

**HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI  
HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA  
DI KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
(Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh :

**IMAN FAUZI**

Nomor Mahasiswa : 08410194

Program Studi : Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2012**

**HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI  
HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA  
DI KOTA YOGYAKARTA**

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh  
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta

Oleh :

**IMAN FAUZI**

**No. Mahasiswa: 08410194**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
F A K U L T A S H U K U M  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2012**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SKRIPSI

**HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI  
HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA  
DI KOTA YOGYAKARTA**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk  
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Pada tanggal **11 Juni 2012**



Yogyakarta, 3 Mei 2012

Dosen Pembimbing

**H. Bagya Agung Prabowo, SH., M.Hum**



SKRIPSI

**HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI  
HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA  
DI KOTA YOGYAKARTA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam Ujian Tugas  
Akhir/Pendadaran pada tanggal **11 Juni 2012** dan dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 11 Juni 2012

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Endro Kumoro SH. M.Hum
2. Anggota : H. Sujitno, SH. M.Hum
3. Anggota : H. Bagya Agung Prabowo, SH. M.Hum

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
Fakultas Hukum  
Dekan



**(Dr. H. Rusli Muhammad, SH., MH.)**

NIP. 195406121984031001

**SURAT PERNYATAAN**

**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

*Bismillahirrohman nirrohim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **IMAN FAUZI** \_\_\_\_\_

No. Mhs. : **08.410.194** \_\_\_\_\_

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

**HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI HANDPHONE (HP)  
PRODUK CHINA DI KOTA YOGYAKARTA**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah etika dan norma-norma penulisan 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 UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir no 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi 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 Fakukas Hukum UII.

Demikian, Surat Pemyataan ini saya buat dengan sebenar-benamanya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : \_\_\_\_\_

Yang membuat Pernyataan

Materai Cukup

\_\_\_\_\_

Tanda Tangan & Nama Terang Ybs.

## CURICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Iman Fauzi
2. Tempat Lahir : Brebes
3. Tanggal Lahir : 21 Februari 1989
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl. Suryowijayan MJ I/75 Yogyakarta
7. Alamat Asal : Desa Cikuya RT 01/RW 05 Kec,  
Banjarharja, Kab, Brebes Propinsi Jawa Tengah
8. Identitas Orang Tua/Wali
  - a. Nama Ayah : Rojikin  
Pekerjaan : Swasta
  - b. Nama Ibu : Casriah  
Pekerjaan : Swasta
9. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : MIN Malahayu
  - b. SMP : MTs Malahayu
  - c. SMA : SMAN 1 Banjarharjo
10. Organisasi : HMI FH UII
11. Hobby : Sepak Bola, Renang,

Yogyakarta, 15 Juni 2012

Yang Bersangkutan,

(Iman Fauzi)  
NIM. 08410194

## MOTTO

*“Pelajarilah Ilmu, karena mempelajarinya karena Allah adalah khasyah, Menuntutnya adalah ibadah, mempelajarinya adalah Tasbih, mencarinya adalah Jihad, Mengajarkannya kepada orang yang tidak mengetahui adalah Shadaqah, menyerahkan kepada ahlinya adalah Taqarrub. Ilmu adalah teman dekat dalam kesendirian dan sahabat dalam kesunyian” (Muadz bin Jabal ra)*

*“Mohonkanlah pertolongan kepada Allah dari segala kesulitan dengan sikap tabah dan mengerjakan shalat. Shalat itu memeng berat dirasakan, kecuali orang yang tunduk hatinya kepada Tuhan”(Qs. Al-Baqarah:45)*

*Persembahan*

*Skripsi ini kupersembahkan kepada :*

*Ibuku tercinta - Casriah*

*dan*

*Ayahku tercinta - Rozikin*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji dan syukur atas kebesaran Allah SWT yang mana berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hak atas Informasi dalam Transaksi Jual-beli *Handphone* (HP) Produk China di Kota Yogyakarta” sebagai tugas akhir.

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan serta memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak. Penulis dalam penyusunan ini telah memperoleh bantuan yang besar sekali baik dalam bentuk materiil maupun spiritual. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT beserta Rasul-Nya.
2. Bapak Prof. Dr Edi Suandi Hamid M.Ec selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak DR. H. Rusli Muhammad, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

4. H. Bagya Agung Prabowo, SH., M.Hum selaku dosen pembimbing yang senantiasa tulus dan sabar dalam membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Tim Penguji Pendadaran (Pak Endro, Pak, Sujitno dan Pak Bagya).
6. Bapak Dr. Salman Luthan SH. MH. Selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang dengan ketulusan hatinya memberikan ilmunya kepada penulis dalam berbagai mata kuliah ilmu hukum.
8. Para Konsumen HP Produk China, Budi Raharjo, Sofyan Nugraha, Ibu Kartika yang telah bekerja sama dalam memenuhi penulisan tugas akhir.
9. Para pelaku usaha HP Produk China, Bapak Dedy Haryono, Ibu Kuslia Safitri, Satria yang telah bekerja sama dalam rangka untuk memenuhi tugas akhir.
10. Bapak Hery Susanto selaku Kepala Teknisi Service Center MITO yang telah bekerja sama dalam rangka memenuhi penulisan tugas akhir.
11. Ibu Intan selaku Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta, terima kasih telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di BPSK dalam rangka untuk memenuhi penulisan tugas akhir.
12. Bapak Dwi selaku Ketua Bidang Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) yang telah bersedia bekerja sama dalam rangka memenuhi penulisan tugas akhir.
13. Nenekku tercinta yang telah memberikan doa yang tidak henti hentinya selama ini.

14. Kakekku tercinta yang telah memberikan doa dan motivasi.
15. Ibuku tercinta, yang telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, semangat dan segala bantuan baik spiritual maupun materiil. Insya Allah perjuangan ibu selama ini tidak akan sia-sia.
16. Ayahku tercinta, terimakasih atas doa, dukungannya dan nasehatnya, perjuangan yang keras selama ini ayah rintis menjadi semangat dalam hidupku yang tidak akan pernah padam sampai kapanpun. Terimakasih banyak ayah.
17. Bibiku tercinta yang telah membantu dalam bentuk materiil, perjuangan bibi tidak sia-sia.
18. Adikku tercinta, Burhanudin, Siti Fauziah, yang telah menjadi inspirasiku, semoga kalian menjadi anak yang berbakti terhadap orang tua kita.
19. Wanita yang selalu ada dalam hatiku, cinta dan kasih sayangmu menjadi inspirasiku selama ini terimakasih atas doa dan dukungannya.
20. Sahabatku Lisa, Opie, Beben, Tika, Dedi, Riduan, Anita, yang telah memberikan motivasi beserta doanya.
21. Teman-temanku di Kontrakan, Ka Sina, Bang Alfa, Ria, Echa, Leni, Fatimah yang sselalu mendukungku.
22. Teman-teman Organisasi Padeudeukeut semoga jaya selalu.
23. Trinovi Arsyta Sari terimakasih telah menemani saya dalam mendapatkan data dari BPSK, data yang menjadi kunci utama penelitianku.
24. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu baik secara langsung ataupun tidak langsung membantu dalam menyusun skripsi.

Atas bantuan semua pihak di atas, penulis tidak akan dapat melupakan serta membalas semua bentuk bantuan yang telah diberikan. Penulis hanya dapat menyerahkan dan memanjatkan doa kehadiran Allah SWT dalam membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, sebagai manusia yang tidak pernah lepas dari kesalahan maka penulis dengan hati terbuka mengharapkan suatu kritik dan saran yang dapat bermanfaat dalam perbaikan sebuah penulisan karya tulis skripsi ini di masa yang akan datang.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Yogyakarta, 12 Juni 2012

Penulis

(Iman Fauzi)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xv
<b>BAB. I . PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	10

E. Definisi Operasional .....	15
F. Metode Penelitian .....	18
G. Kerangka Skripsi .....	21
<b>BAB. II . TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL-BELI, PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA.....</b>	<b>23</b>
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual-beli.....	23
1. Pengertian Perjanjian.....	23
2. Subjek dan Objek Perjanjian .....	26
3. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian.....	29
4. Asas-asas dalam Perjanjian .....	34
5. Wanprestasi .....	36
6. Berakhirnya Perjanjian .....	38
7. Pembatalan Perjanjian .....	38
8. Pengertian Perjanjian Jual-beli.....	40
9. Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli .....	42
10. Risiko dalam Perjanjian Jual-beli.....	43
11. Ganti-rugi Akibat adanya Cacat Tersembunyi.....	46
12. Ketentuan mengenai Garansi.....	49
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi .....	52
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	52
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	54

3. Pengertian Konsumen .....	58
4. Kedudukan Konsumen .....	62
5. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	63
6. Hak atas Informasi .....	68
7. Bentuk-bentuk Informasi.....	71
C. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	75
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	75
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	78
3. Larangan Bagi Pelaku Usaha .....	81
4. Pengertian dan Jenis-jenis Tanggung Jawab.....	85
 BAB. III . HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI	
<i>HANDPHONE</i> (HP) PRODUK CHINA DI KOTA	
YOGYAKARTA.....	94
A. Pemenuhan Hak atas Informasi terhadap Transaksi Jual-beli	
<i>Handphone</i> (HP) Produk China .....	94
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha <i>Handphone</i> (HP) Produk	
China.....	105
 BAB. IV. PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran .....	126
 DAFTAR PUSTAKA .....	127
 LAMPIRAN.....	130

## ABSTRAKSI

*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Hak yang paling mendasar yang dimiliki konsumen adalah hak atas informasi, yang tercantum dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penegakan pasal di atas harus diwujudkan oleh pelaku usaha dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan tidak menyesatkan. Pelanggaran terhadap hak informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha Handphone (HP) produk China di Kota Yogyakarta berupa penyesatan informasi yang berlebihan di dalam brosur. Isi dari penyesatan informasi tersebut tentang kualitas yang tidak sesuai tersebut menuntut tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti semua kerugian konsumen.*

*Penelitian skripsi ini adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yakni pendekatan dari sudut pandang menurut ketentuan dengan keadaan aslinya, dan masalah garansi serta tidak tersedianya service center merek HP produk China tertentu. Akibat dari pelanggaran tersebut menimbulkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Agar tuntutan ganti-rugi dapat diwujudkan konsumen dalam menyelesaikan sengketa harus melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) Kota Yogyakarta. Upaya hukum perundang-undangan yang berlaku. Bahan-bahan hukum yang diperoleh dari penelusuran perpustakaan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemenuhan hak atas informasi terhadap transaksi jual-beli handphone (HP) produk China di Kota Yogyakarta, serta untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas informasi yang tidak benar, tidak jelas tentang HP produk China di Kota Yogyakarta.*

*Berdasarkan hasil penelitian bahwa pemenuhan hak konsumen atas informasi terhadap transaksi jual-beli HP produk China di Kota Yogyakarta masih lemah, karena ketika adanya sengketa konsumen tidak serta-merta memanfaatkan lembaga atau badan yang ditunjuk oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (BPSK dan LKY) sehingga hak konsumen dalam pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi. Biasanya tanggung jawab pelaku usaha dapat diwujudkan apabila penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dan LKY, berupa penggantian ganti-rugi baik itu pengembalian uang seharga produk HP China tersebut, maupun penggantian barangnya.*

*Kata kunci : Hak atas Informasi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi yang terjadi menuntut manusia sebagai subjek dari teknologi tersebut, untuk terus menyesuaikan diri dan mengadopsinya. Teknologi memberikan banyak dampak terhadap kehidupan manusia. Dampak teknologi tersebut dapat dikategorikan menjadi dua yaitu, dampak positif dan dampak negatif. Kemajuan teknologi yang paling mudah diterima dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari adalah teknologi komunikasi seperti televisi, radio, telepon genggam, media internet dan sebagainya.

Berbagai kemajuan teknologi dibidang informasi yang paling menyita perhatian dan dekat dengan kehidupan manusia saat ini adalah produk telepon selular yang lazimnya disebut telepon genggam/seluler atau *handphone* (selanjutnya disebut HP). HP merupakan alat komunikasi jarak jauh yang banyak membantu komunikasi antar individu dan bahkan antar kelompok dengan berbagai fasilitas layanan yang disediakan berbagai jasa telekomunikasi.

Produk HP telah memasuki kehidupan masyarakat dan telah menjadi kebutuhan pokok, bahkan telah menjangkau ke setiap lapisan masyarakat. Peranan distribusi perusahaan yang cakupannya makin meluas dan munculnya berbagai merek serta harga yang bervariasi, menjadikan produk HP terjangkau oleh segala lapisan masyarakat. Pertambahan penduduk dan meningkatnya gaya hidup masyarakat menjadi faktor pendukung

perkembangan pasar produk HP. Hal ini menjadi suatu peluang bagi pemasaran serta menunjukkan bahwa potensi dan prospek produk HP, cukup baik dan akan terus berkembang selaras dengan perkembangan teknologi dan masyarakat.

Hal tersebut mendorong pengusaha yang bergerak di bidang usaha HP untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk HP tersebut. Perkembangan teknologi menjadikan banyaknya perusahaan yang memproduksi HP, bahkan perusahaan elektronik yang dahulunya tidak memproduksi HP sekarang mulai menjual produk HP. Banyaknya merek yang tersedia di pasaran menjadikan persaingan yang terjadi sangat ketat di antara perusahaan-perusahaan yang memproduksi HP tersebut.

Produk HP China menjadi pilihan utama, dibandingkan produk HP dari negara lain, karena harganya relatif murah dapat dijangkau oleh masyarakat, baik menengah ke bawah maupun masyarakat menengah ke atas.

Sehari-hari kita melihat orang memakai HP bermerek *Hi-Tech*, *Cross*, *Immo*, *V-Tell*, dan *K-Touch*. Penjualan HP dijumpai di toko-toko HP bahkan *hypermarket*, menjual HP bermerek *D-One*, *Nexian*, *Taxco*, yang mungkin masih merupakan merek asing satu tahun atau dua tahun yang lalu. Kita ketahui bersama harga HP tersebut sangat murah dan *fiture* pada HP tersebut cukup lengkap, terdiri dari kamera, mp3, bisa akses internet, dan lain sebagainya. Produk HP China tersebut sangat bervariasi banyak jenis dan tipenya tergantung yang dikehendaki oleh konsumen.

Kita sadari betul kemajuan zaman melahirkan kemajuan teknologi yang semakin hari semakin canggih, sehingga tuntutan hidup akan ketergantungan pada teknologi tidak dapat dihindari lagi. Tuntutan hidup masyarakat atas keinginan untuk memiliki HP sangat tinggi. Seperti di Kota Yogyakarta, sebagai konsumen atau pemakai, dapat digolongkan menjadi masyarakat kalangan menengah ke bawah dan menengah ke atas. Tingkat masyarakat menengah ke bawah dengan hadirnya HP produk China, merupakan suatu keuntungan, karena berdasarkan pada ekonomi harganya sangat terjangkau, tetapi bagi masyarakat menengah ke atas menjadi suatu alternatif bahkan tidak begitu antusias untuk memiliki produk tersebut.

Lambat-laun akibat dari aktifitas jual-beli HP produksi China menimbulkan permasalahan yang dialami para konsumen, di antaranya mengenai kualitas HP tersebut kurang baik, ketidaksesuaian antara informasi yang diperoleh dengan kenyataannya. Bahkan tidak sedikit konsumen mengalami kerugian, karena pada kenyataannya belum sampai satu bulan dari pembelian HP tersebut mengalami kerusakan karena sesuatu hal. Ketika konsumen bermaksud untuk memperbaiki HP tersebut ternyata tempat perbaikan (*service*) HP produk China masih sulit ditemukan, adapun tempat perbaikan tersebut ditemukan, maka konsumen harus menunggu dengan waktu yang cukup lama, karena *spare part* dari HP produk China masih sulit didapati di Kota Yogyakarta. Permasalahan ini menjadi masalah hukum yang cukup serius yaitu, siapa yang akan bertanggungjawab atas kerugian tersebut, bagaimana peran pelaku usaha. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya

Masyarakat (LPKSM), dalam hal ini LKY perlu memantau secara serius pelaku usaha atau penjual yang hanya mengejar profit semata dengan mengabaikan kualitas produk barang.<sup>1</sup>

Perlindungan konsumen dalam era globalisasi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi).<sup>2</sup> Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan jasa demi mendapatkan konsumen yang lebih banyak, tetapi tidak memikirkan tentang hak-hak dan keamanan bagi konsumen. Dampak buruk yang lazim terjadi antara lain, menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas, bahkan menyesatkan, memalsukan dan sebagainya.

Semangat perlindungan hak-hak konsumen dibuktikan dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973. Setelah YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) yang berdiri sejak Februari 1988 dan pada tahun 1990 bergabung sebagai anggota *Consumers International* (CI).<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Mariam Gaharpung, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, dalam Jurnal Yustika, Vol. 3, hlm. 42.

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 8.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 15.

Organisasi swadaya masyarakat seperti YLKI memiliki cabang-cabang di berbagai propinsi dan mempunyai pengaruh yang cukup kuat karena didukung oleh media masa. Kota Yogyakarta merupakan salah satu tempat berdirinya lembaga perlindungan konsumen, yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), di Sleman terdapat Lembaga Konsumen Siaga (LKS), kedua lembaga tersebut bertujuan untuk melindungi dan menyadarkan konsumen atas hak-haknya yang selalu dianggap lemah kedudukannya dibandingkan dengan pelaku usaha. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:<sup>4</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional, dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen menambah lagi beberapa hak, seperti hak mendapat pendidikan konsumen, mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Hak untuk mendapatkan informasi yang benar bisa diartikan bahwa setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi yang benar agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui

---

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Ibid*, hlm. 30.

iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang), seperti Produk China, yang marak pada akhir-akhir ini adalah mengenai produk HP China, para konsumen bisa melihat iklan-iklan produk HP China di berbagai tempat, baik melalui media massa seperti koran, majalah, televisi dan lain-lain.

Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai produk HP China tertentu kepada konsumen, agar konsumen tidak dirugikan. Pelaku usaha dilarang memberikan informasi yang berlebihan yang tidak sesuai dengan keadaan produk HP China tersebut.

Kita Patut mensyukuri dengan hadirnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) cukup membantu meningkatkan harkat martabat para konsumen begitu juga pelaku usaha, melindungi hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tetapi tetap saja di sisi lain konsumen dirugikan. Hak-hak konsumen yang sangat mendasar di antaranya yaitu hak atas informasi.

Pasal 4 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas informasi yang dimaksud adalah agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat

memilih produk yang dikehendaki sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.<sup>5</sup>

Pelaku usaha dalam menginformasikan produknya ada berbagai bentuk. Iklan merupakan salah satu cara atau bentuk informasi yang sering dilakukan oleh pelaku usaha. Pada prinsipnya iklan memberikan informasi kepada konsumen mengenai keunggulan suatu produk misalnya, pada produk HP China. Tanpa disadari banyak pengaruh iklan terhadap konsumen hingga akhirnya produk barang yang terdapat dalam iklan kualitasnya kurang baik.

Pasal 9 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang, Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Aturan yang tercantum dalam pasal diatas sangat jelas, bahwa pelaku usaha dilarang mengiklankan suatu produk yang tidak benar, dengan kata lain harus memberikan informasi yang sesungguhnya. Memperhatikan substansi pasal di atas pada intinya merupakan bentuk larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha.<sup>6</sup> Larangan perilaku yang dimaksud yaitu menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dengan cara tidak benar, seolah-olah barang tersebut mempunyai standar mutu, memiliki potongan harga.

Idealitanya perlindungan konsumen harus memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya mencakup hak konsumen atas

---

<sup>5</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Keenam, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 41.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 90.

informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.<sup>7</sup> Pernyataan di atas sesuai dengan pasal 7 huruf b Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi bahwa, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan. Realitanya akibat informasi yang tidak benar, tidak jelas dan berlebihan konsumen merasa dirugikan, konsumen merasa tidak puas dengan produk HP China tersebut. Ada sebagian konsumen yang mengadu kepada LKY, sebagian konsumen masyarakat Kota Yogyakarta tersebut merasa dirugikan dengan informasi dari HP produk China karena setelah konsumen membeli HP tersebut ternyata kualitasnya tidak sebaik yang diiklankan, belum mencapai satu atau dua bulan HP tersebut sudah rusak.

Idealitanya pelaku usaha harus bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha adalah suatu tanggung jawab dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau suatu proses menghasilkan produk dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan barang tersebut.<sup>8</sup> Pasal 1504 KUH Perdata berbunyi bahwa:

“Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”.

---

<sup>7</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 26.

<sup>8</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. cit*, hlm. 101.

Pasal di atas dipertegas oleh Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Realitanya di Kota Yogyakarta pelaku usaha (penjual) produk HP China mengabaikan kewajibannya untuk memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen, seperti adanya cacat tersembunyi, masalah garansi dan service center. Pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas semua perbuatan yang dilakukannya, tidak memperhatikan hak-hak dasar yang dimiliki konsumen, melainkan hanya memperhatikan hak-hak yang dimiliki pelaku usaha.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas informasi terhadap transaksi jual-beli *Handphone* (HP) produk China di Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen atas informasi yang tidak benar, tidak jelas tentang HP produk China di Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pemenuhan hak konsumen atas informasi terhadap transaksi jual-beli HP produk China di Kota Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen atas informasi yang tidak benar dan tidak jelas tentang HP produk China di Kota Yogyakarta.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Esensi dari perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen ini berdimensi banyak, salah satunya adalah perlindungan hukum apabila dikaitkan dengan keseluruhan individu dalam masyarakat yang secara sendiri sebagai konsumen.<sup>9</sup>

Istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen pengertiannya banyak diartikan oleh beberapa Sarjana hukum, bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat

---

<sup>9</sup> A Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta 1999, hlm. 3.

yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>10</sup> Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>11</sup> Hukum konsumen terdiri dari rangkaian peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Orang-orang tersebut terutama terdiri dari (pengusaha) penyedia barang atau penyelenggara jasa yang merupakan kebutuhan hidup manusia serta konsumen pengguna barang atau jasa.<sup>12</sup>

Ada Sembilan hak konsumen yang telah diakomodir/dituangkan dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mendapat jaminan perlindungan hukum.<sup>13</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dan 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;

---

<sup>10</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 68.

<sup>11</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 11.

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 46.

<sup>13</sup> Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 2

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan 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.

Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen kepada pelaku usaha

dibebankan pula kewajiban sebagai berikut:

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. Memberikan 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. Memberikan kompensasi, ganti-rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>14</sup>

Ketentuan yang mengatur mengenai hak informasi yang benar yang harus diperoleh konsumen cukup banyak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diantaranya Pasal 4 huruf c, pasal 7 huruf b pasal 8 ayat (1) huruf j, pasal 8 ayat (2), pasal 9 ayat (1), pasal 10. Hak dimiliki oleh konsumen sesuai pasal 4 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah, hak

---

<sup>14</sup> Lihat Pasal 7 UU RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha dalam menginformasikan suatu produk tertentu menggunakan berbagai cara bentuk informasi seperti iklan, label, brosur dan lain sebagainya. Departemen Kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan No. 329 Tahun 1976, Pasal 1 ayat 13 ) menetapkan sebagai, iklan adalah usaha dengan cara apapun untuk meningkatkan penjualan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sangat diperlukan, prinsip kemitraan antara pelaku usaha dan konsumen yang timbul konsekuensi kemudian masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Hal ini, lahir lah tanggung jawab produsen atas produk yang dipasarkan.<sup>15</sup>

Adapun mengenai hak atas informasi berkaitan dengan UU No. 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran. Pasal 1 ayat (5) merumuskan siaran iklan adalah siaran informasi yang bersifat komersial dan layanan masyarakat tentang tersedianya jasa, barang dan gagasan yang dapat dimanfaatkan oleh khalayak dengan atau tanpa imbalan kepada lembaga penyiar yang bersangkutan. Pasal 1 ayat (6) siaran iklan niaga adalah siaran iklan komersial yang disiarkan melalui penyiaran radio atau televisi dengan tujuan memperkenalkan, memasyarakatkan dan/atau mempromosikan barang atau jasa kepada khalayak sasaran untuk memengaruhi konsumen agar menggunakan produk

---

<sup>15</sup> M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Pewujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm. 1.

yang ditawarkan. Substansi dari pasal-pasal di atas adalah memberikan informasi yang benar, seimbang dan bertanggungjawab.

