaan sesungguhnya dari produk tersebut. Sistem ekonomi pasar bebas konsumen berhak untuk memilih antara berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Kualitas dan harga produk bisa berbeda, konsumen berhak untuk membandingkannya sebelum memutuskan untuk membeli. Hak yang dimiliki konsumen merupakan hak legal yang dapat dituntut di muka pengadilan.

Konsumen melalui garansi, mendapatkan perlindungan hukum untuk menikmati pemakaian produk secara nyaman dan aman. Terhadap kerusakan yang dialami oleh produk pada masa garansi, konsumen dapat menuntut itikad baik dari pelaku usaha untuk melakukan perbaikan atas kerusakan tersebut sepanjang kerusakan tersebut bukan merupakan kerusakan akibat hal-hal yang dikecualikan dalam UUPK.



BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satu penyumbang terbesarnya adalah dari sektor perdagangan. Perdagangan yang sangat dilakukan oleh para pelaku usaha di Indonesia sangat bermacam-macam jenisnya maupun bentuknya, baik dilakukan secara impor maupun ekspor. Dalam kaitannya dengan perdagangan di Indonesia, perlindungan hukum pada konsumen merupakan hal yang sangat vital yang harus diatur. Hal ini guna untuk menjamin kepastian hukum diantara pihak-pihak yang melakukan transaksi perdagangan.

Berbicara mengenai perlindungan hukum di Indonesia, salah satu peraturan yang mengatur tentang peraturan perlindungan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut mengatur mengenai berbagai macam hal seperti hak dan kewajiban konsumen, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan hal-hal lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting dalam aspek perdagangan, hal itu guna memberikan jaminan perlindungan yang diberikan oleh negara. Supaya tidak terjadi kerugian ataupun kesewenang-wenangan dari salah satu pihak khususnya pelaku usaha. Konsumen akan dirugikan ketika dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat dan tercemar. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat mencegah kerugian bagi konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya.

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha terjadi pada tiga tahap. *Pertama*, pada tahap pratransaksi, biasanya ditandai oleh penawaran dari pelaku usaha kepada calon konsumennya. *Kedua*, tahap transaksi konsumen, terjadi perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. *Ketiga*, tahap purnatransaksi, pada tahap ini barang-barang tertentu yang diberikan garansi oleh pelaku usaha dalam jangka waktu terbatas, misalnya 1 (satu) tahun. Selama jangka waktu tersebut, setiap keluhan konsumen atas barang tersebut, sepanjang bukan disebabkan kesalahan konsumen, dapat diajukan kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang dan/atau jasanya yang masih dalam masa garansi. Klaim garansi dapat diajukan kepada pelaku usaha apabila barang tersebut rusak bukan karena kesalahan pemakaian dari konsumen tetapi merupakan cacat dari barang tersebut. Banyak pelaku usaha di Yogyakarta memperjualbelikan *handphone* bergaransi resmi dan distributor. Dalam menjalankan usahanya tersebut, sering kali pelaku usaha mengalami permasalahan yang berkaitan dengan jual beli, khususnya berkaitan dengan konsumen yang mengalami masalah atau kerugian akibat dari perjanjian jual beli *handphone* bergaransi resmi dan distributor.

Dalam transaksi jual beli *handphone* di Yogyakarta antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketentuan yang mewajibkan konsumen untuk menaati ketentuan yang telah di buat sebelumnya. Ketentuan itu tertera di dalam nota