Kitab Undang-Undang Hukum perdata (KUHPerduta), tidak memuat istilah konsumen, namun istilah lain yang sepadan dengan itu adalah seperti pembeli, penyewa dan si berutang (debitor) ketiganya merupakan subjek dari perikatan. Perikatan dapat terjadi karena dua sebab, yaitu karena adanya perjanjian dan karena Undang-Undang Pasal 1233 KUHPerduta.

Dua pengertian ini sangat mempengaruhi perlindungan dan penyelesaian sengketa hukum yang melibatkan kepentingan konsumen di dalamnya.<sup>16</sup>

Hubungan konsumen dengan produsen/pelaku usaha ini juga dapat kita lihat pada ketentuan Pasal 1313 sampai Pasal 1351 KUHPerduta. Pasal 1313 mengatur hubungan hukum secara sukarela di antara konsumen dan produsen/pelaku usaha, dengan mengadakan suatu perjanjian tertentu.

Lihat pasal 1320 KUHPerduta antara lain berisi ketentuan umum yang mengatur perjanjian antar penjual/produsen dan pembeli/konsumen, untuk sahnya persetujuan-persetujuan tersebut diperlukan empat syarat, yaitu:

1. Kata sepakat dari para pihak yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian:
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 102.

<sup>17</sup> Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Ctk. Ke-28, PT. Intermedia, Jakarta, 1996, hlm. 127.

Ruang lingkup perlindungan konsumen sendiri sulit untuk dibatasi hanya dapat ditampilkan dalam Undang-undang tentang perlindungan konsumen.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Perlindungan konsumen**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>18</sup>

Penulis dalam hal ini membatasi perlindungan konsumen hanya pada hak atas informasi yang harus diberikan pelaku usaha kepada konsumen atas suatu produk yaitu HP China.

### **2. Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument / konsument* (Belanda). Arti dari kata *consumer* adalah lawan kata dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer*.<sup>19</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi bahwa, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa tersedia dalam masyarakat atau jasa yang baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Hukum konsumen pada intinya lebih berperan pada hubungan dan masalah konsumen yang kondisi dan

---

<sup>18</sup> Lihat UU RI No. 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat (1) tentang Perlindungan Konsumen

<sup>19</sup> A Z. Nasution, loc. cit, hlm. 3.

pihaknya berimbang, dalam kehidupan ekonomi, sosial, daya-saing dan tingkat pendidikan. Hukum perlindungan konsumen lebih dibutuhkan apabila pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum bermasalah dalam masyarakat.<sup>20</sup> Istilah konsumen dalam kepustakaan ekonomi dikenal dua arti yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Kepentingan konsumen yang harus dilindungi, dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) No. 39/248 Tahun 1985 disebutkan sebagai berikut:<sup>21</sup>

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti-rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

### 3. Hak atas informasi

Dasar hukum terhadap menyediakan atau memberikan informasi terdapat pada pasal 7 huruf b Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha, hal ini juga berkaitan dengan hak konsumen dalam pasal 4 huruf c Undang-undang yang sama mengenai

---

<sup>20</sup> Mochtar Kusuma Atmadja, *Pengantar Hukum Internasional*, Bina Cipta, Bandung, 1997, hlm. 3.

<sup>21</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 4.

perlunya informasi benar, jelas, dan jujur terhadap kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Informasi merupakan hal penting bagi konsumen, karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Konsumen yang telah menentukan/menetapkan pilihannya atas suatu produk berdasarkan informasi yang tersedia berhak untuk mendapatkan produk tersebut sesuai dengan kondisi serta jaminan yang tertera didalam informasi.<sup>22</sup> Konsumen sendiri memiliki hak untuk diangkat harkat dan martabatnya dengan cara memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur agar terhindar dari eksese negatif dalam pemakaian barang dan/atau jasa. Bagian inilah yang sangat penting, yaitu bagaimana seorang konsumen yang dilanggar haknya dapat memperoleh haknya kembali.<sup>23</sup> Sebenarnya perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dalam pasal di atas bertujuan bahwa konsumen harus diberi kepastian hukum.

#### 4. Pelaku usaha

Pengertian pelaku usaha terdapat dalam pasal 1 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi bahwa, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum, yang didirikan dan

---

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *op. cit.*, hlm. 41.

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 42

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Perlindungan Konsumen ini yang tergolong kedalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.<sup>24</sup> Tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen, diantaranya pasal 19 ayat (1) berbunyi, pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

#### 5. *Handphone* (HP)

Pengertian HP yang dimaksudkan oleh penulis adalah semua HP produk China seperti, *Nexian*, *Mitto*, *Hi-Tech* dan lain-lain. Selain merk yang tertulis tadi bukanlah sebagai pembahasan dalam penelitian ini.

### **F. Metode Penelitian**

#### 1. Objek Penelitian

Perlindungan konsumen atas hak informasi terhadap pembelian *Handphone* (HP) produk China di Kota Yogyakarta.

#### 2. Subjek Penelitian

- a. Konsumen yang membeli HP produk China
- b. Pelaku usaha yang menjual HP produk China

---

<sup>24</sup> Lihat Penjelasan pasal 1 ayat (3) UU RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  
Yogyakarta
- d. Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)

### 3. Sumber Data

Sumber data penelitian ini, terdiri dari:

#### a. Sumber data primer

Data yang diperoleh dari subjek penelitian yaitu para pihak yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### b. Sumber data sekunder

Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan terdiri atas:

##### 1). Bahan hukum primer berupa:

- a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- b) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c) UU No. 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran

2). Bahan hukum sekunder, berupa buku-buku, jurnal dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3). Bahan hukum tersier, berupa kamus hukum dan kamus umum.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Dilakukan dengan wawancara secara langsung yaitu dengan cara tanya jawab dengan subjek penelitian. Wawancara yang digunakan adalah bebas terpimpin, yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan

sebagai pedoman dan meningkatkan timbulnya pertanyaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Studi kepustakaan atau dokumen

Data diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku, mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, kemudian dari data yang ada dipelajari dan dianalisa.

5. Pendekatan yang digunakan

Pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan dari sudut pandang ketentuan hukum atau perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian seperti, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika dianggap perlu menggunakan pendekatan lain sebagai penunjang dari pendekatan yuridis tersebut, yaitu sosiologis yang artinya pendekatan secara hukum berdasarkan peraturan hukum dan praktik-praktik dalam masyarakat.

6. Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian kemudian diuraikan dengan cara menganalisa data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap, sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang ada.

## **G. Kerangka Skripsi**

Adapun kerangka skripsi yang akan dituangkan penulis, dalam bab-bab (bagian pokok) skripsi sebagai berikut:

Bab I: berisi tentang pendahuluan terdiri atas sub materi, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian. Latar belakang berisi peristiwa yang terjadi di dalam masyarakat tentang keresahan masyarakat Kota Yogyakarta atas beredarnya HP produk China dan peraturan yang berlaku mengenai perlindungan konsumen yaitu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Rumusan Masalah berisi tentang dua hal pertama, bagaimana pemenuhan hak konsumen atas informasi terhadap transaksi jual-beli HP produk China di Kota Yogyakarta. Kedua, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas informasi yang tidak benar dan tidak jelas tentang HP produk China di Kota Yogyakarta.

Bab II: berisi tentang kerangka teori berupa tinjauan umum tentang perjanjian jual-beli, perlindungan konsumen atas hak informasi dan tanggung jawab pelaku usaha, berdasarkan penelitian dan masalah yang diteliti, yang tertuang dalam sub-sub bab sebagai berikut: bagian pertama, tinjauan umum tentang perjanjian jual-beli, materi pembahasan terdiri dari: pengertian perjanjian, subjek dan objek perjanjian, syarat-syarat sahnya perjanjian, asas-asas dalam perjanjian, wanprestasi, berakhirnya perjanjian pembatalan perjanjian, pengertian perjanjian jual-beli, hak dan kewajiban penjual dan pembeli, risiko dalam perjanjian jual-beli, ganti-rugi akibat adanya cacat tersembunyi,

ketentuan mengenai garansi. Bagian kedua, tinjauan umum tentang perlindungan konsumen atas hak informasi, materi pembahasan yang terdiri dari: pengertian perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, pengertian konsumen, kedudukan konsumen, hak-hak dan kewajiban konsumen, pengertian hak atas informasi, bentuk-bentuk informasi. Tinjauan ini menerangkan teori-teori dasar tentang perlindungan konsumen dan mengacu pada perundang-undangan yang berlaku. Bagian ketiga, akan membahas teori tentang tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini mencakup permasalahan terhadap tanggung jawab pelaku usaha dalam pemasaran produknya. Adapun materi pembahasan dalam sub bab ini adalah: pengertian pelaku usaha, pengaturan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, larangan bagi pelaku usaha, pengertian dan jenis-jenis tanggung jawab.

Bab III: berisi tentang analisis pemenuhan hak atas informasi terhadap transaksi jual-beli *Handphone* (HP) produk China di Kota Yogyakarta. Adapun sub-sub bab yang akan dituangkan sebagai berikut: bagian pertama, akan membahas pemenuhan hak konsumen atas informasi terhadap transaksi jual-beli HP produk China, bagian kedua, membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas pemberitahuan informasi yang tidak benar dan tidak jelas tentang HP produk China.

Bab IV: berisi penutup, dari penelitian ini akan ditarik kesimpulan dari penelitian, dan saran yang menjadi acuan kepada konsumen agar lebih waspada, dan kepada pelaku usaha agar tidak mempunyai itikad buruk.

Daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL-BELI, PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

#### A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual-beli

##### 1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Hukum mengenai perjanjian diatur dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perikatan yang menganut sistem terbuka, artinya memberikan kebebasan untuk semua orang yang cakap hukum untuk membuat perjanjian, baik itu perjanjian yang sudah diatur dalam ketentuan Undang-Undang (KUH Perdata atau KUH Dagang), atau ketentuan-ketentuan lain yang lebih khusus, bahkan memberi kebebasan untuk membuat perjanjian yang sama sekali belum diatur dalam Undang-undang.<sup>25</sup> Sistem terbuka yang dimaksud dalam KUH perdata mengandung asas kebebasan dalam membuat perjanjian, lazimnya disimpulkan dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi: “Sistem perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> A. Qiram Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm.2.

<sup>26</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Keempat, Intermasa, Jakarta, 1979, hlm. 14.

Asas kebebasan membuat perjanjian ini dibatasi sepanjang hal tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, ketertiban umum dan adat kebiasaan sebagaimana diatur dalam pasal 1335 dan 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kebebasan dalam membuat perjanjian bukan berarti bahwa ketentuan-ketentuan yang termuat dalam buku III KUH Perdata sama sekali tidak berlaku atas perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Ketentuan-ketentuan dalam buku III berlaku bilamana para pihak tidak mengatur suatu perjanjian secara terperinci yang berarti bahwa mengenai hal-hal yang tidak diatur para pihak tunduk pada ketentuan undang-undang, oleh karena itu buku III KUH Perdata disebut sebagai hukum pelengkap.

Hukum pelengkap mengandung arti bahwa:<sup>27</sup>

- a. Perjanjian yang dibuat dapat menyimpang atau menyampingkan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam buku III KUH Perdata.
- b. Bila para pihak tidak mengatur suatu hal dalam perjanjian sama sekali maka ketentuan yang berlaku dalam buku III KUH Perdata akan berlaku seluruhnya.
- c. Apabila para pihak tidak mengatur secara lengkap suatu perjanjian maka ketentuan yang tercantum akan berlaku melengkapi perjanjian tersebut.

Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan yang paling penting.

Perikatan itu sendiri adalah suatu hubungan hukum mengenai kekayaan

---

<sup>27</sup> A. Qirom Syamsudin Meliala, loc. cit.

harta benda antara dua orang atau dua pihak yang mana satu pihak berhak menuntut sesuatu dari pihak lain sedangkan pihak lain wajib memenuhi tuntutan itu.<sup>28</sup> Perikatan merupakan suatu pengertian abstrak sedangkan perjanjian merupakan peristiwa hukum yang konkrit.

Menurut Wirjono Prodjodikoro suatu perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal dan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut. Menurut KMRT Tirtodiningrat perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang.<sup>29</sup> Subekti dalam bukunya mendefinisikan suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.<sup>30</sup> Yahya Harahap mengartikan perjanjian adalah hubungan hukum (*Rechtsbetrekking*) yang menyangkut atau dalam lapangan harta kekayaan antara dua orang (person) atau lebih yang memberi hak pada salah satu pihak dan kewajiban dipihak lain tentang suatu prestasi.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Ctk. Kedua puluh tujuh, Intermasa, Jakarta, 1995, hlm.122-123

<sup>29</sup> A. Qiram Syamsudin, op. cit, hlm. 6-7

<sup>30</sup> Subekti, op.cit, hlm 1.

<sup>31</sup> Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 186

Dari berbagai definisi oleh para sarjana di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat unsur-unsur yang harus ada dalam perjanjian yaitu:<sup>32</sup>

- a. Ada para pihak, sedikitnya dua orang
- b. Adanya kata sepakat atau persetujuan
- c. Ada tujuan yang akan dicapai
- d. Ada prestasi yang dilaksanakan
- e. Bentuk tertentu, lisan atau tulisan
- f. Syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian.

## 2. Subjek dan Objek Perjanjian

### a. Subjek Perjanjian

Hubungan hukum yang lahir dari perjanjian pasti tidak lepas dari adanya subjek perjanjian, dapat berupa manusia pribadi dan badan hukum. Subjek ini bebas untuk membuat perjanjian untuk dirinya sendiri, mengikatkan diri atas namanya sendiri dan tidak diperkenankan membuat suatu perjanjian untuk pihak ketiga tanpa sepengetahuannya. Hal ini sesuai dengan pasal 1315 KUH Perdata yang berbunyi bahwa pada umumnya tak seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri, atau ditetapkannya suatu janji dari pada untuk dirinya sendiri. Suatu perikatan yang timbul karena perjanjian terdapat dua unsur sebagai subjek perjanjian:<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 79

<sup>33</sup> A. Qiram Syamsudin Meliala, *op.cit*, hlm. 14.

- 1) Unsur pasif, pihak yang mempunyai kewajiban untuk menjalankan prestasi dari perjanjian yang mereka buat dan biasanya disebut debitur.
- 2) Unsur aktif, pihak yang mendapatkan hak atau berhak atas pelaksanaan prestasi tersebut, biasanya disebut sebagai pihak kreditur.

Adapun syarat sah yang harus dipenuhi oleh subjek hukum manusia pribadi adalah:<sup>34</sup>

- 1) Orangnya harus dewasa
- 2) Sehat pikiran atau mengetahui dan mengerti apa yang diperbuat
- 3) Tidak dilarang oleh peraturan hukum atau dibatasi dalam hal melakukan perbuatan hukum yang sah.

Apabila ketiga syarat di atas tidak dipenuhi maka suatu perjanjian tidak sah dan juga batal demi hukum. Ada pengecualian apabila tidak terpenuhi untuk bagian yang pertama dan kedua orang yang belum dewasa dapat diwakilkan dan orang yang tidak sehat dapat diwakilkan oleh pengampu.

Subjek hukum yang berupa badan hukum diatur dalam pasal 1654 KUH Perdata yang berbunyi bahwa:

“Semua perkumpulan yang sah adalah seperti halnya dengan orang-orang preman, berkuasa melakukan tindakan-tindakan perdata, dengan

---

<sup>34</sup> A. Qiram Syamsudin Meliala, *Ibid*, hlm. 15.

tidak mengurangi peraturan-peraturan umum dalam mana kekuasaan itu telah diubah, dibatasi atau ditundukan pada acara-acara tertentu”.

b. Objek Perjanjian

Prestasi atau objek perjanjian menurut KUH Perdata pasal 1234 dapat berupa, memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu. Sesuatu yang dimaksud disini tergantung dari maksud dan tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian, mengenai apa yang harus diberikan, apa yang harus diperbuat atau tidak boleh diperbuat.

Prestasi dari suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Harus diperkenankan, artinya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, ketertiban umum dan adat kebiasaan sebagaimana diatur dalam pasal 1335 dan 1337 KUH Perdata.
- 2) Harus tertentu atau dapat ditentukan
- 3) Harus mungkin dilakukan.

Apabila salah satu syarat tidak dipenuhi maka perjanjian itu dapat menjadi tidak berarti dan perikatan itu menjadi batal atau dapat dibatalkan.<sup>35</sup> Suatu prestasi harus dilakukan, jika prestasi tidak dilakukan maka perjanjian tersebut tidak berharga dan tidak menimbulkan kewajiban bagi debitur untuk memenuhinya. Prestasi yang tidak mungkin dilakukan dari sudut pandang debitur setelah

---

<sup>35</sup> Abdul Kadir Muhammad, op.cit, hlm. 20

adanya perjanjian tidak menyebabkan batalnya perjanjian, namun perjanjian tersebut tetap sah dan mengikat para pihak. Prestasi yang tidak mungkin dilakukan karena memang secara mutlak tidak dapat dilakukan menyebabkan perjanjian tersebut tidak berharga (*ongeldig*), tidak menimbulkan kewajiban bagi debitur untuk memenuhinya dan tidak mempunyai kekuatan mengikat. Hal ini sesuai dengan prinsip “*Impossibilium nulla obligation est*” yang artinya ketidakmungkinan meniadakan kewajiban.

### 3. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab dengan perjanjian para pihak bebas untuk membuat segala macam perikatan sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang terkandung dalam buku III KUH Perdata.<sup>36</sup> Agar suatu perjanjian dianggap sah dan diakui oleh hukum maka harus memenuhi pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat-syarat sahnya suatu perjanjian adalah:

- a. Kesepakatan/persetujuan kehendak antara para pihak
- b. Adanya kecakapan pihak-pihak untuk membuat suatu perjanjian
- c. Suatu hal tertentu, dan
- d. Suatu sebab yang halal

Syarat-syarat tidak dipenuhinya keempat poin di atas adalah perjanjian tersebut tidak sah dan batal demi hukum. Konsekuensinya adalah perjanjian tersebut tetap berlaku bagi para pihak selagi pihak tersebut

---

<sup>36</sup> Riduan Syahrani, *Seluk-beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Ctk. Keempat, Alumni, Bandung, 2000, hlm. 213

mengakui dan mematuhi isi perjanjian itu, jika suatu ketika para pihak ada yang tidak mengakuinya lagi, maka hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal.<sup>37</sup> Dua syarat pertama disebut syarat subjektif, konsekuensinya jika kedua syarat ini tidak terpenuhi maka suatu perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan dua syarat terakhir disebut syarat objektif, jika syarat ini tidak terpenuhi maka suatu perjanjian batal demi hukum.

a. Kesepakatan/persetujuan kehendak antara para pihak

Para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat/setuju dan ada persesuaian kehendak mengenai pokok perjanjian yang berupa objek dan syarat-syarat dari perjanjian tersebut. Kedua belah pihak berarti menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Kata sepakat dalam perjanjian harus bersifat bebas, betul-betul diucapkan atas kemauan sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Kata sepakat juga tidak boleh mengandung kehilafan dan penipuan. Kata sepakat yang diberikan karena ada kehilafan sementara perjanjian tersebut sudah terjadi, pada dasarnya bukanlah perjanjian, karena para pihak ternyata tidak menghendaki sesuatu yang sama atau tidak ada persesuaian kehendak. Untuk kata sepakat yang terjadi karena kehilafan atau penipuan, dalam beberapa hal dapat dimintakan pembatalan oleh pengadilan atas tuntutan dari orang-orang yang berkepentingan.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Abdul Kadir Muhammad op. cit hlm. 89

<sup>38</sup> A. Qiram Syamsudin Meliala, op.cit, hlm. 10

Kata sepakat yang diberikan sesuai dengan kehendak akan menimbulkan perjanjian yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak untuk melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan. Jika kata sepakat dinyatakan tidak sesuai dengan kehendak, maka ada cacat dalam menyatakan kehendak atau disebut juga dengan cacat kehendak.

Mengenai cacat dalam kehendak ini, dapat dibedakan menjadi tiga kelompok:<sup>39</sup>

- 1) Cacat kehendak karena kesesatan (*Dwaling*)
- 2) Cacat kehendak karena paksaan (*Dwang*)
- 3) Cacat kehendak karena penipuan (*Bedrog*) dalam perkembangannya kemudian dikenal bentuk cacat lainnya disebut,
- 4) Cacat kehendak karena penyalahgunaan keadaan.

Menurut KUH Perdata pasal 1454, pembatalan karena hal-hal di atas dapat dimintakan dalam tenggang waktu lima tahun, dalam hal kata sepakat karena kehilafan dan penipuan maka dihitung sejak hari diketahuinya kehilafan dan penipuan itu. Hal mengenai kapan kata sepakat tersebut terjadi, penting untuk dipersoalkan sebab untuk perjanjian-perjanjian yang tunduk pada asas konsensual, saat terjadinya kesepakatan merupakan saat terjadinya perjanjian.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Ctk. Kedua, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 268

<sup>40</sup> Riduan Sahrani, *op.cit*, hlm. 214

b. Kecakapan para pihak

Kecakapan berarti orang tersebut harus mampu membuat perikatan sendiri dan dapat menanggung akibat dari perikatan yang dibuatnya. Cakap (*bekwaam*) merupakan salah satu syarat sahnya perjanjian untuk dapat melakukan perbuatan hukum orang tersebut harus sudah dewasa, sehat akal fikiran dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu.<sup>41</sup>

Orang yang tidak cakap untuk melakukan perbuatan hukum menurut Pasal 1330 KUH Perdata adalah:

- 1) Orang yang belum dewasa
- 2) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
- 3) Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan semua orang yang dilarang oleh undang-undang untuk membuat perjanjian.

Ada perubahan khusus untuk seorang istri bahwa Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, pada pasal 31 yang menentukan bahwa seorang istri kedudukannya seimbang dengan suami dalam kehidupan rumah tangga dan pergaulan dalam masyarakat masing-masing cakap untuk melakukan perbuatan hukum, maka seorang perempuan yang terkait dalam perkawinan yang dinyatakan tidak cakap, saat ini tidak berlaku lagi.

---

<sup>41</sup> Riduan Sahrani, *Ibid.* hlm. 217

c. Suatu hal tertentu

Menurut pasal 1333 KUH Perdata, barang yang menjadi objek suatu perjanjian tertentu atau setidaknya dapat ditentukan. Barang-barang yang baru akan ada kemudian hari bisa juga menjadi objek perjanjian. Kegunaan dari objek perjanjian harus tertentu atau setidaknya dapat ditentukan ini adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian tersebut. Jika prestasi atau objek perjanjian ini kabur, maka dianggap tidak ada objek perjanjian selain itu apabila syarat ini tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum.<sup>42</sup>

d. Suatu sebab yang halal

Sebab adalah sesuatu yang menjadi tujuan dalam perjanjian bukan sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian. Undang-undang tidak memperdulikan sebab seseorang membuat perjanjian tetapi suatu sebab yang menjadi tujuanlah yang diperhatikan oleh undang-undang.