pembelian maupun kertas khusus yang berisi perihal mengenai ketentuan yang berlaku terhadap barang yang dibeli. Ketentuan tersebut yaitu jangka waktu garansi yang berlaku pada *handphone* adalah 1 (satu) tahun untuk unit nya (*handphone*) dan untuk aksesoris tidak diberikan garansi. Garansi hanya berlaku jika segel baut dan segel mesin *handphone* dalam keadaan utuh. Apabila terjadi kerusakan segel baut/segel mesin, *human error*, lecet di *body handphone*, dan segala kerusakan yang diakibatkan pengguna maka garansi akan hangus dan akan masuk ke garansi toko. Biasanya pelaku usaha memberikan klaim garansi jika masih dalam jangka waktu satu bulan *handphone* mengalami kerusakan yang disebabkan karena produk yang dijual cacat seperti layar *handphone* muncul masalah, konektor *charger* tidak berfungsi, kamera tidak berfungsi atau hal lainnya yang dirasa itu bukan *human error* (kesalahan pengguna) maka pihak pelaku usaha akan mengganti *handphone* yang dibeli dengan unit *handphone* baru yang masih di segel.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, mekanisme klaim apabila konsumen mengalami kerugian atau kerusakan dalam transaksi jual beli *handphone*, pelaku usaha menindak lanjuti keluhan konsumen terhadap *handphone* yang mengalami masalah, pada saat itu juga pelaku usaha akan memberikan keputusan apakah *handphone* yang mengalami kerusakan masih masuk garansi *service* dari distributor, resmi atau hanya masuk garansi toko. Apabila masih memenuhi ketentuan garansi distributor atau resmi yang ditentukan maka pelaku usaha memperbaiki kerusakan dengan mengirim kembali ke pihak pusat atau langsung bisa di ganti oleh unit baru dengan persyaratan tertentu. Apabila

handphone yang mengalami kerusakan tidak memenuhi syarat untuk masuk ke garansi distributor atau resmi karena ditemukan kesalahan pengguna atau sudah lewat waktu garansi distributor atau resmi maka hanya bisa masuk garansi toko.⁹⁰

Permasalahan atau kerugian yang dialami oleh konsumen berkaitan dengan transaksi jual beli yang dilakukan pelaku usaha ialah berkaitan dengan unit *handphone* yang dijual bermasalah. Permasalahan itu bisa muncul dari kesalahan penggunaan maupun dari kondisi awal barang (*handphone*) sebelum di beli. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pelaku usaha jual beli *handphone*, menjelaskan bahwa memang tidak sedikit ditemukan unit disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pada saat distribusi barang dari waktu pengambilan pertama dari luar negeri sampai di tangan pihak terakhir sebelum dijual mengalami guncangan ataupun penumpukan sehingga menyebabkan tidak sedikit barang yang rusak. Faktor lain untuk *handphone* jenis Iphone karena statusnya adalah *refurb* (rekondisi) yang rentan rusak. *Handphone* rekondisi merupakan *handphone* bekas yang diperbarui dan pengkondisian ulang dengan sedikit perbaikan, sehingga mendekati kualitas baru untuk kemudian dibuat dus dan label baru. Produk ini tidak memenuhi standar kualitas atau cacat produk. Selain itu keterbatasan untuk mengecek unit (*handphone*) yang masuk ke pihak distributor sendiri karena keterbatasan baik dari segi sumber daya manusia maupun dari waktu.

⁹⁰ Hasil wawancara dengan pelaku usaha tanggal 3 Desember 2016 pukul 16.00 WIB.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada responden yang merupakan konsumen dan pernah mengajukan klaim garansi, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, seperti yang dialami Responden Didit (23 tahun) seorang mahasiswa, yang membeli *handphone* merek Iphone 5 bergaransi distributor Platinum. Responden Didit mengajukan klaim terhadap *handphone* yang dibelinya karena mengalami masalah dengan layar bergetar, kemudian responden Didit membawa *handphone* ke toko untuk menanyakan permasalahan yang terjadi karena masih dalam waktu 3 hari. Pihak toko kemudian memeriksa kerusakan yang terjadi, setelah diperiksa oleh pegawai, pihak pelaku usaha langsung merespon kerusakan yang dialami dengan mengganti unit baru yang masih tersegel pada saat itu juga. Pihak pelaku usaha mengganti dengan unit baru karena memang ditemukan kerusakan berasal dari *handphone*. Setelah dilakukan penukaran dengan unit baru, muncul kerusakan lagi dengan *Iphone 5* yang baru di ganti, kerusakan yang kedua berkaitan dengan baterai yang cepat habis (*drop*), hal itu terjadi setelah seminggu sejak penggantian *handphone* yang pertama. Kemudian pihak pelaku usaha memeriksa, namun tidak mau mengganti dengan unit baru lagi dengan alasan bahwa kemarin sudah ada penggantian unit baru, oleh karena itu responden Didit disarankan untuk melakukan perbaikan saja.