Pasal 1335 KUH Perdata berbunyi bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan. Suatu sebab yang halal adalah yang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, ketertiban umum dan adat kebiasaan.

---

<sup>42</sup> Abdul Kadir Muhammad, op.cit, hlm. 94

#### 4. Asas-asas dalam Perjanjian

Hukum perjanjian terdapat asas-asas yang penting dan perlu untuk diketahui, yaitu:

##### a. Asas kebebasan berkontrak

Asas ini memberikan kebebasan dan pilihan kepada para pihak yang membentuk suatu perjanjian asal tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, ketertiban umum, dan adat kebiasaan.<sup>43</sup> Asas kebebasan berkontrak berarti para pihak dengan bebas menentukan bentuk kontrak, bebas mengadakan perjanjian dengan pihak lain, bebas menentukan isi perjanjian.

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menentukan bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Agar perjanjian tersebut dapat berlaku maka para pihak harus memenuhi pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat-syarat sahnya perjanjian.

##### b. Asas itikad baik

Setiap orang yang membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik agar tidak merugikan pihak lain dan tidak mencedraikan janji. Asas itikad baik bertujuan agar semua perjanjian yang dibuat oleh para pihak pada dasarnya adalah atas niat dan itikad baik bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Asas ini terdapat pada pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pelaksanaan perjanjian haruslah mengindahkan norma-

---

<sup>43</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta, 1991, hlm. 100

norma kesusilaan, kepatutan atau apa-apa yang dirasakan sesuai dengan yang patut di dalam masyarakat, yaitu suatu penilaian terhadap tingkah laku para pihak dalam hal melaksanakan apa yang diperjanjikan.<sup>44</sup>

c. Asas Pacta sun servanda

Asas ini terdapat dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan kedua belah pihak terikat oleh kesepakatan dalam perjanjian yang mereka buat. Konsekuensinya, hakim maupun pihak ketiga dilarang mencampuri isi dan perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam perjanjian, tujuannya untuk menjamin kepastian hukum.<sup>45</sup>

Asas ini adalah asas dalam perjanjian yang berkaitan dengan mengikatnya suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak adalah mengikat bagi pembuatnya seperti undang-undang, dengan demikian pihak ketiga tidak dapat mendapatkan kerugian dan tidak mendapatkan keuntungan karena perbuatan itu, kecuali jika perjanjian itu dimaksudkan untuk pihak ketiga.

d. Asas konsensual

Asas konsensual ini berarti suatu perjanjian timbul sejak tercapainya konsensus atau kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian. Asas ini mensyaratkan bahwa perjanjian telah sah menurut

---

<sup>44</sup> Subekti, *op.cit*, hlm. 26

<sup>45</sup> Sudikno Mertokusumo, *loc.cit*

hukum, jika telah tercapai mengenai klausul serta hal-hal pokok dan tidak lagi memerlukan hal-hal formalitas.<sup>46</sup>

#### 5. Wanprestasi

Prestasi merupakan objek perjanjian yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan baik perikatan yang timbul karena undang-undang maupun perikatan yang timbul karena perjanjian. Apabila kreditur tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian, maka ia dapat dikatakan “wanprestasi”.

Wanprestasi berasal dari istilah Belanda “*wanprestatie*” yang pengertiannya adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak sebagaimana mestinya.<sup>47</sup>

Tidak dilaksanakannya kewajiban seorang debitur dapat dikarenakan dua alasan yaitu:<sup>48</sup>

- a. Karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian.
- b. Karena keadaan memaksa (*force majeure*), diluar kemampuan debitur dan debitur tidak bersalah.

Menurut Subekti wujud atau bentuk wanprestasi itu adalah:<sup>49</sup>

- a. Tidak melaksanakan apa yang disanggupi akan dilakukan

---

<sup>46</sup> Sudikno Mertokusumo, *Ibid*, hlm. 99

<sup>47</sup> Yahya Harahap, *op.cit*, hlm. 60

<sup>48</sup> Abdul Kadir Muhammad, *op.cit*, hlm. 20

<sup>49</sup> Subekti, *op.cit*, hlm. 45

- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
- c. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pasal 1238 KUH Perdata debitur dinyatakan wanprestasi setelah didahului dengan pemberian somasi atau peringatan. Somasi dilakukan secara tertulis dan diperlukan jika dalam perjanjian itu tidak ditetapkan waktunya atau kapan suatu pihak diwajibkan melaksanakan prestasinya. Wanprestasi yang dilakukan debitur akan menimbulkan hak bagi kreditur untuk melakukan tuntutan yang berupa:<sup>50</sup>

- a. Kreditur dapat meminta pelaksanaan perjanjian walaupun perjanjian itu sudah terlambat.
- b. Kreditur dapat meminta ganti-rugi saja, dalam hal ini ganti-rugi yang sudah diderita oleh kreditur karena perjanjian tidak dilaksanakan, atau terlambatdilaksanakan atau dilaksanakan tidak sebagaimana mestinya.
- c. Kreditur dapat meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus disertai ganti-rugi yang telah diderita oleh kreditur sebagai akibat terlambatnya pelaksanaan perjanjian itu.
- d. Kreditur dalam hal suatu perjanjian meletakkan kewajiban secara timbal balik, dapat meminta kepada hakim untuk membatalkan perjanjian, disertai tuntutan ganti kerugian.

---

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 147

## 6. Berakhirnya Perjanjian

Suatu perjanjian dapat berakhir karena:<sup>51</sup>

- a. Ditentukan oleh para pihak, misalnya untuk perjanjian yang berlaku untuk jangka waktu tertentu
- b. Undang-undang menentukan batas berlakunya perjanjian
- c. Para pihak atau undang-undang menentukan bahwa dengan terjadinya peristiwa-peristiwa tertentu, maka perjanjian berakhir, misalnya salah satu pihak meninggal dunia
- d. Pernyataan menghentikan perjanjian, pernyataan ini dapat dilakukan oleh salah satu pihak atau kedua pihak. Hal ini biasa terjadi pada perjanjian sewa-menyewa atau perjanjian kerja.
- e. Perjanjian berakhir karena putusan hakim
- f. Tujuan perjanjian telah tercapai, perjanjian berakhir dengan persetujuan para pihak.

## 7. Pembatalan Perjanjian

Pembatalan perjanjian mengandung dua macam kemungkinan alasan, pertama dikarenakan tidak memenuhi syarat subjektif dan yang kedua pembatalan dikarenakan wanprestasi dari debitur.<sup>52</sup> Pembatalan perjanjian atau lebih dikenal dengan dapat dibatalkan tidak serta merta dapat begitu saja dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian jika salah satu pihak yang lain melakukan wanprestasi.

---

<sup>51</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, PT. Bina Cipta, Jakarta, 1994, hlm. 69

<sup>52</sup> Abdul Kadir Muhammad, *op.cit*, hlm. 130

Ada tiga syarat yang harus diperhatikan agar suatu pembatalan yang dikarenakan wanprestasi dapat dilakukan:

- a. Perjanjian harus bersipat timbal balik
- b. Harus ada wanprestasi
- c. Harus dengan putusan hakim

Pembatalan perjanjian yang dikarenakan salah satu pihak lalai atau melakukan wanprestasi atau tidak memenuhi kewajiban sebagaimana mestinya diatur dalam KUH Perdata pasal 1266 yang berbunyi:

“Syarat batal selalu dianggap dalam mencantumkan persetujuan-persetujuan yang bertimbalbalik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, hakim adalah leluasa unyuk, menurut keadaan, atas permintaan sitergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun itu tidak boleh lebih dari satu bulan”.

Pembatalan perjanjian tidak otomatis terjadi dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh debitur tetapi harus dimintakan kepada hakim dan keputusan hakimlah yang akan membatalkan perjanjian itu. Keputusan hakim disini bersifat konstitutif (membatalkan perjanjian) dan bukan bersifat deduktif (menyatakan batal perjanjian). Adanya putusan hakim yang membatalkan perjanjian maka hubungan hukum para pihak menjadi batal sehingga masing-masing pihak tidak perlu lagi memenuhi prestasi. Contoh putusan hakim yang bersifat deklaratoir dapat kita lihat melalui dictum putusannya yang berbunyi “menyatakan batal perjanjian antara penggugat dan tergugat”.

Akibat hukum adanya pembatalan perjanjian adalah bahwa perjanjian tersebut menjadi lenyap atau hapus. Hal ini tidak akan menimbulkan permasalahan jika perjanjian tersebut belum dilaksanakan sama sekali tetapi jika perjanjian sudah dilaksanakan maka barang yang sudah diterima atau uang yang sudah dibayar harus dikembalikan. Jika barang yang menjadi objek perjanjian sudah habis sebagian maka sebagian yang masih ada harus dikembalikan dan sebagian lainnya diganti dengan uang yang nilainya sama dengan barang tersebut. Jika pihak pengugat karena pembatalan perjanjian ini telah mengalami kerugian maka tergugat harus membayar ganti kerugian tersebut.<sup>53</sup>

#### 8. Pengertian Perjanjian Jual-beli

Perjanjian jual-beli adalah perjanjian yang bersegi dua atau perjanjian timbal balik artinya masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang saling berhadapan satu dengan lainnya.<sup>54</sup> Penjual mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang diperjanjikan dan mempunyai hak atas pembayaran harga tersebut, sedangkan pembeli mempunyai kewajiban untuk membayar harga barang tersebut dan mempunyai hak untuk menikmati barang tersebut. Perjanjian jual beli dapat diartikan dengan mana penjual memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut dengan harga.<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Ibid*, hlm. 132.

<sup>54</sup> Riduan, *op.cit*, hlm. 257.

<sup>55</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 243.

Suryodiningrat memberikan pengertian perjanjian jual-beli yaitu perjanjian atau kontrak dimana satu pihak (penjual) mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas benda atau barang kepada pihak lain (pembeli) mengikatkan dirinya untuk membayar harganya berupa uang kepada penjual.<sup>56</sup>

Jual-beli dalam KUH Perdata diatur dalam buku III bab V mengenai perikatan. Perjanjian jual-beli menurut KUH Perdata pasal 1457 adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah ditentukan.

Perjanjian jual-beli terjadi ketika adanya kata sepakat antara kedua belah pihak. Sejak saat itu pula para pihak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang mereka perjanjikan. Berkaitan dengan hal tersebut pasal 1458 KUH Perdata menegaskan bahwa “Jual-beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak sewaktu mereka telah emncapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”. Ketentuan pasal tersebut menyimpulkan bahwa jual-beli bersifat konsensual.<sup>57</sup> Jual-beli dalam KUH Perdata juga bersifat *obligator*, artinya jual-beli tersebut belum memindahkan hak milik, ia hanya memberikan hak untuk menuntut jika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi atau kewajibannya.

---

<sup>56</sup> R.M Suryodiningrat, *Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian*, Edisi Kedua, Tersita, Bandung, 1982, hlm. 6.

<sup>57</sup> Subekti, op. cit, hlm. 80.

## 9. Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli

### a. Hak dan kewajiban penjual

- 1) Hak penjual adalah menuntut harga pembayaran atas barang-barang yang diserahkan kepada pembeli.
- 2) Kewajiban penjual ada pada pasal 1474 KUH Perdata menyebutkan bahwa penjual mempunyai kewajiban utama yaitu:
  - a) Menyatakan barang yang dijual kepada pembeli.

KUH Perdata mengenal dua jenis macam benda maka ada dua cara penyerahannya sebagai berikut:

#### (1) Penyerahan benda bergerak

Menurut pasal 612 KUH Perdata dilakukan dengan cara nyata (*feitelijke levering*).

#### (2) Penyerahan benda tidak bergerak

Penyerahan dilakukan dengan akta notaries kecuali mengenai tanah yang harus dilakukan dengan akta P.P.A.T. (Pejabat Pembuat Akta Tanah).

### b) Menanggung terhadap barang yang dijual.

Pasal 1491 KUH Perdata berbunyi bahwa kewajiban menanggung dari penjual ini ada dua macam:

- (1). Menjamin bahwa penguasaan benda yang dijual oleh pembeli berlangsung secara aman atau jaminan atas kenikmatan tenteram dan damai.
- (2). Menjamin terhadap adanya cacat tersembunyi.

b. Hak dan kewajiban pembeli

1) Hak pembeli adalah:

- a). Jaminan dari penjual mengenai kenikmatan tenteram dan damai dan tidak adanya cacat tersembunyi.
- b). Menuntut penyerahan barang yang telah dibelinya dari penjual.

2) Kewajiban pembeli adalah:

Pasal 1513 KUH Perdata menyebutkan bahwa kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sesuai dengan yang ditetapkan dalam perjanjian. Pasal 1514 KUH Perdata, jika pada waktu membuat perjanjian tidak ditetapkan pembayaran harga barang maka pembeli harus menyerahkan ditempat dan waktu penyerahan. Apabila tidak diatur cara lain dalam perjanjian jual-beli, maka pembeli melaksanakan pengambilan atas biaya sendiri.

10. Risiko dalam Perjanjian Jual-beli

Risiko adalah kemungkinan yang berbahaya, kejadian yang tidak disengaja, kejadian diluar kesalahan.<sup>58</sup> Seorang debitur dapat saja tidak memenuhi kewajibannya berprestasi karena lalai, tapi mungkin juga karena keadaan diluar kekuasaannya. risiko berarti juga kewajiban untuk memikul akibat dari suatu kejadian yang diluar kekuasaannya.

Persoalan risiko itu diatur dalam hukum perjanjian, dalam buku ke III KUH Perdata hanya terdapat satu pasal saja yang mengatur soal risiko,

---

<sup>58</sup> Hartono Soerjopratikno, *Aneka Perjanjian Jual-beli*, Ctk. Pertama, Andi Offset, Yogyakarta, hlm. 18.

yaitu pasal 1237 KUH Perdata yang berbunyi: “pada suatu perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu maka barang itu mulai saat adanya perikatan itu adalah menjadi tanggungan kreditur”. Tanggungan yang dimaksud adalah risiko, jadi risiko ada pada kreditur dari prestasinya, yaitu pihak yang berhak menerima barangnya.

Menurut Yurisprudensi MA. RI Tahun 1957, jika objek jual-beli terdiri atas barang tertentu, resiko atas barang berada pada pihak pembeli sejak saat terjadinya perjanjian, walaupun belum adanya penyerahan penjual berhak menuntut pembayaran meskipun barangnya musnah berdasarkan pasal 1460 KUH Perdata berbunyi: “Jika benda yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang itu sejak saat pembeliannya adalah atas tanggungan sipembeli meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan sipenjual berhak menuntut harganya”. Setelah dikeluarkannya SEMA RI No. 3 Tahun 1963 pasal 1460 KUH Perdata tidak diberlakukan lagi dan dicabut karena dianggap bertentangan dengan azas *levering* yang dianut oleh KUH Perdata sehingga dirasa tidak adil karena pembeli belum menjadi pemilik sebab belum ada penyerahan yang nyata. Dicabutnya pasal tersebut resiko terhadap objek jual-beli merujuk kepada pasal 1545 KUH Perdata dan 1237 KUH Perdata, yang isinya lebih memberikan rasa keadilan dan lebih memenuhi logika, bahwa dalam suatu perjanjian timbal balik seperti pada perjanjian jual-beli apabila salah satu prestasinya gugur dengan sendirinya prestasi yang lain harus gugur.

Berdasarkan pasal 1461 KUH Perdata apabila barang yang tidak dijual menurut tumpukan, tetapi menurut berat, jumlah atau ukuran, maka barang-barang itu tetap atas tanggungan sipenjual sampai pada saat diserahkan. Sehingga dalam hal musnahnya benda karena keadaan memaksa risiko dipikul oleh penjual sampai pada saat dilakukan penghitungan, penimbangan dan pengukuran barulah setelah itu risiko dipikul oleh pembeli. Menurut pasal 1462 KUH Perdata objek jual-beli menurut tumpukan termasuk suatu barang yang sudah dikhususkan bagi pembeli, dan karena itu risiko dipikul oleh pembeli.

Risiko atas barang objek jual-beli tidak sama, terdapat perbedaan sesuai dengan sifat keadaan barang yang menjadi objek jual-beli antara lain:

- a. Objek jual-beli dari barang tertentu (*een zeker en bepaalde zaak*).

Jika objek jual beli terdiri atas barang tertentu, risiko atas barang berada pada pihak pembeli sejak saat terjadinya perjanjian. Sekalipun penyerahan belum terjadi, penjual berhak menuntut pembayaran harga seandainya barang musnah. Ketentuan pada pasal 1460 merupakan hukum yang mengatur (*uun vullenrecht*) bukan hukum yang memaksa (*dwiring endrecht*) karenanya dapat dikesampingkan oleh persetujuan.

- b. Objek jual-beli atas dasar jumlah berat atau ukuran maka dalam hal musnahnya benda karena keadaan memaksa risiko dipikul penjual sampai pada saat dilakukan penghitungan, penimbangan dan pengukuran, dan setelah saat itu risiko dipikul pembeli.

- c. Objek jual-beli menurut tumpukan, menurut pasal 1462 barang itu sudah dikhususkan bagi pembeli, dan arena risiko harus dipikul oleh pembeli.

#### 11. Ganti-rugi Akibat adanya Cacat Tersembunyi

Sebuah Produk disebut cacat bila produk itu tidak aman dalam penggunaannya serta tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu. Cacat tersembunyi dapat diartikan sebagai cacat yang tidak mudah dilihat oleh seorang pembeli yang normal, bukannya pembeli yang terlampau teliti sebab pembeli yang teliti mungkin dapat mengetahui cacat barang itu.<sup>59</sup>

Ketentuan cacat tersembunyi dalam KUH Perdata terdapat dalam pasal 1504 sampai dengan pasal 1511.

Pasal 1504.

Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.

Pasal 1505.

Penjual tidak wajib menjamin barang terhadap cacat yang kelihatan dan dapat diketahui sendiri oleh pembeli.

---

<sup>59</sup> Subekti, op. cit, hlm. 20.

Pasal 1506.

Ia harus menjamin barang terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika dalam hal demikian ia telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak wajib menanggung sesuatu apa pun.

Pasal 1507.

Dalam hal-hal yang tersebut dalam Pasal 1504 dan 1505, pembeli dapat memilih akan mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian atau akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian, sebagaimana ditentukan oleh Hakim setelah mendengar ahli tentang itu.

Pasal 1508.

Jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang itu, maka selain wajib mengembalikan uang harga pembelian yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian dan bunga.

Pasal 1509.

Jika penjual tidak mengetahui adanya cacat-cacat barang, maka ia hanya wajib mengembalikan uang harga barang pembelian dan mengganti biaya untuk menyelenggarakan pembelian dan penyerahan, sekedar itu dibayar oleh pembeli.

Pasal 1510.

Jika barang yang mengandung cacat-cacat tersembunyi itu musnah karena cacat- cacat itu, maka kerugian dipikul oleh penjual yang terhadap pembeli

wajib mengembalikan uang harga pembelian dan mengganti segala kerugian lain yang disebut dalam kedua pasal yang lalu tetapi kerugian yang disebabkan kejadian yang tak disengaja, harus dipikul oleh pembeli.

Pasal 1511.

Tuntutan yang didasarkan atas cacat yang dapat menyebabkan pembatalan pembelian, harus diajukan oleh pembeli dalam waktu yang pendek, menurut sifat cacat itu dan dengan mengindahkan kebiasaan-kebiasaan di tempat persetujuan pembelian dibuat.

Sesuai dengan pasal 1508 KUH Perdata penjual diwajibkan menanggung terhadap adanya cacat tersembunyi, baik sebelumnya penjual mengetahui atau tidak. Apabila penjual mengetahuinya maka penjual wajib untuk mengembalikan harga pembelian ditambah ganti-rugi untuk semua kerugian yang diderita pembeli akibat adanya cacat tersembunyi pada barang yang telah dibelinya.

Untuk cacat yang terlihat oleh pembeli, penjual tidak diwajibkan untuk menanggung kerugian tersebut. Seperti yang tertera dalam pasal 1505 KUH Perdata yaitu “Sipenjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan, yang dapat diketahui sendiri oleh pembeli”. Ketentuan tersebut memang masuk akal, sebab jika cacat tersebut disadari oleh pembeli namun tetap dibeli oleh pembeli, maka tanggung jawab atas kerugian tersebut dipikul oleh pembeli.

## 12. Ketentuan mengenai Garansi

Jenis garansi dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu garansi satu dimensi, garansi dua dimensi, dan garansi tambahan (*extended warranty*).<sup>60</sup>

### a. Garansi Satu Dimensi

Kebijakan garansi satu dimensi dikarakteristikkan oleh satu atribut, yaitu umur produk atau pemakaian. Sebagai contoh, sebuah TV digaransi selama satu tahun. Jenis garansi ini dibagi ke dalam dua kategori utama yaitu *Free Replacement Warranty* (FRW) dan *Pro Rata Warranty* (PRW).

Pada FRW, perbaikan produk yang mengalami kerusakan selama masa garansi tanpa dikenakan biaya kepada konsumen. Sedangkan, pada PRW, produk baru sebagai pengganti dari produk yang rusak dalam masa garansi diberikan dengan harga diskon. Atau konsumen harus mengeluarkan sejumlah uang (yang besarnya proporsional terhadap sisa masa garansi pada saat produk rusak) untuk mendapatkan produk baru. FRW cocok diterapkan untuk produk yang dapat direparasi, misalnya komputer, sedangkan PRW tepat untuk produk yang tidak dapat direparasi, misalnya ban mobil. Penelitian untuk garansi sederhana ini telah banyak dilakukan dan kajian dapat dilihat pada Blischke dan Murthy (1994).

---

<sup>60</sup> [Http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi](http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi) Diunduh tanggal 1 Mei 2012 pukul 20:00 WIB

b. Garansi Dua Dimensi

Kebijakan garansi dua dimensi dikarakteristikan oleh dua atribut (dimensi), di mana satu dimensi menjelaskan batas umur dan dimensi yang lainnya penggunaan. Garansi dua dimensi banyak ditawarkan untuk produk otomotif, pesawat terbang, dan lain-lain. Sebagai contoh, sebuah mobil atau sepeda motor diberi garansi satu tahun atau 12.000 km, tergantung yang mana yang berakhir lebih dahulu. Penelitian dalam garansi dua dimensi belum banyak dilakukan dan berikut ini adalah sebagian riset dalam bidang ini: Iskandar (1992); Iskandar, Murthy dan Wilson (1994); Murthy, Iskandar dan Wilson (1995); Iskandar, Murthy, dan Jack (2005).

c. Garansi Tambahan (*Extended Warranty*)

Beberapa tahun terakhir ini, produsen menawarkan garansi tambahan (*extended warranty*). Sebagai contoh, banyak *dealer* yang menawarkan penjualan mobil dengan garansi tambahan setelah masa garansi dasar (*base warranty*) berakhir, misalnya perpanjangan waktu garansi satu tahun. Hal serupa untuk produk elektronik, di mana pembeli dapat mengajukan garansi tambahan, misalnya satu sampai dua tahun. Garansi dapat diperpanjang dengan melakukan kontrak kesepakatan baru tetapi konsumen harus mengeluarkan sejumlah uang atau membeli jasa ini. Garansi tambahan ini merupakan pilihan bagi konsumen untuk memperpanjang atau tidak, atau sifatnya tidak diwajibkan. Garansi tambahan dapat ditawarkan oleh produsen

maupun pihak ketiga. Garansi tambahan mirip dengan *service contract* di mana ada pihak luar (produsen atau pihak ketiga) yang sanggup merawat produk untuk periode tertentu berdasarkan kontrak dengan pemilik produk (Padmanabhan dan Rao, 1993).