Sejak dahulu menjadi kewajiban pelaku usaha untuk menjamin barang yang dijualnya itu bebas dari cacat tersembunyi. Jaminan ini merupakan perikatan otomatis dibebankan kepada pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha

dalam layanan purna jual harus diperhatikan dengan benar oleh pelaku usaha karena ini menyangkut hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru, penggantian barang baru (*replace new*) ini berlaku selama 1 (satu) bulan dihitung dari tanggal pembelian.

Untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang-barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut. Pasal 8 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.”

Tanggung jawab produk atau biasa disebut *product liability* adalah salah satu lembaga hukum yang mencakup seluruh wilayah secara internasional yang perlu diperhatikan dalam revisi maupun pembentukan hukum ekonomi nasional. Melalui adanya lembaga hukum ini, segala kegiatan perekonomian yang menghasilkan keuntungan tidak boleh mengandung unsur kecurangan semata-mata untuk menguntungkan dia sendiri karena ada hukum ekonomi nasional yang secara tegas mengatur.

Secara historis, *product liability* lahir karena ketidakseimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan menyatakan 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”.

Dalam prinsip *product liability* berlaku sistem tanggung jawab mutlak. Hal ini berarti prinsip tanggung jawab dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan. Dalam tanggung jawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Jika konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang dihasilkan suatu produsen atau pelaku usaha, maka itu menjadi dasar untuk bisa menggugat produsen yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha atau produsennya. Pelaku usaha dan/atau produsen bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha yang gagal memenuhi jaminan garansi dan telah melanggar Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengganti komponen *handphone* yang rusak tanpa

dikenakan biaya apapun, mengganti *handphone* yang rusak dalam masa garansi tanpa dikenakan biaya apapun, dan mengembalikan uang konsumen atas barang yang dijual.

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen biasanya bersifat lisan. Meskipun perjanjian yang dibuat tidak dilakukan secara tertulis, tetapi kekuatannya sama halnya dengan perjanjian yang dibuat secara tertulis. Dalam perjanjian jual beli terkadang konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal itu disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Sering kali pelaku usaha menjanjikan waktu perbaikan yang tidak tentu, nantinya akan mengecewakan konsumen, karena pada waktu jatuh tempo pelaku usaha masih belum bisa memperbaiki *handphone* konsumen, hal ini dialami Responden Taufik (22 Tahun) seorang mahasiswa yang memiliki *handphone Iphone 4* bergaransi distributor Bless Platinum. Setelah 1 bulan membeli *handphone* tersebut tiba-tiba dibagian pinggir kanan atasnya agak terbuka, padahal Taufik tidak pernah menjatuhkan atau membenturkan *handphone* tersebut, 1 bulan kemudian tiba-tiba Imei dan Signalnya hilang. Setelah di bawa ke toko, Taufik harus menunggu selama 1 bulan, ternyata sampai 3 bulan pihak pelaku usaha tidak memberi kejelasan, kemudian Taufik meminta *cancel service*.

Dalam kartu jaminan/garansi seharusnya memuat mengenai lamanya waktu perbaikan. Dijelaskan bahwa untuk kerusakan jenis tertentu maka jangka waktu perbaikannya adalah selama dalam waktu tertentu pula. Misalnya

untuk kerusakan layar pada *handphone* maka jangka waktu perbaikannya adalah 7 hari. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha tidak berlaku sewenang-wenang kepada konsumen dengan meminta konsumen untuk menunggu selama sebulan, dua bulan atau bahkan setahun untuk perbaikan yang sebenarnya bisa diselesaikan hanya dalam waktu seminggu.

Berdasarkan tanggung jawab produk seharusnya pelaku usaha jelas menjamin produk yang diperdagangkannya, namun pada kenyataannya pelaku usaha masih merugikan konsumen. Pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh untuk melayani konsumen karena waktu yang dikatakan 1 (satu) bulan ternyata *handphone* nya masih belum selesai dalam waktu 3 (tiga) bulan. Ini jelas pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen untuk mendapatkan layanan purna jual yang telah diperjanjikan.