Bagi produsen, garansi tambahan memberikan layanan purna jual kepada konsumen yang tidak terbatas pada masa garansi tetapi juga di luar garansi. Layanan purna jual yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang tinggi, sehingga akan menambah loyalitas konsumen terhadap produk. Hal ini dapat digunakan sebagai alat promosi yang efektif untuk memenangkan persaingan dengan produk yang sejenis.

Ketentuan mengenai garansi kita dapat temukan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 608/MPP/Kep/10/1999 tentang Petunjuk (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Elektronik.

#### Pasal 4

- a. Setiap produk elektronik yang beredar di pasar Indonesia wajib dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia.
- b. Kartu jaminan/garansi sebagaimana disebut dalam ayat (1) berlaku sekurang-kurangnya 1 tahun.

#### Pasal 5

Kartu jaminan/garansi sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 sekurang-kurangnya memuat:

- a. Ongkos perbaikan gratis selama masa garansi.
- b. Jaminan ketersediaan suku cadang.

Mengenai sanksi apabila pelaku usaha tidak melaksanakan pasal 4 dan pasal 5, maka dapat dikenakan pasal 11 ayat (3) KEPMEN PERINDAG No. 608/MPP/Kep/10/1999 yang berbunyi “Penjual yang mengedarkan atau memperdagangkan produk elektronika tanpa dilengkapi dengan petunjuk penggunaan (Manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia, dikenakan sanksi pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)”.

## **B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen berarti memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atau pemakai. Mengenai pengertian perlindungan konsumen tidak terlepas dari dua istilah yang tidak dapat dipisahkan yaitu, hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Istilah “Hukum Konsumen” dan hukum perlindungan konsumen” sering terdengar, tetapi belum jelas, apa saja yang masuk kedalam materi keduanya, apakah kedua cabang hukum itu identik.<sup>61</sup> Hukum konsumen adalah 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.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Gramedia Sarana, Jakarta, 2004, hlm. 11

<sup>62</sup> A Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 23.

Hukum konsumen lebih berperan dalam masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. Jika kondisi para pihak tidak berimbang maka disinilah peran hukum perlindungan konsumen dibutuhkan.

Hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.<sup>63</sup>

Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen dalam ranah hukum perdata, yaitu melindungi kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu serta-merta diakui dan diatur dalam hukum serta bagaimana diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat, itulah yang menjadi pembahasan keduanya. Dapat diartikan bahwa hukum perlindungan konsumen dan hukum konsumen yaitu keseluruhan aturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>64</sup>

Pengertian perlindungan konsumen terdapat juga dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

---

<sup>63</sup> A Z. Nasution, *Ibid*, hlm. 23.

<sup>64</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 46

Dikatakan bahwa kalimat “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, adalah benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang . yang merugikan pelaku usaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>65</sup> Makna dari isi Undang-undang Perlindungan Konsumen bukan berarti kepentingan dari pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, tetapi pada dasarnya pelaku usaha dan konsumen itu mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang. Kita tidak bisa pungkiri bahwa keberadaan dan kemajuan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

## 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Esensi dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada hakekatnya tidak hanya memberikan perlindungan terhadap konsumen saja, tetapi juga termasuk memberikan perlindungan terhadap pelaku usaha. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini adalah:<sup>66</sup>

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen serta

---

<sup>65</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Ibid*, hlm. 1.

<sup>66</sup> Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 31.

e. Asas kepastian hukum.

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini jika kita lihat menghendaki bahwa hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tidak saling menempatkan satu sama lainnya, melainkan memberikan sesuai haknya.

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. Kita dapat cermati bahwa dalam asas ini menghendaki konsumen dan produsen dapat berlaku adil dalam perolehan hak dan kewajiban.<sup>67</sup>

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.<sup>68</sup> Asas ini berarti tidak memperkenankan adanya diskriminasi baik itu terhadap konsumen maupun pelaku usaha, karena kedudukan keduanya adalah seimbang demi memenuhi hak-hak yang didapatnya. Keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha tentunya

---

<sup>67</sup> Janus Sidabalok, *Ibid*, hlm. 32.

<sup>68</sup> Lihat Pasal 2 Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan kepentingan umum.

mengenai kepentingan demi terpenuhinya hak dan kewajiban mereka, sehingga tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain.

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. Asas ini menghendaki atas jaminan hukum bahwa konsumen dalam hal ini akan memperoleh manfaat dari suatu produk, bahwa produk tersebut tidak mengancam keselamatan jiwa dan harta benda konsumen.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, bahwa konsumen dan pelaku usaha harus memahami undang-undang ini dengan benar dan memperhatikan hak dan kewajibannya dan harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-harinya untuk mencapai keadilan yang diinginkan oleh keduanya.

Memperhatikan substansi pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, demikian pula penjelasannya tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya, berlandaskan pada Pancasila.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 26.

Tujuan perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>70</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dan memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana tadi disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen. Masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus.<sup>71</sup> Keenam tujuan khusus pasal 3 dapat dikelompokan yaitu, keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.<sup>72</sup>

Tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam huruf c, dan e.

Sementara tujuan kemanfaatan terdapat dalam huruf a, dan b, termasuk

---

<sup>70</sup> Lihat Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>71</sup> Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, hlm. 95.

<sup>72</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 34.

huruf c dan d, serta f. Tujuan hukum untuk kepastian hukum terdapat dalam huruf d.

### 3. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* maupun *konsument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.<sup>73</sup> Kata Konsumen yang berasal dari kata *consumer* di Amerika dapat diartikan sebagai “pemakai”. Begitu pula Kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai “pemakai/konsumen”.<sup>74</sup> Secara harfiah lawan arti kata *consumer* adalah (lawan dari kata produsen) yaitu setiap orang yang menggunakan barang.<sup>75</sup> Pemakai barang dan atau jasa itulah yang disebut konsumen. Tujuan dari penggunaan barang itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

Pengertian Konsumen dalam Undang-undang Perlindungan terdapat dalam pasal 1 ayat (2) bahwa, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Bunyi pasal di atas dipertegas lagi bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir.<sup>76</sup> Kita mengenal dalam

---

<sup>73</sup> A Z. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 3.

<sup>74</sup> John. M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Besar Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 1986, hlm. 124.

<sup>75</sup> A Z. Nasution, *Loc. Cit.*

<sup>76</sup> Lihat Penjelasan pasal 1 ayat (2) UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kepuustakaan ekonomi ada dua macam konsumen yaitu, konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>77</sup>

Konsumen antara dapat diartikan juga sebagai konsumen yang membeli produk/ barang tidak untuk dikonsumsi sendiri, tetapi untuk dijual lagi.<sup>78</sup>

Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai definisi konsumen terdapat unsur-unsur sebagai berikut:<sup>79</sup>

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/jasa. Istilah “orang” sebelumnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual, yang lazim disebut *natuurlijk persoon* atau termasuk juga badan hukum (*recht persoon*). Kata “orang” dalam Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopolo dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, tidak digunakan dalam undang-undang tersebut, tapi ditemukan kata “pemakai” yang dapat dipahami sebagai orang ataupun badan

---

<sup>77</sup> Lihat Penjelasan pasal 1 ayat (2) UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>78</sup> M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm. 77.

<sup>79</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 5.

hukum. Tampaknya Undang-undang Perlindungan Konsumen sedikit mengadopsi kata “pemakai” dari UU No. 5 Tahun 1999.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen, kata “Pemakai” menekankan, konsumen adalah sebagai konsumen akhir. Shidarta menyatakan setuju dengan pencantuman kata “pemakai” dalam pasal tersebut karena menunjukkan, barang dan/jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual-beli.<sup>80</sup> Pernyataan di atas ditepis oleh Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, mereka mengatakan Ada kerancuan di dalam ketentuan di atas penggunaan kata “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli.<sup>81</sup> Mereka lebih setuju dengan memakai kata “memperoleh” karena apa yang diperoleh dapat digunakan untuk kepentingan sendiri maupun orang lain, secara hukum memberikan makna yang lebih tepat.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/jasa dapat diartikan sebagai produk. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai suatu benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai

---

<sup>80</sup> Shidarta, *Ibid*, hlm. 6.

<sup>81</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 5.

digunakan dan dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>82</sup> Jasa dapat diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>83</sup>

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Artinya bahwa produk yang ditawarkan yang telah diinformasikan kepada masyarakat luas bahwa benar produk tersebut ada bentuk dan jenisnya. Misalnya, produsen menginformasikan produk HP China melalui iklan di televisi.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lainnya

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lain. Berarti adalah kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan untuk orang lain (di luar diri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya, oleh sebab itu penguraian unsur tersebut tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa juga terlepas dari kepentingan pribadi.

f. Barang dan/jasa itu tidak untuk diperdagangkan

---

<sup>82</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 8.

<sup>83</sup> Shidarta, *Ibid*, hlm. 9.

Bahwa ketentuan mengenai pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dipertegas, yakni hanya konsumen akhir, sehingga ketika konsumen itu membeli suatu produk tertentu, artinya konsumen berhak untuk memanfaatkan produk tersebut dan barang atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali.

#### 4. Kedudukan Konsumen

Menyikapi hubungan konsumen dengan pelaku usaha, perlu dipahami doktrin atau teori yang mendasari adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Doktrin atau teori tersebut meliputi:

##### a) *Let the buyer beware*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* sebagai embrio lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu adanya proteksi apapun bagi konsumen. Konsumen tidak mendapat informasi yang sama dengan pelaku usaha terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. Ketidakmampuan itu bisa karena keterbatasan pengetahuan konsumen, tetapi terlebih-lebih lagi, banyak disebabkan oleh tidak terbukanya pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkan. Akhirnya, konsumen didikte oleh pelaku usaha. Ketika konsumen mengalami kerugian pelaku usaha dapat dengan ringan berdalih, semua itu karena kelalaian konsumen sendiri. Menurut prinsip ini dalam hubungan keperdataan yang wajib berhati-hati adalah

pembeli. Maksudnya adalah kesalahan pembeli (konsumen) jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak. Hadirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen mulai diarahkan bahwa, yang harus berhati-hati bukan hanya konsumen tetapi pelaku usaha, seperti kewajiban pelaku usaha pada pasal 7 huruf (b) Undang-undang Perlindungan Konsumen, berbunyi bahwa; “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”.

b) *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk baik barang atau jasa (*caveat venditor*). Untuk memperlakukan pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha itu melanggar prinsip kehati-hatian. Doktrin ini mempunyai kelemahan yaitu dalam prakteknya sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya. Sebaliknya, pelaku usaha dengan keunggulannya lebih mudah untuk menghindar atau menyangkal dari gugatan, karena yang mengetahui persis tentang produk tersebut adalah pelaku usaha.

## 5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari implementasi sebagai

suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh dan berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas.<sup>84</sup>

a. Hak-hak konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar bagi konsumen, yaitu:<sup>85</sup>

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar di atas diakui secara internasional dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen dunia. Keempat hak di atas yang paling banyak disoroti adalah mengenai hak konsumen yang ke dua, yaitu hak untuk mendapatkan informasi, yaitu mendapatkan suatu informasi dari produk tertentu dengan jelas dan benar, karena sengketa konsumen banyak bermula dari informasi yang menyesatkan.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen memuat hak-hak konsumen yaitu:<sup>86</sup>

---

<sup>84</sup> Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 23.

<sup>85</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 19-20.

<sup>86</sup> Lihat Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 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 sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar dan 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 mendapatkan 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.

Disamping hak-hak yang terdapat dalam pasal 4 juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan di dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha merupakan persamaan hak yang dimiliki oleh konsumen.<sup>87</sup> Bunyi pasal 7 sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan 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) Memberikan 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;

---

<sup>87</sup> Shidarta, *Ibid*, hlm. 21.

- 6) Memberi kompensasi, ganti-rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberikan kompensasi, ganti-rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

b. Kewajiban Konsumen

Terdapat dalam pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 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.

Di bawah ini adalah uraian pasal di atas yaitu:

pasal 5 ayat (1) di atas menimbulkan adanya kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha tidak bertanggungjawab, jika konsumen tersebut menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Misalnya, dalam suatu produk obat-obatan, bahwa dalam label obat-obatan

tersebut terdapat intruksi tentang dosis dalam pemakaian tertentu, kemudian konsumen tidak mematuhi maka dalam hal ini pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas kesalahan konsumen tersebut. Pada intinya konsumen dituntut untuk mengikuti seluruh intruksi atau suatu hal yang diinformasikan dalam produk tertentu oleh pelaku usaha, jika tidak konsumen tidak bisa menuntut secara hukum kepada pelaku usaha.

Pasal 5 ayat (2) masalah kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada pembelian barang dan/atau jasa, karena konsumen mengadakan hubungan hukum ketika terjadi transaksi pembelian barang dan/jasa. Di sini konsumen diharapkan mempunyai itikad yang baik. Asas itikad baik terdapat dalam pasal 1338 KUH Perdata, maksud dari kalimat di atas adalah bahwa cara menjalankan suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kepatutan, dan keadilan, ketertiban umum, adat setempat.<sup>88</sup> Begitu juga pelaku usaha dimaksudkan untuk beritikad baik. Terjadinya kerugian oleh pelaku usaha terhadap konsumen, kemungkinan sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen.<sup>89</sup>

Pasal 5 ayat (3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati oleh pelaku usaha adalah hal yang biasa yang harus

---

<sup>88</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Ctk. Keenambelas, PT. Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 139

<sup>89</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 49.

dilakukan oleh konsumen, karena esensi dari jual-beli adalah adanya harga dan barang.

Pasal 5 ayat (4) mengandung arti bahwa konsumen wajib mengikuti penyelesaian sengketa, jika terjadi sengketa dengan pelaku usaha. Kewajiban ini dianggap sebagai sesuatu yang baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, dalam perkara pidana lebih banyak dikondisikan oleh aparat kepolisian atau kejaksaan.<sup>90</sup>

#### 6. Hak atas Informasi

Hak atas informasi yang dimaksud adalah untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar serta jujur atas suatu produk yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Informasi tersebut adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar, agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.<sup>91</sup> Informasi ini merupakan salah satu hak konsumen dalam penggunaan fasilitas, merupakan hal yang vital bagi konsumen, karena adanya transaksi jual-beli ini ketika konsumen

---

<sup>90</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Ibid*, hlm. 41.

<sup>91</sup> Chelina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 33.

melihat atau mendengar informasi tentang suatu produk dan tertarik untuk membeli dan memamaki barang/ jasa tersebut.

Di sinilah terjadi hubungan hukum yang dapat berakibat fatal apabila informasi tersebut salah. Itulah sebabnya, Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur, yang di dalamnya mencakup juga hak secara proporsional dan tidak diskriminatif.

Hak atas informasi dikaitkan dengan hak keamanan yaitu setiap produk yang mengandung risiko tinggi atas keamanan konsumen, maka wajib disertai dengan informasi yang benar berupa petunjuk yang jelas. Sebagai contoh, iklan sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada konsumen seharusnya tidak mengandung manipulasi data. Jika iklan memuat informasi yang tidak benar maka perbuatan itu memenuhi kejahatan yang lazim disebut *fraudulent misrepresentation*.<sup>92</sup> Kejahatan ini dapat berupa pemakaian pernyataan yang jelas-jelas salah, menyebutkan produk diri sendiri terbaik tanpa indikator yang jelas, dan pernyataan yang menyesatkan. Informasi yang menyesatkan apabila pernyataan fakta materiil yang diungkapkan itu adalah salah atau tidak lengkap dan pihak yang melakukannya mempunyai maksud untuk penipuan.<sup>93</sup>

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen juga merupakan salah satu

---

<sup>92</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Ibid*, hlm. 34.

<sup>93</sup> Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Periklanan yang Menyesatkan*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm. 116-117.

bentuk cacat produk, cacat intruksi karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi ini terdapat dalam pasal 4 huruf c UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa:

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi, dan jaminan barang dan/atau jasa”. Maksudnya agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar mengenai suatu produk, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya, dan terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.<sup>94</sup>

Menurut Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum Jerman dalam ceramah di Jakarta, 26-30 Oktober 1998 membedakan konsumen dengan dua tipe yaitu, konsumen yang terinformasi dan konsumen tidak terinformasi.<sup>95</sup>

Ciri-ciri konsumen yang terinformasi tipe pertama adalah:

- a. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- b. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar, dan
- c. Lancar berkomunikasi.

Ciri-ciri konsumen yang tidak terinformasi sebagai tipe kedua adalah:

- a. Kurang berpendidikan;
- b. Termasuk kategori menengah ke bawah;
- c. Tidak lancar berkomunikasi.

---

<sup>94</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 41

<sup>95</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 24-25.

## 7. Bentuk-bentuk informasi

Pelaku usaha dalam menginformasikan produknya barang dan/atau jasa melalui berbagai macam cara di antaranya:

- a. Memakai jasa iklan
- b. Menggunakan label
- c. Memakai brosur

Istilah iklan dalam bahasa inggris yaitu *advertisement, advertising*, dalam bahasa indonesia adalah pariwara. Iklan artinya setiap bentuk penyajian apapun untuk sebuah produk, ide atau gagasan oleh sponsor dan menggunakan media, seperti majalah, radio, televisi dan surat kabar.<sup>96</sup>

Banyak para sarjana memberikan pengertian tentang iklan seperti halnya Philip Kotler dalam kajiannya manajemen pemasaran mengartikan Iklan adalah komunikasi bukan pribadi, yang dilakukan melalui media yang dibayar atas usaha yang jelas.<sup>97</sup> Pengertian iklan terdapat juga dalam Pasal 1 angka 13 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 329/Men.Kes/PER/XII/76 tentang Produksi dan Peredaran Makanan disebutkan, iklan adalah usaha dengan cara apapun untuk meningkatkan penjualan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

---

<sup>96</sup> Janus Sidabalok. *Op. Cit*, hlm. 242

<sup>97</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, dikutip dari: Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 242.

Definisi di atas tampak bahwa iklan itu adalah suatu bentuk komunikasi, atau promosi, memakai jasa media, dan ada sponsornya.<sup>98</sup> Kita bisa melihat bahwa sekurang-kurangnya ada tiga pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pemesan (pemilik produk yang diiklankan), perusahaan media yang mengiklankan (agen periklanan), dan masyarakat sebagai pemirsa/pembaca sebagai konsumen. Informasi melalui iklan juga tidak menutup kemungkinan terjadi penyesatan. Penyesatan iklan dalam praktik pemasaran ada dua macam yakni:<sup>99</sup>

a. Penyesatan menyangkut harga

Penyesatan ini dilakukan dengan menyampaikan tingkat harga tertentu kepada konsumen, seakan-akan harga ini merupakan harga yang terbaik bagi konsumen, baik dibandingkan dengan harga produk yang sama dari pengusaha pada masa sebelumnya, maupun dibanding harga produk pesaing.

b. Penyesatan dalam promosi barang dan/atau jasa

Penyesatan ini dilakukan dengan cara melebih-lebihkan kualitas, sifat, atau kemampuan suatu produk, membuat gambaran yang keliru tentangnya “memainkan” syarat-syarat produk, memancing konsumen

---

<sup>98</sup> N. H. T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm 126.

<sup>99</sup> Dedi Harianto, *Op. Cit*, hlm. 114.

untuk mengunjungi tempat penjualan dengan kondisi yang menarik tetapi kemudian menawar produk lain.

Pengertian tentang iklan dapat dikategorikan:<sup>100</sup>

a. Informasi

Semua iklan berisi informasi sebab mengiklankan sebenarnya berarti menginformasikan. Informasi yang ada itu adalah segala hal yang menyangkut tentang suatu produk, berupa jenis produknya, cara pemakaiannya, cara perawatannya, dan lain-lain.

b. Pengaruh atau bujukan

Selain berisi informasi, iklan juga dapat berupa pengaruh atau bujukan, artinya iklan dapat mempengaruhi atau membujuk masyarakat sedemikian rupa agar mau membeli dan memakai/mengonsumsi produk yang diiklankan tersebut.

c. Ajakan atau undangan

Iklan itu berupa mengajak atau mengundang masyarakat konsumen supaya datang memenuhi maksud dari produsen, misalnya memakai produk yang ditawarkan oleh produsen, menghadiri acara, misalnya demonstrasi, show, dan lain sebagainya.

d. Janji atau jaminan

Iklan dapat pula mengandung janji-janji produsen meyakinkan konsumen bahwa konsumen akan mendapatkan kemanfaatan,

---

<sup>100</sup> Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hlm. 244.

kegunaan tertentu lebih dari produk lainnya apabila membeli dan memakai produk produsen tersebut.

e. Peringatan

Disamping makna iklan tersebut di atas iklan juga dimungkinkan mengandung peringatan bagi konsumen akan kegunaan, kualitas suatu produk tertentu. Maksud dari peringatan ini agar konsumen mengikuti dan berhati-hati dalam menggunakan produk tersebut.

Ketentuan mengenai iklan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Bab IV pasal 8 sampai dengan pasal 17 tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Label adalah informasi yang bersifat wajib, yang harus ditempelkan dalam setiap produk barang dan/atau jasa yang harus ditetapkan dalam berbagai aturan.<sup>101</sup> Pasal 2 UU No. 10 Tahun 1961 tentang Barang memberikan informasi tentang barang bahwa:<sup>102</sup>

“Pemberian nama dan /atau tanda-tanda yang menunjukkan sifat, susunan bahan, bentuk banyaknya dan atau kerugian barang yang baik diharuskan maupun tidak diperbolehkan dibubuhkan atau dilekatkan dengan pembungkusnya, tempat barang-barang itu diperdagangkan dan alat-alat reklame, dengan cara pembubuhan atau melekatkan nama dan/atau tanda-tanda lain”.

Maksud dari pasal di atas adalah pemberian nama dan/atau tanda-tanda menunjuk pada label dari barang bersangkutan. Label tersebut memuat asal, sifat, susunan, bahan, bentuk, dan banyaknya kegunaan. Label tersebut harus dibubuhkan atau dilekatkan pada pembungkusnya.

---

<sup>101</sup> A Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 74.

<sup>102</sup> Lihat UU RI No. 10 Tahun 1961 tentang Barang pasal 2 ayat (4)

Brosur merupakan salah satu bentuk informasi yang sangat diminati oleh pelaku usaha untuk menginformasikan produknya. Karena itu, mudah untuk disebarluaskan dan lebih murah dibandingkan dengan cara mengiklankan di televisi atau memakai reklame.<sup>103</sup> Biasanya brosur hanya berbentuk dalam beberapa lembar kertas, yang memuat apa yang akan diinformasikan oleh pelaku usaha mengenai manfaat ataupun kegunaan dari suatu produk tersebut, cara penggunaan dan perawatan produk tersebut dan lain sebagainya.

### **C. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

#### **1. Pengertian pelaku usaha**

Istilah pelaku usaha sering disamakan dengan produsen, memang tidak salah, sehingga dapat diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/atau jasa.<sup>104</sup> Pelaku usaha dalam hal ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional,<sup>105</sup> yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ketangan konsumen.<sup>106</sup> Sifat profesional merupakan hal yang mutlak dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.

---

<sup>103</sup> Dedi Harianto, *Op. Cit*, hlm. 97.