Adapun hak-hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari penjelasan diatas layanan purna jual harus lebih diperhatikan jangan sampai konsumen merasa dirugikan, hal ini juga dialami oleh Responden Ayu (21 tahun) Ayu membeli *handphone* lenovo P780. Setelah 4 bulan pemakaian, *handphone* Ayu mengalami masalah yaitu terdapat bunyi kocak di dalam *handphone*. Kemudian, lampu tombol *back home* menyala terus bahkan ketika *handphone* dimatikan. Ayu membawa *handphone* tersebut ke toko, kemudian dari pihak pelaku usaha dijanjikan akan dicek terlebih dahulu, dan akan diberi kabar maksimal 3 (tiga) hari kemudian. Proses serah terima *handphone* tanpa ada proses pengecekan hal-hal yang dapat menimbulkan garansi hangus. Hanya mencopot tutup baterai dan sim *card* serta *SD Card* untuk dibawa, 3 (tiga) hari kemudian Ayu menanyakan kembali *handphone* nya, kemudian pihak pelaku usaha memberikan jawaban bahwa garansinya gugur karena sekrup dalam *handphone* hilang satu dan ada korosi bekas terkena air, jika

lanjut *service* akan dikenai biaya. Padahal sebelumnya *handphone* Ayu tidak pernah terkena air dan belum pernah melakukan perbaikan sebelumnya.

Pelaku usaha dalam menerima pengaduan klaim garansi *handphone* seharusnya saat melakukan pembongkaran diperlihatkan kepada konsumen agar konsumen tau benar kerusakannya dan konsumen tidak berprasangka buruk jika *handphone* nya mengalami kerusakan karena cacat tersembunyi atau kerusakan karena pemakaian oleh konsumen sehingga hilang haknya dalam memperoleh jaminan garansi yang nantinya menjadikan pelaku usaha lepas dari tanggung jawab untuk mengganti atau memperbaikinya.

Berdasarkan tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha, masa garansi yang diberikan terhadap produk yang dijualnya selama 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal pembelian produk. Ini jelas pelaku usaha menjamin produknya selama 1 (satu) tahun dan konsumen tidak akan dikenakan biaya baik untuk suku cadang maupun jasa dalam memperbaiki atau mengganti produk. Tetapi kenyataannya pelaku usaha dalam memberikan layanan purna jual masih mempersulit konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan purna jual pun terkesan tidak profesional sehingga konsumen merasa sangat di rugikan akibat pelayanan yang kurang baik.

Tujuan peraturan perundang-undangan tentang tanggung jawab produk adalah untuk :⁹¹

⁹¹ AZ. Nasution, *Op.Cit*, hlm. 175.

- a. Menekan tingkat kecelakaan karena produk cacat; atau
- b. Menyediakan saran ganti rugi bagi (korban) produk cacat yang tak dapat dihindari.

Dari perkembangan *product liability* diberbagai negara, dapat dikemukakan bahwa *product liability* merupakan lembaga hukum yang tetap menggunakan konstruksi hukum *tort* (perbuatan melawan hukum) dengan beberapa modifikasi antara lain :

- a. Produsen langsung dianggap bersalah jika terjadi kasus *product liability* sehingga didalamnya dianut prinsip praduga bersalah (*presumption of fault*) berbeda dengan praduga tidak bersalah (*presumption of no fault*) yang dianut oleh *tort*.
- b. Karena produsen dianggap bersalah, konsekuensinya ia harus bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi secara langsung kepada pihak konsumen yang menderita kerugian. Jenis tanggung jawab ini disebut *no fault liability* atau *strict liability*.
- c. Karena produsen sudah dianggap bersalah maka konsumen yang menjadi korban tidak perlu lagi membuktikan unsur kesalahan produsen. Dilihat dari segi ini, konsumen jelas sangat diringankan dari beban untuk membuktikan kesalahan.