<sup>104</sup> M. Ali Mansyur, *Op. Cit*, hlm. 33.

<sup>105</sup> Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, dikutip dari: Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 16.

<sup>106</sup> Harry Duintjer Tebbens, *Internationa Product Liability*, dikutip dari: Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 16.

Kita dapat pahami bahwa pelaku usaha bukan hanya terbatas pada pembuat produk atau penghasil produk itu saja, tetapi mereka juga terkait dengan peredaran, penyampaian produk hingga akhirnya sampai kepada konsumen. Berarti dalam hal ini pedagang, distributor hingga pengecer merupakan pelaku usaha. Berdasarkan *Directive* (Perlindungan Konsumen di Amerika) pengertian pelaku usaha meliputi:<sup>107</sup>

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat.
- b. Termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
- c. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
- d. Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Pengertian pelaku usaha terdapat dalam pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang 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”.<sup>108</sup>

Pelaku usaha yang dimaksud meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang distributor dan lain-lain.<sup>109</sup> Pengertian pelaku usaha di atas sangat jelas dan cakupannya sangat luas. Makna luas pelaku

---

<sup>107</sup> Agus Brotosusilo, *Aspek-aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia*, dikutip dari: Chelina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41-42.

<sup>108</sup> Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3).

<sup>109</sup> Lihat Penjelasan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3).

usaha akan memudahkan konsumen dalam menuntut ganti kerugian.<sup>110</sup> Konsumen yang dirugikan akibat menggunakan suatu produk lebih mudah untuk menuntut kerugian, karena banyak yang dapat digugat.

Pelaku usaha yang dimaksud oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup eksportir luar negeri, karena hanya membatasi orang perorangan atau badan hukum yang berkedudukan dan melakukan kegiatannya hanya dalam wilayah negara Republik Indonesia. Kita dapat memahami bahwa pelaku usaha yang berada di luar yurisdiksi tidak dapat dituntut kerugian apabila terjadi sengketa, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya berlaku di dalam negeri saja tidak untuk di negara lain. Urut-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen jika terjadi sengketa konsumen adalah:<sup>111</sup> Pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;

- a. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri;
- b. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual.

Urutan di atas tentu saja berlaku apabila suatu produk mengalami cacat pada saat diproduksi, bisa saja produk yang cacat itu di luar kontrol.

---

<sup>110</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 9.

<sup>111</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 31-32.

## 2. Hak dan kewajiban pelaku usaha

### a. Hak-hak pelaku usaha

Undang-undang Perlindungan Konsumen bukan hanya memberikan perlindungan terhadap konsumen, tetapi memberikan perlindungan hukum juga terhadap pelaku usaha dengan menjunjung tinggi harkat dan martabat keduanya.

Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6

Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>112</sup>

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

Pasal 6 ayat (1) dapat kita pahami bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan harga yang sama.

Praktik yang biasanya terjadi, apabila ada barang yang serupa dan kualitasnya rendah maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah, dengan kata lain pelaku usaha terbatas haknya untuk menerima pembayaran dari produknya yang kualitasnya memang rendah.

---

<sup>112</sup> Lihat Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Mengenai hak pelaku usaha dalam pasal 6 ayat (2), (3), (4), sebenarnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan instansi publik, seperti pemerintah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hak pelaku usaha ini menunjukkan bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum juga terhadap pelaku usaha. Pasal 6 ayat (5) merupakan rujukan di mana hak yang dimiliki pelaku usaha bukan hanya terbatas pada Undang-undang Perlindungan Konsumen saja, tetapi dalam Undang-undang lainnya. Seperti, Undang-undang Perbankan, Undang-undang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dan lain sebagainya.

Hak-hak pelaku usaha dapat ditemukan juga antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, dengan kata lain pelaku usaha tidak dapat dimintai atau dituntut pertanggungjawabannya meskipun kerusakan timbul akibat cacat produk, yaitu apabila:

- 1) Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- 2) Cacat timbul di kemudian hari;
- 3) Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- 4) Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- 5) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.<sup>113</sup>

b. Kewajiban pelaku usaha

Kewajiban pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 7 yaitu:

---

<sup>113</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit, hlm 42.

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi 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 barang dan jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberikan kompensasi, ganti-rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi atas ganti-rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>114</sup>

Hal yang pokok dari pasal di atas adalah mengenai kewajiban pelaku usaha harus beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur serta memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produknya, memberi kesempatan konsumen untuk menguji dan memberi kompensasi. Kewajiban pelaku usaha yang paling dasar yang harus dilaksanakan adalah beritikad baik dan memberikan informasi yang benar jelas dan jujur, kewajiban yang lainnya merupakan perwujudan dari kedua kewajiban pelaku usaha di atas.

Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas dalam hukum perjanjian. Ketentuan ini diatur dalam pasal 1338 KUHPdata bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad

---

<sup>114</sup> Lihat Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

baik.<sup>115</sup> Maksud dari kalimat di atas adalah bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian harus didasari dengan niat atau itikad yang baik, yaitu tidak boleh bertentangan dengan kepatutan, keadilan, ketertiban umum dan adat atau kebiasaan setempat.

Kewajiban pelaku usaha yang kedua memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa memberi penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi). Kita dapat melihat dan menilai dalam kehidupan sehari-hari, bagaimana pelaku usaha dalam menginformasikan produknya, tidak sedikit informasi yang disampaikan itu mengandung kebohongan publik yang tidak sesuai dengan produk aslinya, sehingga merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap produk, agar konsumen tidak salah dan mengetahui gambaran tentang produk tersebut.

### 3. Larangan bagi pelaku usaha

Perbuatan yang dilarang adalah suatu tindakan yang dapat menimbulkan akibat hukum. Ada empat pokok dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha di antaranya dalam melakukan:

---

<sup>115</sup> Lihat Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

- a. Larangan sehubungan dengan berproduksi dan memperdagangkan barang atau jasa;
- b. Larangan sehubungan dengan memasarkan;
- c. Larangan yang secara khusus ditujukan kepada pelaku periklanan;
- d. Larangan sehubungan dengan pelanggaran klausula baku.

Larangan bagi pelaku usaha yang pertama, terdapat dalam pasal 8 undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>116</sup>

- 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;
  - b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang;
  - 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, etiket dan 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 barang dan/atau jasa tersebut;
  - f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut;
  - g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling 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 memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang;

---

<sup>116</sup> Lihat Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
  - 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
  - 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Larangan bagi pelaku usaha yang kedua terdapat dalam pasal 9-16 tetapi yang terkait dengan hak atas informasi pasal 9 dan 10, yaitu:

#### Pasal 9

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, 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, 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 sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
  - k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

#### Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengilankan, atau membuat pernyataan tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- 1) Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- 2) Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atas ganti-rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- 5) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

#### Pasal 12

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 dan diiklankan.

Larangan bagi pelaku usaha yang ketiga terdapat dalam pasal 17

Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang:
  - a) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketetapan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d) Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f) Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- 2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

Larangan bagi pelaku usaha yang terakhir terdapat dalam pasal 18

Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli oleh konsumen;
  - c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f) Memberi hak kepada pelaku usaha mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual-beli jasa;
  - g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- 3) Setiap klausula baku yang telah diterapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang.

### 3. Pengertian dan jenis-jenis tanggung jawab pelaku usaha

Tanggung jawab dalam bahasa belanda “*Verant woordelijkkheid*” dalam bahasa Inggris disebut “*Responsibility*” Tanggung jawab adalah konsekuensi dari tidak dilaksanakannya kewajiban dan hak.<sup>117</sup> Dalam

---

<sup>117</sup> M. Ali Mansyur, *Op. Cit.*, hlm. 51

konteks keperdataan berarti tanggung jawab itu berupa ganti kerugian, sedangkan dalam konteks hukum pidana adalah hukuman penjara dan denda. Tanggung Jawab pelaku usaha dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Bentuk pertanggungjawaban administratif

Bentuk pertanggungjawaban dalam Undang-undang Perlindungan konsumen ini dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha, diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta) rupiah terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang:

- 1) Kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen (pasal 19 ayat (2) dan ayat (3));
- 2) Periklanan yang tidak memenuhi syarat (pasal 20)
- 3) Kelalaian dalam menyediakan suku cadang (pasal 25); dan
- 4) Kelalaian memenuhi garansi/jaminan yang dijanjikan.

b. Pertanggungjawaban pidana

Pelaku usaha dapat dibebani pertanggungjawaban pidana, baik pelaku usaha yang bersangkutan maupun pengurusnya (jika produsen tersebut badan usaha) dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 61 sampai dengan pasal 63 yaitu:

### Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan atau pengurusnya.

### Pasal 62

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 8, pasal , pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf b, huruf c, e dan ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2000.000.000,00 (dua milyar) rupiah.
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000,00 (lima ratus juta).
- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku:

### Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa:

- 1) Perampasan barang tertentu;
- 2) Pengumuman keputusan hakim;

- 3) Pembayaran ganti rugi;
- 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- 5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran, dan
- 6) Pencabutan izin usaha.

Masalah tanggung jawab muncul dalam hal:<sup>118</sup>

- 1) Informasi produk yang disajikan melalui iklan tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya;
- 2) Menyangkut kreativitas perusahaan periklanan dan atau media periklanan ternyata bertentangan dengan asas-asas etik periklanan.

Mengenai jenis-jenis tanggung jawab pelaku usaha ada lima macam yaitu:<sup>119</sup>

- 1) Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*);
- 2) Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
- 3) Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*);
- 4) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- 5) Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang secara umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.<sup>120</sup> Unsur kesalahan berarti unsur yang

---

<sup>118</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Hukum dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditiya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 146.

<sup>119</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 73-80.

<sup>120</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 73.

bertentangan dengan hukum secara luas yakni, bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan dalam masyarakat, serta adat kebiasaan setempat. Dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perbuatan melawan hukum lazim memenuhi empat unsur yang pokok yaitu:<sup>121</sup>

- a) Adanya perbuatan;
- b) Adanya unsur kesalahan;
- c) Adanya kerugian yang diderita;
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Pasal di atas menunjukkan bahwa unsur kesalahan berarti termasuk dalam perbuatan melawan hukum, seperti contoh, dalam kasus jual-beli barang elektronik produk HP China misalnya, bahwa penjual (pelaku usaha) dalam menjual barang tersebut ketika distributor mengirim barang, penjual tidak meneliti atau mengecek terlebih dahulu apakah ada kerusakan atau tidak, sehingga ketika barang tersebut sampai ketangan konsumen, barang tersebut diketahui cacat tersembunyi. Dalam hal ini pelaku usaha dapat dimintakan pertanggungjawabannya.

Praduga selalu bertanggungjawab bahwa pelaku usaha dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada tergugat (pelaku usaha), sering kita mengartikan sistem seperti ini adalah sistem pembuktian terbalik. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian terbalik

---

<sup>121</sup> Lihat Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19, 22, 23, dan lihat ketentuan pasal 28. Dasar teori pembuktian terbalik adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.<sup>122</sup> Berarti praduga slalu bertanggungjawab ditujukan kepada pelaku usaha karena dialah yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan bukan konsumen.

Praduga selalu tidak bertanggungjawab maksudnya adalah kebalikan prinsip kedua di atas, yaitu pelaku usaha tidak dianggap bertanggungjawab sampai konsumen membuktikan apa yang dituntut. Untuk lebih jelas lagi contoh dari penerapan jenis tanggung jawab ini yaitu, dalam hukum pengangkutan. Kehilangan kerusakan pada bagasi kabin yang biasanya dibawa oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab konsumen, pelaku usaha tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.<sup>123</sup>

Tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab ini tidak menetapkan pelaku terhadap kesalahan sebagai faktor yang menentukan, tapi ada pengecualian-pengecualian tertentu yang membebaskan pelaku usaha dalam tanggung jawabnya yaitu karena bencana alam (*force majeure*) dan kesalahan di luar kuasa para pihak (*overmacht*).

---

<sup>122</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 76.

<sup>123</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 96.

Pembatasan tanggung jawab ini biasanya oleh pelaku usaha sangat sering digunakan, karena menyangkut pembatasan kewajibannya yaitu dengan mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.<sup>124</sup> Jenis tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen, jika ada klausul eksonerasi berarti merupakan perjanjian sepihak, dimana pelaku usaha dengan sesuka hati untuk membuat klausul tersebut yaitu memperbanyak kewajiban konsumen dan kewajiban pelaku usaha hanya sedikit.

Berdasarkan jenis-jenis tanggung jawab di atas, maka terdapat teori-teori tanggung jawab yaitu:

- a) Pertanggungjawaban berdasarkan kontraktual karena pelanggaran janji (wanprestasi);
- b) Tanggung jawab atas dasar perbuatan melawan hukum (*tort law*).<sup>125</sup>

Teori yang pertama maksudnya bahwa tanggung jawab atas perjanjian atau kontrak, dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikan.<sup>126</sup> Tanggung jawab itu dibebankan pada pihak yang melakukan cidera janji dengan mengingkari perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Janji itu merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk

---

<sup>124</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Ibid*, hlm. 97.

<sup>125</sup> Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 101

<sup>126</sup> M. Ali Mansyur, *Op. Cit*, hlm. 60.

menuntut pemenuhannya.<sup>127</sup> Dalam jual-beli misalnya, seorang penjual mempunyai kewajiban menyerahkan kebendaan yang dijualnya kepada pembeli, dan bertanggungjawab atas cacat tersembunyi, jika terjadi pelanggaran seperti tidak dilaksanakannya salah satu kewajiban di atas maka pembeli (konsumen dapat menuntut ganti rugi). Syaratnya adalah konsumen dapat membuktikan, dasar hukumnya ada dalam pasal 1320, 1865 KUHPerdara dan 136 HIR.

Teori yang kedua, perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang (hukum tertulis). Dasar hukumnya yaitu, pasal 1365 KUHPerdara, 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 berikutnya 1367 KUHPerdara diatur mengenai pertanggungjawaban khusus dengan perbuatan melawan hukum, seseorang tidak saja bertanggungjawab kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya. Syarat yang lain adalah tidak diperlukan adanya hubungan hukum, dan beban pembuktian ada pada konsumen, harus mampu membuktikan.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 19-28, tetapi yang pokok yaitu pasal 19 berbunyi:

---

<sup>127</sup> M. Ali Mansyur, *Ibid*, hlm. 102.

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

### **BAB III**

#### **HAK ATAS INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI**

##### ***HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA***

##### **DI KOTA YOGYAKARTA**

#### **A. Pemenuhan Hak Konsumen atas Informasi terhadap Transaksi Jual-beli *Handphone (HP) China.***

Barang elektronik seperti *handphone* menjadi salah satu kebutuhan manusia untuk dimanfaatkan kegunaannya dalam dunia pendidikan, bisnis, dan lain-lain. Pemasaran barang elektronik sangat luas dan tak terbatas, aktifitas jual-beli barang elektronik tersebut semakin hari-semakin besar. Penjual dan pembeli menjadi subjek hukum dalam transaksi jual-beli yang kerap sekali menimbulkan masalah hukum. Kedudukan konsumen yang selalu dianggap lemah merupakan salah satu faktor terjadinya pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha. Hak konsumen yang paling mendasar adalah hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak tersebut harus diberikan oleh pelaku usaha dalam memasarkan produk barang tertentu.

Hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha menjadi faktor perlu adanya perlindungan konsumen demi terwujudnya keadilan bagi konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, itu berarti pembeli HP China merupakan subjek yang harus dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya

dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>128</sup>

#### 1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

#### 2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam melindungi hak-hak konsumen sudah sangat ideal. Realitasnya banyak sekali pelanggaran yang terjadi dan seolah-olah tidak dapat ditangani walaupun pelanggaran itu dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Pelanggaran tentang hak yang dimiliki konsumen seperti hak atas informasi, hak untuk mendapatkan keamanan dan lain-lain.

Di bawah ini penulis akan memaparkan bagaimana gambaran peredaran HP China di Kota Yogyakarta serta perlindungan konsumen di Lembaga

---

<sup>128</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 20

Konsumen Yogyakarta (LKY), dan perlindungan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta sebagai berikut:

1. Gambaran Peredaran *Handphone* (HP) produk China di Kota Yogyakarta.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu tempat pemasaran HP produk China yang sangat strategis, karena masyarakat kota Yogyakarta merupakan masyarakat konsumen atau pemakai barang dan atau jasa. Tempat pemasaran yang paling banyak dikunjungi oleh para konsumen adalah “Jogjatronik Phone” terletak di jalan Brigjen Katamso No. 75 Yogyakarta, dan “Ramai Mall Phone” terletak di jalan Jendral Ahmad Yani Malioboro Yogyakarta. Kedua tempat tersebut merupakan pusat pemasaran HP produk China. Sejak tiga atau empat tahun yang lalu HP China mulai muncul di pasaran, HP tersebut sangat diminati oleh para konsumen, karena harga yang murah dan fitur yang ada dalam HP tersebut cukup lengkap. Pada awal kehadiran HP China tersebut, pemasarannya dapat mengalahkan merek HP yang lainnya, seperti NOKIA dari Finlandia, SAMSUNG dari Jepang dan lain sebagainya. Ada beberapa ciri khas *handphone* (HP) produk China yang saat ini banyak beredar di Kota Yogyakarta yaitu:<sup>129</sup>

a. *Dual Sim Card*

Adalah penggunaan kartu ganda dalam satu ponsel produk China, yaitu mengutamakan dua fitur *Dual Sim Card* baik GSM-GSM maupun GSM-CDMA, karena pada saat ini belum ada yang CDMA-CDMA. Pada awalnya

---

<sup>129</sup> Hasil wawancara dengan responden Dedi Haryono, selaku pelaku usaha, Minggiran Yogyakarta, tanggal 24-12-2011, pukul 15.16 Wib.

menggunakan *switch* (salah satu aktif) maksudnya ialah ketika HP tersebut diaktifkan hanya satu kartu saja yang aktif, tetapi pada akhirnya produk HP China tersebut memakai sistem *Two-one* mengaktifkan kedua kartu tersebut seperti *Cross*, *B-World*, dan lain sebagainya.

b. *Analog Tv Phone*

*Handphone* tersebut memiliki layar yang lebar dengan antena menonjol keluar yang mempunyai fungsi untuk mencari sinyal gelombang televisi, sehingga konsumen dengan mudah menonton TV tanpa membayar pulsa, karena sudah dilengkapi dengan TV Tuner, Seperti *Mitto*, *SPC* dan lain sebagainya.

c. *Touchscreen*

Bahwa HP tersebut memiliki sistem layar sentuh yaitu OS *Native*, tetapi tidak sesempurna merek HP yang lain yang sudah sistem layar sentuh. Dalam sistem aplikasi pada HP produk China ini tidak memungkinkan untuk diinstal ulang, bahkan dukungan aplikasi Java pun sangat terbatas, seperti *Nexian*, *SPC*, dan lain sebagainya.

d. *Design* meniru merek ternama

Sudah bukan rahasia umum lagi HP produk China meniru merek HP yang lain, dalam peniruan produk HP lain bukan hanya pada bentuk saja tetapi pada mereknya juga, seperti contoh HP NOKIA N95 dan NOKIA N82 yang berasal dari Finlandia, kemudian ditiru oleh produk HP China yaitu, NOKLA dan NCKIA.

Jenis HP China yang paling diminati oleh konsumen di Kota Yogyakarta adalah merek *Mitto*, *Cross*, *Nexian*, dan *SPC*, baik itu di Jogjatronik maupun di Ramai Mall.<sup>130</sup> Hal yang paling menarik bagi konsumen adalah tentang fitur yang terdiri dari kamera, TV analog, akses internet, mp3, dan lain sebagainya. *Hanphone* tersebut harganya sangat terjangkau oleh para konsumen berkisar Rp. 150.000,00 sampai dengan Rp. 300.000,00.<sup>131</sup>

## 2. Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Terhadap Transaksi Jual-beli *Handphone* (HP) China di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)

Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) bertujuan untuk menjunjung tinggi harkat dan martabat konsumen, melindungi hak-hak konsumen, menegakan hak-hak konsumen yang dilanggar oleh para pelaku usaha. Dalam perkembangannya organisasi swadaya masyarakat ini banyak membantu konsumen dalam menyelesaikan segala masalah yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen dari berbagai macam pengaduan yang diterima oleh lembaga tersebut. Peran lembaga ini adalah sebagai pihak ketiga sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha, oleh karena sifat organisasi swadaya masyarakat ini adalah pasif, hanya menunggu pengaduan dari konsumen, kemudian baru bisa diproses kasus

---

<sup>130</sup> Hasil wawancara, *Ibid.*

<sup>131</sup> Hasil wawancara dengan responden konsumen, Budi Raharja, Taman Siswa Yogyakarta, tanggal 5 Januari 2012, pukul 15.30 Wib.

tersebut.<sup>132</sup> Penyelesaian sengketa konsumen yang ditangani oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta bukan hanya pada mediasi semata, dapat menempuh litigasi ataupun non litigasi tergantung apa yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Bisa dengan cara advokasi yaitu memberikan bantuan hukum kepada konsumen yang berperkara di pengadilan baik perdata maupun pidana.<sup>133</sup>

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No.8 Tahun 1999 tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) seperti LKY terdapat dalam pasal 44 ayat (3) yaitu:<sup>134</sup>

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Ditegaskan juga dengan Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2011 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) pasal 7 berbunyi bahwa, dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LPKSM dapat melakukan advokasi atau

---

<sup>132</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dwi dibagian pengaduan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) tanggal 19 Januari 2012, pukul 13:46:42 Wib.

<sup>133</sup> Hasil wawancara, *Ibid*

<sup>134</sup> Lihat Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok.

Kedua Pasal di atas sesuai dengan visi misi Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) yaitu, terwujudnya keadilan masyarakat konsumen dan menumbuhkan kesadaran masyarakat kritis.<sup>135</sup> Jalan yang ditempuh oleh lembaga tersebut sesuai dengan yang diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah di atas yaitu melakukan advokasi demi terwujudnya hak yang dimiliki konsumen. Selain menerima pengaduan dari konsumen salah satu tugas Lembaga tersebut yaitu penelitian di dalam masyarakat, biasanya mengangkat issue yang berkembang dalam masyarakat.<sup>136</sup> Hasil penelitian tersebut akan menjadi acuan untuk lebih fokus mengatasi issue yang berkembang dalam masyarakat, sehingga dalam setiap langkah pemecahan masalah konsumen bisa dikerjakan dengan sebaik mungkin. Sejauh ini masyarakat bekerjasama dengan Lembaga Konsumen Yogyakarta dengan membentuk Kelompok Konsumen Sadar (KKS) yaitu, sebagai wadah untuk membantu memperjuangkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat konsumen.

Perkara tentang pelanggaran hak atas informasi mengenai pembelian HP China hanya sekedar tahap konsultasi.<sup>137</sup> Masyarakat enggan untuk

---

<sup>135</sup> Hasil wawancara, op.cit

<sup>136</sup> Hasil wawancara, ibid

<sup>137</sup> Hasil wawancara, ibid

mengadukan persoalan pelanggaran hak, karena selalu beranggapan bahwa pengaduan melalui lembaga tersebut sangat lama dan biayanya mahal.

3. Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Terhadap Transaksi Jual-beli *Handphone* (HP) China di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta merupakan lembaga di bawah DISPERINDAGKOP Kota Yogyakarta.<sup>138</sup> Setiap perkara konsumen yang diajukan kepada BPSK Yogyakarta ditangani menurut prosedur yang berlaku. Lembaga ini bekerja sebagai konsiliator, mediator dan arbiter, tergantung permintaan para pihak yang bersengketa. Selain itu lembaga ini memberikan konsultasi perlindungan konsumen untuk membantu dalam memenuhi hak konsumen.

Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu:<sup>139</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase dan konsiliasi,
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen,
- c. Melakukan pengawasan terhadap klausula baku,
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini,
- e. Menerima pengaduan, baik tertulis ataupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen,
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen,
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen,

---

<sup>138</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Intan di bagian sekretariat Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta, 19 Februari 2012, pukul 11:57:18 Wib.

<sup>139</sup> Lihat pasal 52 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini,
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen,
- j. Mendapatkan, meneliti, dan atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan penyidikan,
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen,
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen,
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Pasal di atas menunjukkan bahwa BPSK Yogyakarta telah melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang tersebut. Menjadi konsiliator dalam menjembatani dalam menyelesaikan sengketa konsumen.<sup>140</sup>

Perlindungan konsumen atas hak informasi merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan oleh BPSK kepada para konsumen. Sesuai dengan Undang-undang Perlindungan konsumen pasal 4 ayat (3) memuat hak konsumen yaitu, Hak atas informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Kewajiban pelaku usaha sebagai anitomi hak yang harus dimiliki oleh konsumen terdapat pada Pasal 7 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu, Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Pelaku usaha berkewajiban memberikan

---

<sup>140</sup> Hasil wawancara, op.cit

informasi yang sebenar-benarnya tentang keadaan suatu produk tertentu, jika tidak melaksanakan prestasinya maka itu telah melanggar pasal 7 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen.<sup>141</sup>

Sengketa konsumen tentang pelanggaran hak atas informasi tentang pembelian *handphone* (HP) China di BPSK Yogyakarta terjadi pada tahun 2010 pada tanggal 5 Maret 2010.<sup>142</sup>

### Kronologis Kasus

#### Kartika vs Smart Phone

Pada tanggal 25 Desember 2009 Kartika (konsumen) ditawarkan sebuah *handphone* (HP) China bermerek HTC *diamond touch screen* oleh *Smart Phone* (penjual) di Plaza Ambarukmo Yogyakarta. Penjual menawarkan untuk melihat fisik HP tersebut dalam keadaan baru, padahal HP baru tidak boleh segelnya di lepas, tetapi itu diperbolehkan oleh penjual, konsumen mengira konsumen memang diperbolehkan untuk melihat terlebih dahulu. Ketika terjadi penawaran itu penjual selalu mengunggulkan produk HTC tersebut, sehingga konsumen berminat dan membelinya dengan harga sebesar Rp. 2.700.000,00- dan garansi dari HTC selama satu tahun. Setelah membeli HP tersebut konsumen membawa kermah dan membuka ternyata isi dari dus tersebut sangat berbeda dengan HP pada umumnya, batre yang sudah tidak bersegel, buku-buku yang tidak baru, kemudian yang lebih parah lagi yaitu LCD HP tersebut terdapat sudut-sudut yang tidak rata dan *menonjol* keluar, sehingga touchscreennya agak susah. Konsumen mengadukan kepada penjual bahwa HP tersebut rusak, tetapi tanggapan penjual bahwa itu kesalahan konsumen yang tidak bisa memelihara HP tersebut, padahal baru dibeli sehari yang lalu. Pengaduan konsumen yang kedua kalinya tentang LCD tanggapan dari penjual LCD nya pecah dan tidak ada garansi untuk LCD. Hampir satu bulan lebih HP tersebut di simpan oleh penjual karena akan dijanjikan untuk perbaikan. Akhirnya pihak *Smart Phone* (penjual) memutuskan kalau garansi gugur karena kesalahan pemakaian konsumen. Ketika di sadari *service center* HTC di Kota Yogyakarta tidak ada. Pada tanggal 5 maret akhirnya konsumen memutuskan untuk membawa perkara ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta, untuk diproses dan diselesaikan. Pada tanggal 18 Maret 2010 para pihak yang bersengketa memilih untuk bermediasi dan terjadilah kesepakatan dalam sengketa konsumen

<sup>141</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Intan, ibid

<sup>142</sup> Hasil wawancara, ibid

no.4/BPSK-YK/III/2010 yang isinya adalah pelaku usaha bersedia membayar kerugian atas pembelian HP China merek HTC touch diamond yang telah dibeli di smart phone sebesar Rp. 2700.000,00-.

Dari gambaran kasus di atas permasalahan yang dialami oleh konsumen menyangkut informasi yang tidak benar, informasi tentang HP China merek HTC tersebut tidak sesuai dengan keadaan aslinya, termasuk masalah garansi, dan tempat service center HTC. Ketentuan mengenai garansi kita dapat temukan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 608/MPP/Kep/10/1999 tentang Petunjuk (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Elektronika.

#### Pasal 4

- a. Setiap produk elektronika yang beredar di pasar Indonesia wajib dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia.
- b. Kartu jaminan/garansi sebagaimana disebut dalam ayat (1) berlaku sekurang-kurangnya 1 tahun.

#### Pasal 5

Kartu jaminan/garansi sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 sekurang-kurangnya memuat:

- a. Ongkos perbaikan gratis selama masa garansi.
- b. Jaminan ketersediaan suku cadang.

Maka dapat disimpulkan bahwa BPSK Yogyakarta sangat berperan dalam menyelesaikan kasus tersebut. Memang konsumen itu dituntut untuk mandiri dalam menyelesaikan permasalahan pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha, tetapi lebih baik lagi apabila melibatkan BPSK, karena

tugas dan tanggung jawab lembaga tersebut adalah untuk menjadi konsiliator dan menjunjung tinggi hak konsumen dan menyelesaikan sengketa konsumen. Perlindungan konsumen atas hak informasi sangat diperlukan agar konsumen tidak terjebak terhadap produk tersebut.<sup>143</sup>

### **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Handphone* (HP) Produk China**

Pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Adakalanya pelaku usaha bertindak sewenang-wenang kepada konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terkadang diabaikan begitu saja. Pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, keputusan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha.

Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip *bussines is busisnes*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin, pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan nasional secara keseluruhan.

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang

---

<sup>143</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Intan, ibid

tersebut yang menimbulkan kerugian itu.<sup>144</sup> Hal tersebut diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata, sebagai berikut :

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Masalah tanggung jawab pelaku usaha muncul karena dua hal yaitu:<sup>145</sup>

1. Informasi produk yang disajikan melalui iklan tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya;
2. Menyangkut kreativitas perusahaan periklanan dan atau media periklanan ternyata bertentangan dengan asas-asas etik periklanan.

Peredaran HP China di Kota Yogyakarta tidak terlepas dari iklan yang dimuat dari berbagai media. Pelaku usaha lebih memanfaatkan iklan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi tentang produk HP China tersebut kepada masyarakat konsumen. Adakalanya iklan HP China yang disampaikan tidak sesuai dengan keadaan aslinya. Itulah, yang menyebabkan pelaku usaha harus bertanggungjawab atas kerugian konsumen.

Pada dasarnya ada dua macam pertanggungjawaban pelaku usaha yaitu, pertanggungjawaban publik dan privat (keperdataan). Akan tetapi, jika dilihat dari jenis-jenis tanggung jawab pelaku usaha ada lima macam yaitu:<sup>146</sup>

---

<sup>144</sup> AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Diapit Media, Jakarta, 2002, hlm. 77.

<sup>145</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Hukum dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditiya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 146.

<sup>146</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Gramedia Sarana, Jakarta, 2004, hlm. 73.

1. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*);
2. Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*);
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha, pasal 19 sampai dengan pasal 28. Itu berarti, undang-undang tersebut sudah memenuhi rasa keadilan konsumen.

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:<sup>147</sup>

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerduta.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerduta.
3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerduta.

Tanggung jawab pelaku usaha dapat terjadi apabila ada pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, di Kota Yogyakarta banyak terjadi pelanggaran atas hak informasi terhadap pembelian HP China. Di bawah ini penulis akan

---

<sup>147</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, Ctk. Kesatu, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 13

memaparkan gambaran kasus pelanggaran hak atas informasi beserta bentuk tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut:

1. Gambaran kasus pelanggaran hak atas informasi terhadap pembelian produk HP China di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian di lapangan dari berbagai responden terutama pada konsumen banyak sekali kasus tentang pelanggaran hak atas informasi dalam pembelian HP China yang dilakukan oleh pelaku usaha. Seperti masalah kualitas HP China yang kurang baik, tidak tersedianya service center, masalah garansi, cacat tersembunyi dan lain sebagainya. Ada kasus yang dialami oleh konsumen, hasil wawancara dengan Budi Raharja yaitu sebagai berikut:<sup>148</sup>

Kronologis kasus

Budi Raharjo vs Gemilang Sell

Pada tanggal 21 september 2010 Budi Raharjo (konsumen) membeli sebuah produk HP China merek MITO 899 dengan spesifikasi sebagai berikut:

*Dual on GSM, LCD 2,6", Dual UL (DUAL MENU STYLE), NES Games (16-Bit), Game pad button, Dual MMC Card Slot, Bluetooth, Voice SMS, java, video recorder, video chat, Dual Camera, MP3&MP4, FM radio, Big speaker, disco light, opera mii, social network, messenger application.*

Tempat pembelian tersebut di Jogjatronok Phone di Counter Gemilang Sell (penjual) dengan harga Rp. 750.000,00-. Konsumen mengetahui informasi tentang HP tersebut melalui Brosur HP MITO. Garansi resmi dari MITO yaitu satu tahun dihitung dari hari pembelian. Setelah satu minggu kemudian pada tanggal 28 September 2010 HP tersebut mengalami kerusakan pada Batre dan terkadang mengalami Hang atau mati total. Konsumen mencoba untuk membawa ke tempat service center MITO di jalan Senturan Sleman Yogyakarta. Setelah diperbaiki satu hari kemudian mengalami kerusakan untuk yang kedua kalinya bahkan kerusakan itu bertambah parah. Konsumen kemudian bermaksud untuk mengadukan kepada penjual dan minta ganti kerugian kalau produk HP tersebut tidak

---

<sup>148</sup> Hasil wawancara dengan konsumen Budi Raharja, op.cit

sesuai dengan apa yang diiklankan, namun Gemilang Sell (penjual) tidak menerima bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi. Penjual beranggapan kerusakan pada HP tersebut dikarenakan kecerobohan konsumen, tidak bisa memeliharanya dengan baik. Padahal menurut konsumen HP tersebut tidak pernah jatuh dan tidak pernah terkena air.

Dari gambaran kasus di atas bahwa pelanggaran terhadap hak informasi sangat jelas, pelaku usaha telah menyebarkan informasi berupa brosur yang dapat menyesatkan konsumen. Kondisi dan keadaan HP tersebut tidak sesuai dengan aslinya. Jika ditelaah telah melanggar pasal 17 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>149</sup>

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang:
  - a) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketetapan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d) Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f) Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Produk HP China bermerek MITO memang sangat rentan sekali pada kerusakan, terutama pada *speaker* dan LCD.<sup>150</sup> Kendala dalam memperbaiki HP tersebut adalah pada *speaker part*, ketersediaan suku cadang HP China merek MITO sangat terbatas. Dari hasil penelitian di service center MITO dapat diketahui data sebagai berikut:

---

<sup>149</sup> Lihat Pasal 17 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>150</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hery Susanto selaku kepala teknisi MITO, di Senturan Yogyakarta, tanggal 27 Desember 2011, pukul 16:14:34 Wib.

Data service center MITO pada bulan September sampai dengan Desember Tahun 2011.

Tabel 1.

Bulan	HP masuk	HP selesai service	HP pending	HP escalate
September	165	125	299	20
Oktober	239	209	359	49
November	240	209	232	23
Desember	251	230	252	12

*Sumber : Service center Mito Kota Yogyakarta*

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat kita amati bahwa terjadi peningkatan dari bulan September sampai bulan Desember HP MITO yang masuk *service center*, sehingga dapat disimpulkan bahwa HP MITO sangat rentan mengalami kerusakan. Pada kolom ke empat (HP pending) menunjukkan bahwa HP yang belum dapat diselesaikan perbaikannya, karena ketidaktersediaan *spear part*. Biasanya perbaikan yang membutuhkan *spear part* harus menunggu beberapa minggu, sampai ada kiriman dari service center pusat.<sup>151</sup>

---

<sup>151</sup> Hasil wawancara, ibid

Kasus yang dialami oleh konsumen kedua, hasil wawancara dengan Sofyan Nugraha sebagai berikut:<sup>152</sup>

#### Kronologis Kasus

##### Sofyan Nugraha vs Jet Phone

Pada tanggal 18 Januari 2011 Sofyan Nugraha (konsumen) membeli sebuah produk HP China merek B-World B 67 dari Jet Phone (Penjual) seharga Rp. 430.000,00-. Konsumen ditawarkan oleh penjual ketika sedang berada di Jogjatronik Phone di Jl. Brigjen Katamso No. 75 Yogyakarta, awal mula salah satu karyawan Jet Phone (penjual) menawarkan HP China merek B-World B67. Karyawan tersebut dengan sopan dan santun menawarkan, menjelaskan fitur-fitur yang ada dalam HP tersebut, seperti kamera, MP3, video, MMC 1 GB. Karyawan tersebut selalu membandingkan dengan HP merek lain, menjelaskan keunggulan HP tersebut. Awalnya konsumen tidak percaya kalau HP tersebut bagus, konsumen merasa risih dengan perlakuan karyawan tersebut, karena selalu membujuk konsumen untuk membeli HP tersebut. Akhirnya konsumen tertarik dan berniat untuk membelinya, terjadilah transaksi jual-beli dan mendapatkan garansi toko satu tahun. Tiga hari kemudian HP tersebut mengalami kerusakan pada speaker, tiba-tiba hang, mati total. Konsumen membawa HP tersebut ke counter biasa untuk di service, dan ternyata tidak bisa karena speart partnya tidak ada. Konsumen membawa HP tersebut ke Jet Phone (penjual), setelah di periksa pihak penjual menyatakan bahwa harus diganti spear partnya diantaranya speaker, bagian komponen dalamnya, tetapi pihak penjual mengatakan kalau di Yogyakarta belum ada service center B-Word bahkan di Jakarta sekalipun tidak ada. Akhirnya konsumen membawa kembali HP tersebut dan menyadari bahwa tidak ada service center, konsumen merasa tertipu membeli HP tersebut kini HP tersebut menjadi barang rongsokan.

Berdasarkan kasus di atas bahwa pelanggaran hak atas informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha Jet Phone terletak pada penyampaian informasi yang tidak sesuai dengan kondisi HP tersebut serta tidak adanya informasi tentang perbaikan dan pemeliharaan HP tersebut. Sama halnya pelaku usaha telah mengabaikan kewajibannya tidak mempunyai itikad baik dalam memasarkan produk HP tersebut. Perbuatan yang dilakukan oleh pelaku

---

<sup>152</sup> Hasil wawancara dengan Sofyan Nugraha, op.cit

usaha tersebut jelas melanggar hak konsumen yang terdapat dalam pasal 4 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, Hak atas informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>153</sup> Serta melanggar ketentuan pasal 7 huruf b Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu, Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.<sup>154</sup>

Informasi yang benar, jelas dan jujur merupakan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk mewujudkannya. Banyak konsumen mengeluhkan kualitas HP China, karena tidak sesuai dengan apa yang disampaikan, baik dari iklan, brosur maupun penyampaian dari penjual itu sendiri ketika transaksi jual-beli. Penulis dapat menyimpulkan bahwa ada dua pelanggaran hak atas informasi HP produk China yaitu:

a. Tentang iklan dan brosur *handphone* (HP) China yang menyesatkan

Pelaku usaha produk HP China di Kota Yogyakarta memilih mempromosikan produknya melalui brosur dan iklan baik media cetak maupun media elektronik, bahkan di dunia maya (*facebook, twitter*) terdapat promosi produk HP China. Sering dijumpai brosur produk HP China merek tertentu yang memberikan informasi tentang keunggulan suatu produk tersebut kepada konsumen, setelah dibeli ternyata tidak

---

<sup>153</sup> Lihat pasal 4 huruf c UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>154</sup> Lihat pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

sesuai dengan keadaan aslinya.<sup>155</sup> *Handphone* China merek “SPC” misalnya, bahwa dalam brosur tersebut terdapat kalimat seperti, “siramping yang memikat, termurah layar extra besar, fitur extra lengkap, lengkap dengan teknologi *hybrid*”. *Hanphone* (HP) China merek “MITO” dalam brosur tersebut terdapat kalimat seperti, “masternya game, gambar lebih tajam, suara lebih jernih, gerakan lebih cepat dan atraktif”, dengan huruf-huruf yang kecil sehingga sulit untuk dibaca. Penyampaian informasi tersebut berlebihan, dan tidak sesuai dengan keadaan produk HP tersebut. Jenis HP China yang dapat dikategorikan kualitasnya bagus adalah yang beremerek *NEXIAN*, *CROSS*.<sup>156</sup>

Jika ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 9 ayat (1) huruf j tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah, menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko sampingan tanpa keterangan yang lengkap. Pasal di atas menunjukkan bahwa terjadi pelanggaran hak atas informasi oleh pelaku usaha terhadap konsumen, karena informasi yang menyesatkan.

---

<sup>155</sup> Hasil wawancara dengan responden Konsumen Sofyan Nugraha, Nitikan Baru Yogyakarta, tanggal 28 Desember 2011, pukul 16.57 Wib.

<sup>156</sup> Hasil wawancara dengan pelaku usaha Ibu Kuslia Safitri selaku Kepala Pemasaran di Counter Jet Phone Jogjatronik Yogyakarta, tanggal 26 Desember 2011, pukul 19:14:58 Wib

Penyampaian informasi yang berlebihan seperti di atas merupakan penyesatan dalam promosi barang dan atau jasa. Penyesatan tersebut dilaksanakan dengan cara melebih-lebihkan kualitas, sifat atau kemampuan merek HP tersebut. Dampak yang timbul dari penyampaian informasi yang menyesatkan dapat berupa citra negatif konsumen terhadap merek HP China tersebut, kerugian bagi konsumen, pembodohan bagi konsumen, sampai memancing persaingan yang tidak sehat. Pada akhirnya, pelaku usaha yang jujur dalam melaksanakan usahanya turut pula menjadi korban praktik penyesatan dalam penyampaian informasi, dengan hilangnya kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha.

b. Penyampaian informasi yang berlebihan dalam transaksi jual-beli

pelanggaran jenis ini merupakan perbuatan yang dilakukan oleh penjual HP China ketika transaksi dilakukan. Pelaku usaha (penjual) selalu membujuk konsumen agar mau membeli HP China tersebut, dengan memberikan informasi keunggulan HP tersebut, dengan membandingkan HP merek lain. Padahal belum tentu HP tersebut lebih dari HP merek lain. Seringkali konsumen tidak berdaya dengan bujukan dan rayuan sipenjual, tanpa mengetahui apakah produk HP China tersebut baik atau tidak, tanpa memikirkan apakah terdapat service center atau tidak.

## 2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Produk HP China

Penyampaian informasi merupakan kepentingan pelaku usaha dalam memasarkan produknya, tetapi di dalamnya terdapat juga kepentingan konsumen, untuk memperoleh informasi secara jujur, objektif dan tidak menyesatkan, sehingga konsumen dapat mempergunakan sumber dananya secara optimal. Oleh karena itu, penyesatan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha baik melalui iklan atau brosur yang dapat merugikan konsumen, serta menghilangkan kepercayaan konsumen kepada pelaku usaha dalam jangka panjang, maka perlu adanya tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha ada dua macam yaitu:<sup>157</sup>

### a. Bentuk pertanggungjawaban administratif

Undang-undang Perlindungan konsumen memuat bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha diatur dalam Pasal 60 yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta) rupiah terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang:

- 1) Kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen (pasal 19 ayat (2) dan ayat (3));
- 2) Periklanan yang tidak memenuhi syarat (pasal 20)
- 3) Kelalaian dalam menyediakan suku cadang (pasal 25); dan
- 4) Kelalaian memenuhi garansi/jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>157</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 94.

b. Pertanggungjawaban pidana

Pelaku usaha dapat dibebani pertanggungjawaban pidana, baik pelaku usaha yang bersangkutan maupun pengurusnya (jika produsen tersebut badan usaha ) dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 61 sampai dengan pasal 63 yaitu:

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan atau pengurusnya.

Pasal 62

- a. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 8, pasal , pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf b, huruf c, e dan ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2000.000.000,00 (dua milyar) rupiah.
- b. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000,00 (lima ratus juta) rupiah.
- c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

### Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran, dan
- f. Pencabutan izin usaha.

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai pelanggaran hak atas informasi yang berkaitan dengan dua jenis pelanggaran yaitu, pertama tentang iklan dan brosur yang menyesatkan, kedua, tentang penyampaian informasi yang berlebihan dalam transaksi jual-beli. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha produk HP China di Kota Yogyakarta sebagai berikut:

#### a. Kasus Kartika vs Smart Phone

Bentuk tanggung jawab pada kasus tersebut menurut penulis adalah murni karena kesalahan Smart Phone (penjual), sesuai dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*).

Seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika

ada unsur kesalahan yang dilakukannya.<sup>158</sup> Unsur kesalahan berarti unsur yang bertentangan dengan hukum secara luas yakni, bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan dalam masyarakat, serta adat kebiasaan setempat. Dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perbuatan melawan hukum lazim memenuhi empat unsur yang pokok yaitu:<sup>159</sup>

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Adanya kerugian yang diderita;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Perbuatan yang dilakukan oleh Smart Phone terhadap Kartika (konsumen) telah memenuhi keempat unsur di atas yaitu:

- 1) Adanya perbuatan hukum yaitu jual-beli.
- 2) Unsur kesalahan membiarkan menjual HP China HTC *diamond touch screen* dalam keadaan rusak, cacat tersembunyi, tidak memberitahu tentang service center HP HTC, ini merupakan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud”.

---

<sup>158</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Gramedia Sarana, Jakarta, 2004, hlm. 73.

<sup>159</sup> Lihat Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

- 3) Konsumen mengalami kerugian materiil, tidak dapat menikmati HP yang sudah dibeli.
- 4) Jelas ada hubungan sebab-akibat antara kesalahan yang dilakukan penjual sehingga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.

Dalam kasus di atas penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta yang diselesaikan melalui mediasi. Pelaku usaha dalam hal ini penjual bersedia mengganti kerugian berupa uang sebesar Rp.2.700.000,00- kepada konsumen, tindakan tersebut sesuai dengan pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>160</sup>

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti-rugi sebagaimana yang 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 yang 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.

---

<sup>160</sup>Lihat pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menurut penulis bentuk pertanggungjawaban oleh pihak Smart Phone adalah berupa pertanggungjawaban administratif, karena telah melanggar pasal 25 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:

Pasal 25 ayat (2)

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha:

- 1) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/fasilitas perbaikan;
- 2) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan atau garansi yang diperjanjikan.

b. Kasus Budi Raharja vs Gemilang Sell

Dalam kasus Budi Raharja vs Gemilang Sell berkaitan dengan pelanggaran hak atas informasi berupa iklan atau brosur yang menyesatkan, pelaku usaha yang paling tepat untuk dituntut pertanggung jawabannya adalah perusahaan periklanan yang menerbitkan brosur HP China merek MITO. Konsumen dapat menuntut atas kerugian dikarenakan iklan yang tidak benar, tidak sesuai dengan kondisi HP tersebut. Disebutkan dalam pasal 20 Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa, “pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”.<sup>161</sup> Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha periklanan

---

<sup>161</sup> Lihat pasal 20 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

terdapat pada pasal 17 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi:<sup>162</sup>

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang:
  - a) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketetapan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d) Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f) Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Jika kita amati kedua pasal di atas maka perusahaan iklan tersebut bertanggung jawab penuh atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Menurut penulis bentuk pertanggungjawaban dalam kasus di atas menyangkut keduanya, bisa pertanggungjawaban administratif dan juga pertanggungjawaban pidana. Sanksi administratif karena telah melanggar pasal 20 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 20.