Dalam beberapa kasus yang ada pihak pelaku usaha kurang memperhatikan layanan purna jual, dalam hal ini banyak pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawabnya secara penuh. Ini jelas sangat merugikan

konsumen, seharusnya barang yang masih dalam masa garansi menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Untuk menerapkan tanggung jawab produk dari pelaku usaha yang menyerahkan barang kepada konsumen berdasarkan perjanjian, hak gugat konsumen terhadap pelaku usaha terjadi karena tidak memenuhi kewajiban. Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan, “tiap-tiap perbuatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Tuntutan konsumen kepada pelaku usaha dengan menggunakan dasar wanprestasi dalam konteks ini adalah menuntut pelaku usaha, pelaku usaha dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi. Dalam hal demikian, konsumen yang merasa kecewa, tidak puas, bahkan kadang-kadang merasa tertipu atas apa yang ia beli maka dapat mengadakan kerugian tersebut kepada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian diatas, maka konsumen dapat menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha berdasarkan prinsip praduga lalai dengan pembuktian terbalik atau prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*).

a. Prinsip Praduga Lalai dengan Pembuktian Terbalik

Teori murni ini dalam prinsip tanggung jawab mutlak berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan/kelalaian dan hubungan kontrak (*privity of contract*).⁹²

⁹² Inosentius Samsul, *Op.Cit*, hlm 48.

Prinsip ini di fokuskan kepada adanya pengecualian dan penolakan terhadap hubungan kontrak dalam gugatan berdasarkan kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Dalam perkembangan selanjutnya, muncul pemikiran yang mempersoalkan apakah faktor kesalahan atau kelalaian merupakan faktor yang penting dalam gugatan konsumen kepada produsen. Maka kemudian muncul ajaran tanggung jawab yang tidak saja menolak adanya hubungna kontrak, tetapi juga melakukan modifikasi terhadap sistem tanggung jawab berdasarkan kesalahan.⁹³ Prinsip praduga lalai dengan pembuktian terbalik ini berarti kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi, karena fakta berupa kecelakaan atau kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan hasil kelalaian dari produsen.⁹⁴ Konsumen tidak akan mengalami kerugian dan kecelakaan apabila produsen tidak lalai. Maka berdasarkan prinsip ini, pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat. Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

b. Prinsip Tanggung jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak menerapkan tanggung jawab kepada pelaku usaha produk yang cacat tanpa adanya beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan membuktikan kesalahan. Dalam gugatan berdasarkan *negligence*, pihak yang dirugikan harus menunjukan

⁹³ *Ibid*, hlm. 67

⁹⁴ *Ibid*, hlm. 68

bahwa pelaku usaha atau pembuat barang gagal melakukan upaya yang terbaik dalam menghasilkan atau memasarkan barangnya, yang tentunya suatu hal yang sangat berat. Demikian pula apabila konsumen harus membuktikan adanya wanprestasi. Konsumen harus membuktikan beberapa unsur penting dalam suatu perjanjian yaitu hubungan kontrak, itikad baik dan pemberitahuan untuk mendapatkan penggantian kepada seorang pelaku usaha produk-produk yang cacat. Tanggung jawab mutlak mengurangi atau menghilangkan tuntutan pembuktian atas hal-hal tersebut.⁹⁵

Dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta

Bedasarkan hasil penelitian penulis, ada beberapa pelaku usaha pernah menjual *handphone black market* kepada konsumen, *handphone* tersebut diberikan tanpa jaminan garansi dan dengan harga yang lebih murah di banding dengan *handphone* rekondisi yang memiliki garansi. Apabila konsumen datang

⁹⁵ Inosentius Samsul, *Op.Cit*, hlm. 96-97.

untuk melakukan perbaikan maka pelaku usaha akan menolak untuk memberikan tanggung jawabnya untuk melakukan perbaikan dan akan dikenai biaya *service*, dengan alasan *handphone* tersebut tidak memiliki jaminan garansi.

Penulis mewawancarai salah satu konsumen bernama Rafi (24 tahun) yang merasa dirugikan akibat membeli *handphone* tanpa jaminan garansi, disini Rafi tidak diberitahu bahwa *handphone* tersebut merupakan *handphone Blackmarket*. Saat itu Rafi hanya diiming-imingi oleh pelaku usaha untuk membeli dengan harga yang sangat murah, kemudian *handphone* tersebut rusak setelah 7 hari Rafi membeli, kemudian Rafi membawanya ke toko, tetapi pihak toko tidak bersedia memberikan tanggung jawabnya karena *handphone* tersebut tidak memiliki jaminan garansi dan jika memang harus *service* Rafi akan dikenai biaya *service*.