Pelaku usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 20 ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas iklan dan segala akibatnya berada ditangan pelaku usaha periklanan. Sesuai dengan pasal 60 ayat (2) maka sanksi administratif yang dapat dijatuhkan kepada

---

<sup>162</sup> Lihat pasal 17 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

peusahaan iklan tersebut berupa penetapan ganti-rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta) rupiah.

Sanksi pidana dapat diterapkan pada perusahaan iklan tersebut karena telah melanggar pasal 8 ayat (2), pasal 9 ayat (1) huruf f, pasal 17 ayat (1) undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 8 ayat (2).

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.

Pasal 9 ayat (1) huruf f

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

Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi

Pasal 17 ayat (1)

1). Pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang:

- a) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketetapan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d) Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;

- e) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seijin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- f) Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Sanksi pidana yang dapat dikenakan kepada perusahaan periklanan atas pelanggaran ketiga pasal di atas yaitu pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2000.000.000 (dua milyar rupiah) (pasal 62 Undang-undang Perlindungan Konsumen).

c. Kasus Sofyan Nugraha vs Jet Phone

Pelanggaran pelaku usaha dalam kasus Sofyan Nugraha vs Jet Phone terletak pada penyampaian informasi yang berlebihan dalam transaksi jual-beli. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha ini sama dengan kasus Kartika vs Smart Phone yaitu murni karena kesalahan penjual. Banyak sekali kesalahan fatal yang dilakukan oleh penjual, mulai dari memberikan informasi yang berlebihan, tidak berkata jujur, tidak memberitahukan jenis HP China B-World tidak ada service centernya di Kota Yogyakarta. Konsumen dapat menggugat penjual tersebut atas kerugian yang dideritanya karena telah dilanggar haknya.

Meurut penulis bentuk pertanggungjawaban oleh pelaku usaha adalah sanksi administratif, karena telah melanggar pasal 19 mengenai ganti kerugian atas kerusakan HP China tersebut, pasal 25 ayat (2) huruf b, yaitu pelaku usaha bertanggungjawab atas tuntutan ganti-rugi dan atau gugatan konsumen karena tidak menyediakan suku cadang atau fasilitas

perbaikan. Maka, sanksi yang dapat dijatuhkan sesuai dengan pasal 60 Undang-undang Perlindungan Konsumen berupa ganti-rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta) rupiah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pemenuhan hak konsumen atas informasi terhadap transaksi jual-beli *Handphone* (HP) produk China di Kota Yogyakarta masih kurang dan belum sesuai dengan pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena pelaku usaha HP produk China tidak memahami kewajiban-kewajibannya yang tertulis dalam Undang-undang tersebut. Pada umumnya konsumen tidak memanfaatkan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta yang ditunjuk oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.
2. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas informasi yang tidak benar, tidak jelas tentang HP produk China di Kota Yogyakarta, untuk sengketa konsumen yang diperkarakan melalui LKY dan BPSK pelaku usaha dapat membayar ganti-rugi kepada konsumen, pertanggungjawaban yang dimaksud yaitu pertanggungjawaban administratif (Kasus Kartika vs Smart Phone). Untuk sengketa konsumen yang tidak diperkarakan melalui LKY atau BPSK tanggung jawab pelaku usaha diabaikan begitu saja, seperti pelaku usaha Jet Phone dan Gemilang Sell.

## **B. Saran**

1. Hendaknya para konsumen berhati-hati dalam memilih produk HP China dilihat terlebih dahulu barangnya, ada atau tidak service centernya, jangan terkecoh dengan informasi yang menyesatkan dari berbagai media atau informasi secara langsung dari pelaku usaha. Apabila konsumen mengalami kerugian atas pembelian HP China tersebut segeralah meminta bantuan kepada lembaga yang ditunjuk oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta.
2. Hendaknya pelaku usaha produk HP China mempunyai itikad baik dalam memasarkan produknya, memberikan informasi selengkap-lengkapny tentang produk HP China tersebut. Jika informasi yang disampaikan kepada konsumen tidak sesuai dengan keadaan aslinya dan mengakibatkan kerugian, maka sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib bertanggungjawab mengganti kerugian tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perikatan*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 1986.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Keenam, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
- A. Qiram Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- A Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- \_\_\_\_\_, *Konsumen dan Hukum*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Hartono Soerjopratikno, *Aneka Perjanjian Jual-beli*, Ctk. Pertama, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
- Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Ctk. Kedua, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007.
- Mochtar Kusuama Atmadja, *Pengantar Hukum Internasional*, Bina Cipta, Bandung, 1977.
- Riduan Syahrani, *Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Ctk. Keempat, Alumni, Bandung, 2000.

R.M Suryodiningrat, *Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian*, Edisi Kedua, Tersita, Bandung, 1982.

R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT. Bina Cipta, Jakarta, 1994.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Grasindo, Jakarta, 2004.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Keempat, PT Intermasa, Jakarta, 1979.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta, 1991.

Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Ctk. Ke-27, PT. Intermasa, Jakarta, 1995.

\_\_\_\_\_, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Ctk. Ke-28, PT. Intermasa, Jakarta, 1996.

Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 1986.

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

\_\_\_\_\_, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Ctk. Pertama, Bandung, 2001.

## JURNAL

Jurnal Yustika, Edisi No. 2 Vol. 3, 2003.

## UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2009.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Penyiaran.

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 608/MPP/Kep/1999 tentang Petunjuk (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Elektronika.

#### DATA ELEKTRONIK

[Http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi](http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi) Di unduh tanggal 1 Mei 2012 pukul 20:00 WIB

#### HASIL PENELITIAN LAIN

Wawancara dengan Konsumen HP produk China di Kota Yogyakarta.

Wawancara dengan Pelaku Usaha Produk HP China di Kota Yogyakarta.

Wawancara dengan Kepala Tekhnisi Service Center HP MITO di Kota Yogyakarta.

Wawancara dengan Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta

Wawancara dengan bagian Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) di Yogyakarta.

# LAMPIRAN

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 8 TAHUN 1999**

**TENTANG**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang:

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung, tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang, memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat:

Pasal 5 Ayat 1, Pasal 21 Ayat 1, Pasal 27, dan Pasal 33 Undang Undang Dasar 1945;

**Dengan persetujuan**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan: **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebaran informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## **BAB II**

### **ASAS DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

#### **Pasal 3**

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## **BAB III**

### **HAK DAN KEWAJIBAN**

#### **Bagian Pertama**

#### **Hak dan Kewajiban Konsumen**

#### **Pasal 4**

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak

- diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  - i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### **Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **Bagian Kedua**

#### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

#### **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah:

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

#### **Pasal 7**

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang

- diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **BAB IV**

### **PERBUATAN YANG DILARANG**

#### **BAGI PELAKU USAHA**

##### **Pasal 8**

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;
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket 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, etiket 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 barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
  - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/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 barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

### **Pasal 9**

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, 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 sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
  - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

### **Pasal 10**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahwa penggunaan barang dan/atau jasa.

### **Pasal 11**

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;

- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

#### **Pasal 12**

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**

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau 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.
2. 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.

#### **Pasal 14**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang, ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan;

#### **Pasal 15**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

#### **Pasal 16**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

#### **Pasal 17**

1. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
2. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat 1.

## **BAB V**

### **KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU**

#### **Pasal 18**

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan

Undang-undang ini.

## **BAB VI**

### **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA**

#### **Pasal 19**

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.

#### **Pasal 20**

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

#### **Pasal 21**

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

#### **Pasal 22**

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

#### **Pasal 23**

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

#### **Pasal 24**

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
  - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

#### **Pasal 25**

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

#### **Pasal 26**

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

#### **Pasal 27**

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

#### **Pasal 28**

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

## **BAB VII**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Bagian Pertama**

##### **Pembinaan**

###### **Pasal 29**

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat 2 melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi upaya untuk:
  - a. terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
  - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### **Bagian Kedua**

##### **Pengawasan**

###### **Pasal 30**

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

ayat 2, dan ayat 3 ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

## **BAB VIII**

### **BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL**

#### **Bagian Pertama**

#### **Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas**

##### **Pasal 31**

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

##### **Pasal 32**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

##### **Pasal 33**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

##### **Pasal 34**

1. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
  - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
  - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

## **Bagian Kedua**

### **Susunan Organisasi dan Keanggotaan**

#### **Pasal 35**

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
2. Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
3. Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
4. Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

#### **Pasal 36**

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademisi; dan
- e. tenaga ahli.

#### **Pasal 37**

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah: a. warga negara Republik Indonesia; b. berbadan sehat; c. berkelakuan baik; d. tidak pernah dihukum karena kejahatan; e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

#### **Pasal 38**

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

#### **Pasal 39**

1. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
3. Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

#### **Pasal 40**

1. Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
2. Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

#### **Pasal 41**

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

#### **Pasal 42**

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Pasal 43**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

### **BAB IX**

#### **LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN**

##### **SWADAYA MASYARAKAT**

#### **Pasal 44**

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan

- perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat 3 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

## **BAB X**

### **MENYELESAIAN SENGKETA**

#### **Bagian Pertama**

#### **Umum**

#### **Pasal 4**

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 pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

#### **Pasal 46**

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan

Peraturan Pemerintah.

## **Bagian Kedua**

### **Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan**

#### **Pasal 47**

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

## **Bagian Ketiga**

### **Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan**

#### **Pasal 48**

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

## **BAB XI**

### **BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

#### **Pasal 49**

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk, dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. warga negara Republik Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
3. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat 2 terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
4. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat 3 berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### **Pasal 50**

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat 1 terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

### **Pasal 51**

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
3. Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### **Pasal 52**

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan / atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

### **Pasal 53**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

#### **Pasal 54**

1. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
2. Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat 3, serta dibantu oleh seorang panitera.
3. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
4. Ketentuan teknis lebih lanjut pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

#### **Pasal 55**

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

#### **Pasal 56**

1. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
4. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 3 tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 3 merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

#### **Pasal 57**

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat 3 dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

#### **Pasal 58**

1. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat 2 dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
2. Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat 1, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
3. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

## **BAB XII**

### **PENYIDIKAN**

#### **Pasal 59**

1. Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
2. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil ,sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berwenang:
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang, atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
3. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
4. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

## **BAB XIII**

### **SANKSI**

#### **Bagian Pertama**

#### **Sanksi Administratif**

#### **Pasal 60**

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1

diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

## **Bagian Kedua**

### **Sanksi Pidana**

#### **Pasal 61**

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

#### **Pasal 62**

1. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang, melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat 1 huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

#### **Pasal 63**

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

## **BAB XIV**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 64**

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

**BAB XV**

**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 65**

Undang-undang ini berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE**

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**AKBAR TANDJUNG**

**LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42**



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

**DINAS PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682

EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/0044  
0138/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/114/V/1/2012 Tanggal : 06/01/2012

Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah  
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;  
5. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 38/I.2/2004 tentang Pemberian izin/Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijinkan Kepada : Nama : IMAN FAUZI NO MHS / NIM : 08410194  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Hukum - UII Yogyakarta  
Alamat : Jl. Tamansiswa 158 Yogyakarta  
Penanggungjawab : Bagya Agung Prabowo, SH., M.Hum.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI TERHADAP PEMBELIAN HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA DI KOTA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 06/01/2012 Sampai 06/04/2012  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas  
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan  
Pemegang Izin  
  
IMAN FAUZI

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
pada Tanggal :



**Tembusan Kepada :**

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Prop. DIY
3. Ka. Dinas Perindagoptan Kota Yogyakarta
4. Ka. BPSK Kota Yogyakarta
5. Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta
6. Pengelola Jogjatronik Kota Yogyakarta
7. Ybs.



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/114/V/1/2012

Membaca Surat : Dekan Fak. Hukum UII Yogyakarta Nomor : 456/Dek/70/SR/Div.URT/2011  
Tanggal : 28 Desember 2011 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;  
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.  
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : IMAN FAUZI NIP/NIM : 08410194  
Alamat : Jl. Tamansiswa Yogyakarta  
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI TERHADAP PEMBELIAN  
HANDPHONE (HP) PRODUK CINA DI KOTA YOGYAKARTA  
Lokasi : YLKI YOGYAKARTA Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA  
Waktu : 06 Januari 2012 s/d 06 April 2012

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 06 Januari 2012

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq Ka Dinas Perizinan
3. Ka. Dinas Perindagkop Prov. DIY
4. YLKI Yogyakarta
5. DEKAN FAK HUKUM UII
6. Yang Bersangkutan



Ir. Joko Wuryantoro, M.Si  
NIP. 19580108198603 1 011



**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**  
**( B P S K )**  
**KOTA YOGYAKARTA**

Alamat Sekretariat : Jl. Kenari No. 56 Komplek Balaikota Timoho, Yogyakarta, Telp. 515865 psw. 344  
Email : bpskjogja@jogja.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : /BPSK-Yk/S.Ket./V/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama mahasiswa : IMAN FAUZI  
Nomor identitas : 08410194  
Alamat : Ds. Cikuya RT. 05 RW. 01 Kec. Banjarharjo, Brebes  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Ilmu Hukum  
Universitas : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
Dosen pembimbing : H. Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum.  
Judul penelitian : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK  
INFORMASI TERHADAP PEMBELIAN HANDPHONE  
(HP) PRODUK CINA DI KOTA YOGYAKARTA

Telah datang kepada kami untuk memperoleh bahan-bahan dan melakukan penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Adapun hasil penelitian tersebut semata-mata dipergunakan untuk keperluan ilmiah.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 Mei 2012

Sekretariat

BPSK Kota Yogyakarta



Prabaningtyas DS, S.H., M.Hum.



**LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**  
(Yogyakarta Consumer Institute)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor:18/Eks/LKY/IV/2012

Dengan ini Lembaga Konsumen Yogyakarta menerangkan bahwa :

**Nama : IMAN FAUZI**  
**NO Mhs. : 08410194**  
**Fakultas : Hukum Universitas Islam Indonesia**

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian di lembaga kami untuk memenuhi tugas pembuatan Skripsi dengan judul :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI TERHADAP PEMBELIAN HANDPHONE (HP) PRODUK CHINA DI KOTA YOGYAKARTA”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Mei 2012

**J. Widijantoro, SH. MH**  
Ketua LKY

### LAPORAN DATA SERVICE MITO YOGYAKARTA

TANGGAL	Hp masuk service		Hp selesai service		Hp pending		HP escalate	
	Herry	Erick	Herry	Erick	Herry	Erick	Herry	Erick
14-Sep-11	15	10	1	1	14	9		
15-Sep-11	4	4	1	3	17	9		1
16-Sep-11	1	1	0	1	18	9		
17-Sep-11	0	0	0	0	18	9		
19-Sep-11	2	2	15	8	2	3		
20-Sep-11	3	4	1	1	4	6		
21-Sep-11	6	3	5	5	3	4	2	
22-Sep-11	0	3	0	1	1	5		1
23-Sep-11	10	10	0	0	11	15		
24-Sep-11	15	15	12	11	11	16	3	3
26-Sep-11	5	4	5	8	11	11		1
27-Sep-11	1	1	0	1	12	11		
28-Sep-11	14	14	4	4	21	21	1	
29-Sep-11	8	6	14	19	11	4	3	3
30-Sep-11	1	3	1	3	10	3	1	1
01-Oct-11	3	5	7	1	5	6	1	1
03-Oct-11	5	4	2	2	6	5	2	3
04-Oct-11	11	9	1	3	16	11		
05-Oct-11	6	7	11	6	8	9	2	3
06-Oct-11	1	1	2	2	7	8		
07-Oct-11	4	3	3	4	7	6		1

08-Oct-11		2		1	7	5		2
10-Oct-11	7	8		6	12	5	1	
11-Oct-11	2	3	6	3	6	3		2
12-Oct-11	8	5	6	3	6	5	2	
13-Oct-11	3	2		3	8	4		
14-Oct-11	2	2	2	2	7	3	1	1
15-Oct-11	2	1		1	9	3		
17-Oct-11	5	2	7	1	6	3		1
18-Oct-11		2		2	6	3		
19-Oct-11	14	14	1	1	17	16		
20-Oct-11	2	2	10	10	6	2	3	5
21-Oct-11	9	10		6	13	4		2
22-Oct-11	2	2		2	15	4		
24-Oct-11	8	6	9	7	14	2		
25-Oct-11	1	1	7	1	7	2	1	
26-Oct-11	13	13	8	10	12	5		
27-Oct-11	2	3	4	2	9	3		3
28-Oct-11	8	7	9	4	7	4	1	2
29-Oct-11	1	2	1	1	7	5		
31-Oct-11	2	2	4	2	5	5		
01-Nov-11	2	1	1	3	6	3		
02-Nov-11		2		2	6	3		
03-Nov-11	3	2	4		4	5		
04-Nov-11	2	2	4	2	2	5		

04-Nov-11	5	5	4	5	5	5		
05-Nov-11	14	13	9	5	7	13	1	
07-Nov-11	1		1	7	6	5	1	1
08-Nov-11	5	6	4	7	7	3		
09-Nov-11	9	10	10	8	6	5		
10-Nov-11	3	1	2	1	7	4		
11-Nov-11	3	4	4	6	6	2		
12-Nov-11	3	1	2	1	6	2	1	
14-Nov-11	8	8	4	8	7	2	1	
15-Nov-11	13	13	9	3	10	11	1	1
16-Nov-11	1	1	6	9	3	2	2	1
17-Nov-11	2	2	2	2	2	1	1	
18-Nov-11	2	2			4	3		
19-Nov-11	3	3	2	4	4	2	1	
21-Nov-11	7	7	7	5	3	1		2
22-Nov-11	2	2	2	2	3	1		
23-Nov-11	2	3	1	3	3	1	1	
24-Nov-11	9	9	5	3	5	6	2	1
25-Nov-11	1	2	1	3	4	4	1	1
26-Nov-11	1		1		4	3		1
28-Nov-11	7	5	5	7	6	0		1
29-Nov-11	10	10	8	6	8	3		1
30-Nov-11	1	1			8	2	1	2
01-Dec-11	6	5	9	5	4	1	1	1

02-Dec-11	7	5	3	3	8	3		
03-Dec-11	2	3	3	2	6	3		
05-Dec-11	6	4	6	5	5	2		
06-Dec-11	11	13	10	8	6	7		
07-Dec-11		2		1	6	7		1
08-Dec-11	4	5	4	6	5	6		
09-Dec-11	9	8	3	4	10	10	1	
10-Dec-11	5	5	4	3	9	10		
12-Dec-11	1	1	8	7	2	4		
13-Dec-11	10	8	7	6	5	5		1
14-Dec-11	5	4	2	3	8	6		
15-Dec-11	4	3	3	1	8	7	1	1
16-Dec-11	4	4	6	8	6	3		
17-Dec-11	3	3	2	3	5	3	1	
19-Dec-11	10	10	8	7	7	5		1
20-Dec-11	4	4	4	4	7	3		2
21-Dec-11	8	8	5	7	10	4		
22-Dec-11	3	2	5	2	8	4		
23-Dec-11	5	6	4	4	9	6		
24-Dec-11	2	1	2	1	9	6		
27-Dec-11	5	3	4	2	10	6		1
28-Dec-11								
29-Dec-11								
30-Dec-11								



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
( B P S K )  
KOTA YOGYAKARTA

Alamat Sekretariat : Jl. Kenari No. 56 Komplek Balakota Timoho, Yogyakarta, Telp. 515895 psw. 344

FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN  
Nomor : /BPSK-Yk/ /

Lembar : 1

I.	KONSUMEN/PENGADU/AHLI WARIS/KUASA
	Nama : Kartika Umur : 22 tahun Jenis Kelamin : P. Pekerjaan : - Alamat : Jl. M. Supeno 40 RT/RW = 011/003, Sorosutan, Umbulharjo Kabupaten / Kotamadya : DIY Kode Pos : 55162 Telepon : 0817 46 0047 Bukti Diri : <del>KTP</del> /SIM No. 86111 4520 325 (lampirkan foto copy)
II.	PELAKU USAHA/TERADU
	Nama Pemilik : (Penjual : Tommy) Nama Perusahaan : Smart Phone Alamat : Plaza Ambarukmo Kabupaten / Kotamadya : DIY Kode Pos : Produk (Barang/Jasa) : Hand Phone Merek : HTC Telepon : (0274) 4331433 Faximile : -

III.	TENTANG PENGADUAN	
1.	Penyampaian Laporan Pengaduan	1. Datang Sendiri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Diwakili <input type="checkbox"/> Hubungan dengan yang diwakili ..... <input type="checkbox"/> 3. Lain-lain .....
2.	Jenis Pengaduan	Industri dan pertambangan <input type="checkbox"/> Pertanian dan Kehutanan <input type="checkbox"/> Standar Mutu <input checked="" type="checkbox"/> Jasa pelayanan /service center <input checked="" type="checkbox"/> Iklan ..... <input type="checkbox"/> Klausula Baku ..... <input type="checkbox"/> Label <input type="checkbox"/> Undangan/Undian Berhadiah <input type="checkbox"/>
3.	Waktu Kejadian	Tanggal <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="9"/> Waktu / Jam <input type="text" value="20.00"/> Tempat/lokasi <input type="text" value="Plaza Ambarukmo, Smart Phone"/>
4.	Bukti – bukti	a. Bukti Pembelian (lampirkan) Bon Pembelian <input type="checkbox"/> Kwitansi <input type="checkbox"/> Faktur <input type="checkbox"/> Tanda Terima (SERVICE) <input checked="" type="checkbox"/> b. Bukti Saksi Lain-lain ..... <input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Hubungan dengan saksi ..... c. Barang bukti Tidak ada <input type="checkbox"/> Ada <input checked="" type="checkbox"/> Tidak ada <input type="checkbox"/> Jenis barang / jasa yang dirugikan handphone dg service center yg kurang gelas d. Lain - lain .....
5.	Bentuk kerugian yang diderita	Moril <input type="checkbox"/> Materiil <input checked="" type="checkbox"/> Fisik <input type="checkbox"/>