Apabila melihat praktik yang dilakukan oleh pelaku usaha di atas adalah hal yang ilegal karena pelaku usaha *Handphone Black Market* yang tidak memiliki jaminan garansi tidak diperbolehkan oleh hukum. *Handphone Black Market* merupakan *handphone* dari suatu negara diselundupkan masuk ke negara lain sehingga pajak tidak di bayar atau kegiatan ilegal. Selain itu bisa juga dari hasil curian atau barang resmi dijual secara gelap untuk menghindari pembayaran pajak atau syarat lesensi suatu negara.

Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor: 527 k/Pdt/2006 telah menggunakan istilah *black market* untuk menyebut suatu perdagangan yang

tidak resmi. *Handphone* termasuk produk telematika sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 19/M-DAG/PER/5/2009. Menurut ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag 19/M-DAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa “setiap produk telematika dan elektronik yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk pengguna dan kartu jaminan (garansi purna jual) dalam Bahasa Indonesia”. Terhadap pelaku usaha *handphone* yang melanggar ketentuan Pasal 2 ayat (1) Pemendag 19/M-DAG/PER/5/2009 berlaku ketentuan Pasal 22 Permen 19/MDAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa “pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Berdasarkan peraturan dalam Pasal 62 ayat (1) jo. Pasal 8 ayat (1) UUPK seorang pelaku usaha *handphone* yang tidak memberikan kartu garansi dan layanan purna jual dapat dikenai sanksi pidana.

Dalam kaitannya dengan perbuatan pelaku usaha yang memasarkan produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual, perlu diselidiki lebih lanjut mengenai terpenuhinya unsur perbuatan melanggar hukum dalam perbuatan pelaku usaha tersebut. Dengan adanya Permendag No.19/M-DAG/PER/05/2009 yang mewajibkan agar pelaku usaha menyertakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan, dapat disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan

perbuatan melanggar hukum. Selain itu harus diselidiki lebih lanjut mengenai adanya kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengkonsumsi produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dan perlu dianalisis mengenai adanya hubungan antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang diderita.

Dengan tidak adanya kartu jaminan/garansi yang disediakan pelaku usaha terhadap produknya maka konsumen harus mengeluarkan biaya sendiri untuk memperbaiki produk tersebut. Sehingga harus dibuktikan mengenai adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang menjadikan permasalahan dalam unsur ini yaitu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan pemasaran atau penjual produk tersebut dipasaran.

Dalam hal ini pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana menyebutkan bahwa :

“pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan garansi sesuai yang diperjanjikan”.

Dalam Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan bahwa :

“pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang/ atau fasilitas perbaikan dan tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan”.

Penyelesaian kasus purna jual seperti yang dinyatakan Pasal 25 UUPK itu masih memerlukan upaya penuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, sehingga kesadaran konsumen untuk melakukan penuntutan terhadap pelaku usaha untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar sangat diperlukan agar penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berjalan dengan baik. Pelaku usaha jelas-jelas gagal atau tidak memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan sehingga melanggar Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, pelaku usaha seharusnya memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan karena itu mutlak merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Pelaku usaha tidak boleh lepas dari tanggung jawabnya dengan memberikan alasan-alasan yang merugikan konsumen agar terlepas dari tanggung jawabnya kepada konsumen.

Sering kali pelaku usaha *handphone* di Yogyakarta mempromosikan produk yang mereka tawarkan dengan menyatakan bahwa produk tersebut merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik, namun kadang kala hal tersebut tidak sesuai dengan realitanya. Pelaku usaha seolah-olah bersikap tidak mau tahu dan cenderung bersikap acuh terhadap permasalahan ini. Padahal mereka mengetahui bahwa mereka mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan dan kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang

diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Pelanggaran pelaku usaha tersebut dilakukan dengan berbagai macam alasan. Salah satu alasannya yaitu adanya anggapan pelaku usaha bahwa produk yang mereka tawarkan adalah produk yang tidak cepat rusak dan merupakan barang *black market* sehingga tidak wajib bagi produknya untuk dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi. Hal ini berdasarkan hasil wawancara singkat yang penulis lakukan terhadap salah satu karyawan toko *handphone* di kota Yogyakarta. Alasan yang dikemukakan oleh responden tersebut adalah alasan yang tidak dapat dibenarkan. Meskipun produk yang mereka tawarkan itu memiliki kualitas yang bagus tetapi mereka tidak dapat menjamin bahwa semua produk tersebut memiliki kualitas yang sama.