IV.	MASALAH YANG DIADUKAN / DILAPORKAN (KRONOLOGIS)
	<p>Pada tgl 25 Des 2009, saya ke SmartPhone, Plaza Ambarukmo. Saya di-tawarkan HP merk HTC. Awalnya saya bingung krn penjual menawarkan tami untuk melihat fisik HP yg masih baru. Padahal HP baru harusnya masih segel. Tapi saya setuju w/ melihatnya. Waktu membuka, ternyata segel di dus HP memang sudah pernah dibuka. Tapi lagi-lagi saya mengira konsumen memang diperbolehkan untuk melihat dulu. Akhirnya saya membeli HP itu tanpa rasa curiga atau yg lain. Saya juga dijanjikan garansi dr HTC selama 1 tahun. Setelah membayar, waktu HP akan dihidupkan, ternyata baterai juga tdk terbungkus plastiknya. Setelah pulang, saya baru sadar buku-buku petunjuk handphonenya sudah agak berantakan (tdk rapi seperti buku baru / sudah pernah dipakai). Saya mulai jengkel. Kemudian waktu saya memperhatikan lebih lanjut, saya terkejut sekali mendapatkan LCD HP saya yg touch screen ternyata tidak rata. Ada sudut2 yg LCD nya menonjol keluar. Terkadang jg mengakibatkan touch screennya agak susah (dlm pengoperasian HP). Besoknya sy ke Smart Phone lg. Kebetulan ada karyawan di Sano yg juga menggunakan HTC diamond seperti yg saya beli. Saya membandingkannya dan ternyata LCD nya rata serta tdk ada kesulitan dlm pengoperasian. Tapi pihak Smart Phone berkecil hati bahwa HP tsbt tidak bisa dibandingkan krn sudah tua dan screen guardnya lepas-lepas. Pihak SmartPhone meyakinkan HP saya tdk apa2 dan bukan gagal produk. Akhirnya saya pulang dan memakai HP tersebut. Hanya 1 minggu saya pakai, LCD HP saya rusak dan ada bagian hitam agak besar di tengah LCD. Segera saya bawa kembali ke Smart Phone. Di sana langsung dibilang LCD pecah, kemungkinan jatuh, dan tdk digaransi. Padahal HP tdk jatuh dan tdk ada cacat sedikit-pun. Akhirnya pihak SmartPhone blg akan dibantu krn masih garansi. HP saya tinggal, dan katanya akan diberi kabar via telp. Saya tunggu hingga 2 minggu, saya ke sana, ktnya belum dan akan dikabari. Saya tunggu 1 bulan, ke sana lagi, ktnya garansi gugur krn kesalahan pemakaian. Yg memutuskan SmartPhone Semarang dan SmartPhone Jogja tdk bisa apa-apa.</p> <p>Saya bingung krn setahu saya, garansi dr HTC, mengapa yg menentukan pihak SmartPhone sendiri? Saya ditanya "mau diganti tdk?" sy kemudian menanyakan brp biayanya? Katanya akan ditelp. Sy pun pulang lagi. Saya juga tdk bisa memutuskan karena biaya yg pasti mahal dan uang sudah tdk ada lagi. Saya tunggu-tunggu, saya tidak dikabari lagi.</p> <p>Terakhir tgl 4 Maret sy baru ditelp; tgl Maret saya tahu harganya LCD = Rp 1.250.000,- Banyak alasan dr pihak SmartPhone bahwa HP itu krn kesalahan sy. Saya bertanya mengapa garansinya yg menentukan SmartPhone sendiri? Sy kemudian diberitahu HTC tidak mempunyai service center resmi di Indonesia. Saya terkejut sekali. Mengapa saya tdk diberitahu dari awal? Saya tentu tdk mau membeli barang dg harga yang nilainya sangat besar bagi saya, dan garansinya tdk pasti menurut saya. Setahu saya, menurut peraturan, toko harus menjual HP yang mempunyai service center di Indonesia.</p> <p>Dengan ini, saya meminta bantuan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) untuk membantu menyelesaikan masalah ini.</p> <p>Atas perhatiannya, saya ucapkan Terima Kasih,</p> <p style="text-align: right;">Dengan Hormat,    Kartika</p>

# SMARTPHONE

WIRELESS AND MOBILE DATA SOLUTION

puri anjasmoro b2 / 15 lt.2      mall ciputra      solo square  
 024 7605050      east extension no. IX      lt.1 - 01b  
 024 7601249 (fax)      024 8440333      0271 7651765  
 024 70708999      solo

smartphone-community.com

## JOB ORDER

No. : 007803

Tanggal : 7 Jan 10	Type : HTC Diamond																		
Nama : Ika	IMEI : 357559015180290																		
Alamat : Jl. Menteri Supeno 40	Member No. :																		
Telp. : 0817460047	Status Garansi :																		
Jenis Pekerjaan : Service LCD	Accessories : <input checked="" type="checkbox"/> Battery <input checked="" type="checkbox"/> Sarung / Pouch <input checked="" type="checkbox"/> SIM Card <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Memory Card																		
Hasil Akhir :	Keterangan Fisik : Masih mulus, pembelian tanggal 25 Des																		
Saya telah memahami dan menyetujui isi dan ketentuan Job Order ini <span style="float: right;">Customer Agreement</span>																			
 ( Ika )																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Customer Service</th> <th colspan="2">Technician</th> <th colspan="2">Customer</th> </tr> <tr> <th>Masuk</th> <th>Keluar</th> <th>Masuk</th> <th>Keluar</th> <th>Masuk</th> <th>Keluar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">                       Tomy                 </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">                       Ika                 </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Customer Service		Technician		Customer		Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	 Tomy				 Ika	
Customer Service		Technician		Customer															
Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar														
 Tomy				 Ika															

- Barang yang selesai diperbaiki dan telah diperiksa konsumen dalam keadaan baik saat pengambilan, kami garansi dalam waktu 1 (SATU) bulan sejak tanggal pengambilan barang untuk jenis kerusakan yang sama.
- Bila ponsel tersebut datang ke tempat kami, dan tidak memungkinkan kami untuk nrecek memory / data ponsel tersebut, maka kami tidak bertanggung jawab bila terjadi kesalahan/kehilangan memory / data pada ponsel tersebut.
- Bila ponsel pernah terkena air, jatuh, pernah diperbaiki pihak ketiga dan penyebab lain diluar kemampuan kami, maka kami tidak dapat menjamin ponsel tersebut dapat kembali normal. bila saat proses repair terjadi kegagalan karena penyebab tadi dengan sangat menyesal kami tidak bertanggung jawab atas ponsel tsb (seperti saat ponsel masuk pertama kali).
- Ketentuan di atas tidak berlaku lagi bila ponsel tersebut mengalami format ulang, terkena radiasi magnet, jatuh, terkena air, lembab, karena kelalaian pemakaian dari pelanggan, atau pernah diperbaiki oleh pihak ketiga.
- Untuk barang yang telah selesai diperbaiki atau tidak dapat diperbaiki dan tidak diambil dalam 1 bulan maka kami tidak bertanggung jawab atas keberadaan barang tersebut.

1. Putih : Slip Pelanggan Setelah Service

2. Merah : Bukti Pengambilan Barang

3. Kuning : Administrasi

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,  
Nama : Budi Raharjo  
Umur : 27 Tahun  
Pekerjaan : Karyawan  
Alamat : Jl. Taman Siswa M.J.I/70 Yogyakarta

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

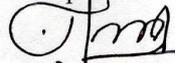
Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta, 5 April 2012

Responden

  
(Budi Raharjo)

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,  
Nama : Budi Raharjo  
Umur : 27 Tahun  
Pekerjaan : Karyawan  
Alamat : Jl. Taman Siswa M.J.I/70 Yogyakarta

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

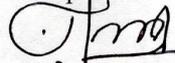
Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta, 5 April 2012

Responden

  
(Budi Raharjo)

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,  
Nama : Dani Marshiyuan  
Umur : 29 th  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Jln. Pararotris Km 3,5 No.190  
Yogyakarta

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

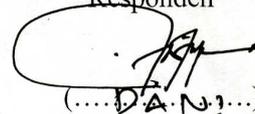
Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta 24 Des ...2011

Responden

  
(...DANI...)

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,

Nama : HERY SUSANTO  
Umur : 36 thn  
Pekerjaan : KEPALA TEKNIKI MITO  
Alamat : Des. Trimu RT B / RW 18, Trikaygo, Gamping Sleman YK.

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta... 27/12/2011

Responden

  
(.....)

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,  
Nama : Budi Raharjo  
Umur : 27 Tahun  
Pekerjaan : Karyawan  
Alamat : Jl. Taman Siswa M.J.I/70 Yogyakarta

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

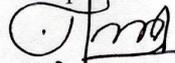
Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta, 5 April 2012

Responden

  
(Budi Raharjo)

**PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,  
Nama : *Satyan Nugraha*  
Umur : *19 tahun*  
Pekerjaan : *pariyawan*  
Alamat : *Jl. Apel No. 17 Ds. Cipayang Ajetukan Baru ~~Mt~~ ~~Fatmahan Susana~~ Yogyakarta*

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.  
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta *22. Des* ..... 2011

Responden

*Satyan Nugraha*  
(*Satyan Nugraha*)

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,

Nama : R. PEDI HARYONO  
Umur : 26 TH  
Pekerjaan : SWASTA  
Alamat : MINGGIRAN MJI 1365 YK

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta, 24.12.2011

Responden  
  
(R. PEDI HARYONO)

## PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wa barokaatuh*

Dengan ini,  
Nama : KUSLIA SAPITRI.....  
Umur : 21 th.....  
Pekerjaan : Karyawan swasta.....  
Alamat : Kaditrojo Palbapang Bantul

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Iman Fauzi  
NIM : 08410194  
Alamat : Suryowijayan, MJ I No. 75 Yogyakarta

Untuk bersedia diwawancarai menjawab atas pertanyaan peneliti Penulisan Tugas Akhir (SKRIPSI) yang disusun oleh mahasiswa strata satu jurusan Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan dijamin kerahasiaannya.

*Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barokaatuh*

Yogyakarta, 26 - 12 2011

Responden  
  
(.....)

# jive BOOMBOX

TEMAN ASIK BUAT DENGER MUSIK

**SUARA  
GAHAR**



- \* Dual big speaker with resonant chamber
- \* Big screen, 2.4" TFT LCD with resolution 320 x 240 px
- \* Dual GSM-GSM
- \* Dual Band GSM 900/1800 MHz
- \* MP3 Audio
- \* MP4 & 3GP Video
- \* JPG, GIF, PNG picture
- \* GPRS WAP & Java
- \* Micro SD Slot
- \* Radio FM & record
- \* Back Camera 1.3 Mpx
- \* Bluetooth



Groovy Red

Dark Green

# jazz hybrid

GSM - CDMA HYBRID



Brown



Red

White

**SI RAMPING YANG MEMIKAT**



- \* Dual Hybrid GSM + CDMA / 800 MHz
- \* Dual Band GSM 900 / 1800 MHz
- \* 2.0" LCD
- \* Digital Camera
- \* Bluetooth
- \* Micro SD Slot
- \* GPRS / WAP
- \* Java
- \* FM Radio
- \* Big Sound

www.spc-mobile.com



**SPC MOBILE**  
GET EXCITED

# jive fun

**BIG  
LCD 3.2"**



## Handphone Touchscreen **Termurah**

Layar **EXTRA BESAR**  
Fitur **EXTRA LENGKAP**

**COMING  
SOON**



White

Black



- ★ Touch screen
- ★ Big LCD 3.2" WQVGA
- ★ Analog TV
- ★ Dual SIM Card GSM
- ★ Dual Band GSM 900/1800MHz
- ★ GPRS, WAP & Java
- ★ Bluetooth
- ★ Back camera
- ★ Audio player support MP3
- ★ Video player support 3GP, MP4
- ★ Micro SD expansion memory
- ★ FM Radio

### SERVICE CENTER

**JAKARTA** : PT.SUPERTONE Jl.Gajah Mada No. 218 F-G Telp. 021-6250460, **ITC ROXY MAS** Jl.KH.Hasyim Ashari Lt.3, A38-39 Telp.021-63851499, **ITC CEMPAKA MAS** Lt. 4, Blok G No. 520 Telp. 021-42900414, **SOLO** : Jl.Moh.Yamin No.6, Telp. 0271-652537, **SEMARANG** : Jl.Mentri Supeno I No.12 Telp. 024-8318289, **YOGYAKARTA** : Jl.Dr.Sutomo No. 58 Telp. 0274-558899, **SURABAYA** : WTC Lt.3. No. 367 & 374, Jl. Pemuda No.27-31 Telp. 031-5326990, **MEDAN** : Plaza Medan Fair ETC 2 Lt.4 No.78 Telp 061-4140177, **BANDUNG**: COMING SOON -ITC KEBON KELAPA

# Flip Me

# mito



**MITO855**

QWERTY STYLE



**MITO858**

CANDYBAR STYLE



- Dual on GSM, Dual Camera, Voice SMS, Java, Disco Light, Bluetooth, Steel casing, Video Chat, Video Record
- MP3/MP4/FM, Big Speaker, PC Modem Function, Opera Mini, Facebook, E-buddy, Twitter

## MASTER GAME

dengan teknologi Igbt (foto diproses hanya 8bit) membuat bermain game lebih seru. **GERAKAN LEBIH CEPAT & ATRAKTIF**



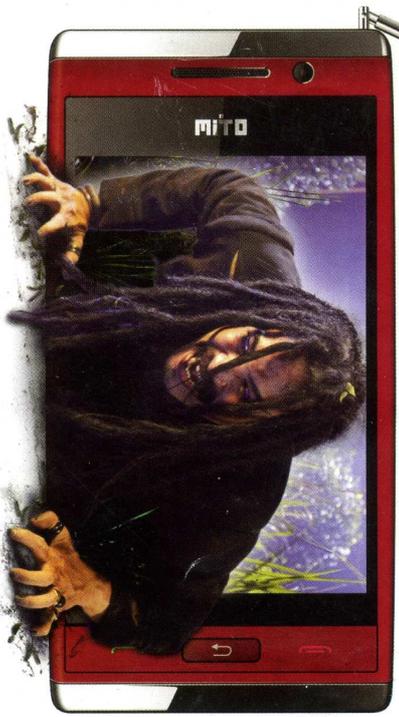
Gratis  
Ibuah  
Game Pad



- MITO899**
- Dual on GSM, LCD 2.6" , Dual UI (Dual Menu Style), NES Games (16-Bit Games), Game Pad button,
  - Dual MMC Card Slot, Bluetooth, Voice SMS, Java,
  - Video Record, Video Chat, Dual Camera,
  - MP3 & MP4 Player, FM Radio, Big Speaker, Disco Light,
  - Opera Mini, Social Networks, Messenger Applications

- MITO866**
- Dual on GSM, LCD 2.4" , Dual UI (Dual Menu Style), NES Games (16-Bit Games), Game Pad button, Dual MMC Card Slot,
  - Video Record, 3 Cameras, Java, Video Chat, Voice SMS,
  - MP3 & MP4 Player, FM Radio, Big Speaker, Disco Light, Bluetooth
  - Opera Mini, Social Networks, Messenger Applications

FEEL the TV



- MITO 808**
- Dual GSM, Layar sentuh dengan LCD 3.5" Pemutar TV, FM Radio, MP3 & MP4 Kamera digital, Bluetooth, Multitasking, My Widget Permainan layar sentuh & gravitasi (sensor games) Dual Speaker suara stereo kencang Dual slot & dual baterai daya tahan lebih lama Java, Opera Mini, Google Map, Facebook, Yahoo!Messenger, Yahoo Mobile, Twitter, Dettik.com, Kompas.com, Kapalnagi.com

www.mitomobile.com

**AUTHORIZED SERVICE CENTER :** BALIKPAPAN 0542 - 424245 | BANDUNG 022 - 6125454/6125455 | BANJARMASSIN 0511 - 6213990 | BALI 0361 - 225678 | BENKASI 021 - 95117580 | BERARU 0554 - 26937 | BOGOR 0251 - 91729884 | GARUT 0262 - 299128 | GORONTALO 0435 - 827688 | JAKARTA - Monggo Dua Square 021 - 62312559 • Ruko Royi Mgs 021 - 63858135 • ITC Cempoko Mgs 021 - 42901322 | JAMBI 0741 - 24801 | JAYAPURA 0967 550999 | KARAWACI 021 - 41850566 | KENDARI 0401 - 3129234 | KUPANG 0380 - 821644 | LAMPUNG 0721 - 09954232/9025530 | LOMBOK 0370 - 0397102 | MAKASAR 0411 - 333999/ 9130789 | MANADO 0431 - 855788 | MEDAN • 061 - 7320408 • 061 - 8442042 | PADANG 0751 - 7801003 | PALEMBANG • 0711 - 365584 | PALU 0541 - 4752288 | PEKANBARU • 0761 - 3038388 • 0761 - 336681 | PONTIANAK 0561 - 747770 | PURWOKERTO 0281 - 7600760 | SAMARINDA 0541 - 748040 | SEMARANG • 024 - 70533533 • 024 - 7018778 | SURABAYA 031 - 5319310/ 5319288 | TARAKAN 0551 - 5518585 | TASIKMALAYA 0265 - 333506 | YOGYA 0274 - 641575

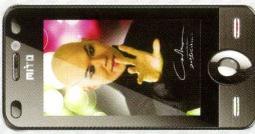
FEEL series

MITO



**MITO 8000**

Dual GSM, GPRS/EDGE, Wi-Fi, Java  
Layar sentuh dengan LCD 3.5"  
"Capacitive LCD" (High Contrast & Response)  
Pemutar FM radio, MP3 & MP4, Bluetooth  
Multitasking, My Widget, Sensor infra merah  
Kamera 3 MP  
Permainan layar sentuh & gravitasi (sensor games)  
Opera Mini, Google Map, Yahoo!Messenger,  
Yahoo Mobile, Facebook, Twitter, Detik.com,  
Kompas.com, Kapaniagi.com  
Special Games: **The Wrath Blademan**



**MITO 9700**

Dual on GSM, Dual Menu Style  
Layar sentuh dengan LCD 3.2"  
NES Games (16-Bit Games)  
dilingkupi tombol "Game Pad"  
Fitur cermin & kaca pembesar  
Pemutar FM radio, MP3 & MP4  
Speaker besar suara kencang  
Dual camera, video chat  
Bluetooth, Java, Pembaca SMS  
Bisa berfungsi sebagai PC Modem  
Opera Mini, Twitter, Facebook,  
E-buddy, Detik, Kompas.com,  
Kapaniagi.com



**MITO 660**

Dual GSM  
Layar sentuh dengan LCD 2.8"  
Pemutar TV, FM radio, MP3 & MP4  
Bluetooth  
Kamera  
E-Buddy, twitter, facebook,  
detik.com, KompasNews.com



**MITO 9800**

Dual GSM, Android 2.2 (Froyo)  
Layar sentuh dengan LCD QVGA 2.8"  
Pemutar FM radio, MP3 & MP4  
GPRS/EDGE, GPS, Wi-Fi, Bluetooth  
Kamera 2 MP  
Google Search, Google Map, G-mail  
Youtube, Yahoo!Messenger  
Facebook, Twitter, email



**MITO 670**

Dual GSM  
Layar sentuh dengan LCD 2.8"  
Pemutar TV, FM Radio, MP3 & MP4  
Speaker Besar suara kencang  
Java, Bluetooth  
Kamera  
Opera Mini, Twitter, Facebook,  
MSN, E-Buddy



**MITO 699**

Dual GSM  
Layar sentuh dengan LCD 2.6"  
Pemutar FM Radio, MP3 & MP4  
Pembaca SMS  
Sender Led  
Bluetooth  
Kamera  
-Jejaring Sosial



**MITO 877**

Dual GSM, GPRS/EDGE, Java  
Layar sentuh dengan LCD 3.5"  
"Capacitive LCD" (High Contrast & Response)  
Pemutar FM Radio, MP3 & MP4  
Bluetooth, Multitasking, My Widget  
Permainan layar sentuh & gravitasi (sensor games)  
Kamera 2 MP  
Opera Mini, Google Map, Yahoo!Messenger,  
Yahoo Mobile, Facebook, Twitter, Detik.com,  
Kompas.com, Kapaniagi.com



**MITO 366**

Kamera 5 MP (2592x1944)  
Dual GSM (body super tipis, 9.9 mm)  
IPS LCD 2.4" (QVGA) - resolusi tinggi  
Java, Bisa berfungsi sebagai PC Modem  
YAMAHA Music Chipset, Bluetooth  
Pemutar FM Radio, MP3 & MP4  
Opera Mini, Youtube, Google Maps, Google  
Kompas, Kapaniagi, Detik.com, Yahoo  
Twitter, Facebook, MSN

SIM ELITE

w w w . m i t o m o b i l e . c o m

### Pertanyaan untuk pelaku usaha

1. Bagaimana saudara memberikan informasi HP produk China kepada konsumen atas produk yang saudara jual?
2. HP China seperti apa yang paling diminati oleh konsumen?
3. Melalui apa saudara mempromosikan HP China yang saudara jual?
4. Bagaimana dengan garansi HP tersebut?
5. Apakah ada tempat untuk service yang resmi dari prodak HP China ?
6. Apakah pernah ada keluhan dari konsumen tentang prodak HP China?
7. Keluhan seperti apa yang biasanya konsumen adukan?
8. Bagaimana saudara menanggapi keluhan tersebut?
9. Apakah ada yang sampai meminta ganti kerugian atas keluhan tersebut?
10. Apakah saudara pernah mengalami penyelesaian sengketa konsumen melibatkan LKY?

Pertanyaan untuk konsumen.

1. Apa alasan saudara membeli HP produk China?
2. Merek HP produk China apa yang saudara beli?
3. Kenapa saudara tidak memilih produk HP yang lainnya?
4. Bagaimana tentang fasilitas atau fitur tentang HP tersebut?
5. Apakah saudara puas dengan memiliki HP tersebut?
6. Di mana saudara membeli HP tersebut?
7. Darimana saudara mengetahui informasi tentang HP tersebut?
8. Bagaimana isi informasi tentang HP tersebut?
9. Apakah informasi tersebut sesuai dengan keadaan HP tersebut?
10. Bagaimana saudara melaksanakan transaksi jual-beli dengan pelaku usaha?
11. Bagaimana pelaku usaha dalam menjelaskan HP tersebut?
12. Apakah pernah HP saudara mengalami kerusakan?
13. Berapa lama HP tersebut mendapatkan garansi?
14. Biasanya apanya yang rusak dari HP tersebut?
15. Bagaimana dengan service dari HP tersebut?
16. Apakah saudara mengetahui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
17. Dalam UU tersebut saudara memiliki hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta mengenai kondisi dan jaminan suatu produk tertentu, apakah saudara merasa pelaku usaha sudah memberikan hak saudara ?
18. Dalam UU ini juga Saudara berhak atas kerugian yang saudara derita akibat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataannya?

### Pertanyaan untuk center service

1. Bagaimana hubungan center ini dengan pelaku usaha prodak HP China?
2. Ada berapa banyak HP China yang saudara perbaiki?
3. HP merek apa yang biasa saudara perbaiki?
4. Berapa banyak setiap harinya memperbaiki HP produk China?
5. Kerusakan apa saja yang ada dalam HP tersebut?
6. Bagaimana dengan HP yang masih bergaransi, apakah ada perbedaan dalam pelayanannya dengan HP yang tidak bergaransi?
7. Apa kendala saudara dalam memperbaiki HP China?
8. Bagaimana tentang kekuatan HP tersebut setelah diperbaiki?
9. Adakah konsumen yang komplek atas perbaikan HP tersebut?
10. Komplek seperti apa yang biasanya dilakukan konsumen?

Pertanyaan terhadap Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

1. Bagaimana peran LKY bagi masyarakat?
2. Apa saja tugas LKY di Kota Yogyakarta ini?
3. Apakah ada pengaduan konsumen tentang produk HP China?
4. Berapa banyak pengaduan konsumen tersebut?
5. Apa saja pengaduan konsumen tersebut?
6. Bagaimana LKY menanggapi pengaduan konsumen tersebut?
7. Apakah ada keterkaitan pengaduan konsumen mengenai HP produk China atas hak informasi?
8. Bagaimana pandangan LKY atas Hak informasi yang dimiliki oleh konsumen?
9. Perlindungan hukum seperti apa yang dapat diberikan LKY terhadap pengaduan konsumen.
10. Langkah apa yang dilakukan LKY terhadap pengaduan konsumen mengenai produk HP China?
11. Bagaimana tanggapan pelaku usaha terkait pengaduan konsumen yang disampaikan oleh LKY?
12. Bagaimana tanggapan LKY tentang tanggung jawab pelaku usaha atas informasi yang tidak benar dan tidak jelas?
13. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh LKY?