Konsumen yang merasa dirugikan jika ingin mengajukan tuntutan ganti rugi maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui cara menggugat pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun isi Pasal 45 yaitu:

- (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 atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih penyelesaian sengketa 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.

Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi “tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum yang dapat membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu”. Berdasarkan ketentuan yang dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdata, dapat diketahui bahwa pelaku usaha dapat bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu.
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya yang bertentangan dengan undang-undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat

atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati.

3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Ganti Kerugian dalam UUPK, hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam UUPK adalah ganti kerugian subjektif.
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian, artinya kerugian yang diderita oleh seseorang itu diakibatkan perbuatan orang lain.
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah yang dimaksud di sini adalah ada kesalahan dalam perbuatan atau tindakan hukum yang dilakukan. Kesalahan ini memiliki 3 unsur, yaitu:
 - a. Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan;
 - b. Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya;
 - 1) Dalam arti objektif, sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya;

2) Dalam arti subjektif, sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya;

c. Dapat dipertanggungjawabkan debitur dalam keadaan cakap.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa perbuatan melawan hukum berisikan tentang suatu perikatan yang dilahirkan oleh undang-undang untuk tidak berbuat sesuatu, karena dengan melakukan perbuatan tersebut maka seseorang telah melakukan kesalahan dalam hukum. Larangan untuk tidak berbuat sesuatu merupakan sesuatu yang diperintahkan oleh hukum, yang jika perbuatan yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan tersebut dilakukan, maka orang yang melakukan perbuatan tersebut berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya dengan mengganti kerugian terhadap pihak yang telah dirugikan. Maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya dengan disertai kartu jaminan/garansi purna jual.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *handphone* di Yogyakarta kurang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak pelaku usaha kurang memperhatikan tanggung jawab produknya terkait dengan layanan purna jual, banyak pelaku usaha mengabaikan kewajibannya untuk memenuhi jaminan garansi, sehingga disini konsumen merasa sangat dirugikan. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru dan mengembalikannya kepada konsumen dalam keadaan baik dan tidak dikenakan biaya serta pelaku usaha harus menjamin selama sisa garansi produk tersebut. Dalam prinsip *product liability* atau tanggung jawab produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha. Pelaku usaha bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai

tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen.

2. Tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli *handphone* belum berjalan dengan baik, sering kali pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen yang tidak memiliki jaminan garansi, padahal pelaku usaha sendiri yang memperdagangkan barang tersebut tanpa jaminan garansi. Pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan garansi telah melakukan perbuatan melawan hukum yang telah di atur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan melanggar Pasal 25 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta melanggar Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 yang mewajibkan produk telematika dan elektronika dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi purna jual. Oleh karena itu ketika konsumen menuntut ganti rugi terhadap barang yang dibelinya, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan cara pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya dengan disertai kartu jaminan/garansi purna jual.

B. Saran

1. Bagi pelaku usaha diharapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen agar tidak ada salah satu pihak yang merasa kecewa dan dirugikan serta pelaku usaha harus wajib memberikan jaminan garansi purna jual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bagi konsumen sebelum membeli barang agar lebih berhati-hati karena produk-produk yang diperdagangkan pelaku usaha seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan, hendaknya konsumen memeriksa dengan cermat dan teliti barang yang akan dibeli khususnya memeriksa kartu garansi purna jualnya, hal ini akan memudahkan konsumen saat mengajukan klaim kepada pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU :

Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama. Nusa Media, Bandung, 2008.

Abdulkadir Muhammad. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Ade Maman Suherman. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.

Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011

_____, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta, 2011

- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan : Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Al-Zuhaily Wahbah, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, Damaskus, 2005.
- Andrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- AZ Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Daya Wisya, 1999.
- _____. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Edmon Makarim, dkk. *Pengantar Hukum Telematika-Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Ghufron Ihsan. MA, *Fiqh Muamalat*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2008.
- Inosentius Samsul. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk. Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Johanes Gunawan. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999.
- Siahaan. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gransindo, Jakarta, 2000.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996
- Sudaryatmo. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.
- Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011

Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No 19/ M- DAG / PER/ 5 / 2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika

