

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup makin tinggi, arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas bahkan melintasi batas-batas wilayah suatu negara dan kebutuhan masyarakat akan informasi pun semakin tinggi. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa pasaran. Kondisi ini sebenarnya memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Selain itu, mereka juga dapat memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Disisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Metode-metode yang kurang bijak pun sering kali digunakan yang dimana hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan demikian, upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting dan mutlak harus segera dicari solusinya.

Melihat permasalahan ini, Indonesia pun meresponnya dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. UUPK ini diharapkan dapat mengatasi sedemikian kompleksnya permasalahan.

Konsumen yang ada di Indonesia dan dapat menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. UUPK ini mulai berlaku pada 4 April 2000. Sejak UUPK diberlakukan dan seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan produk teknologi khususnya produk telematika dan elektronika di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat.¹ Hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran, dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk telematika dan elektronika yang tidak diikuti oleh pengawasan yang ketat, maka munculah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan.

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Sedangkan pelanggarannya yaitu pelanggaran atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan.

¹ Yayasan Tifa, *Kebijakan Telematika dan Pertarungan Wacana di Era Konvergensi Media*, (<http://kalamkata.org/ebook/indonesian/wacana-konfergensi.pdf>, diakses pada tanggal 12 September 2017)

Ketentuan mengenai jaminan atau garansi diatur dalam Pasal 25 UUPK yang lainnya sebagai berikut:

- (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 yang 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.

Sehubungan dengan substansi dari pasal ini, maka ditarik suatu kesimpulan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Artinya meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha. Sedangkan pengertian mengenai jaminan atau garansi, UUPK menggunakan substansi perjanjian para pihak.² Artinya bahwa tuntutan ganti rugi mengenai jaminan atau garansi ini baru bisa dilakukan jika

²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 157-158

telah ditentukan lebih dahulu dalam suatu perjanjian. Sehingga dalam hal ini, permasalahan jaminan yang sering didengar dengan kata garansi merupakan salah satu permasalahan dibidang perlindungan konsumen yang wajib ditangani oleh pemerintah.

Melihat permasalahan yang terjadi antara produsen dan konsumen pada kenyataannya banyak yang memperjualbelikan alat komunikasi berupa handphone rekondisi tanpa ada pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha apabila terjadi suatu kesalahan pada barang yang diperjualbelikan, maka hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan analisis berdasarkan hukum dengan judul **“Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Telephone Genggam (Handphone) Rekondisi”** dalam proposal ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan di proposal ini yaitu :

1. Bagaimana tanggung gugat penjual telepon genggam terhadap konsumen ?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen handphone rekondisi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hukum jual beli handphone rekondisi ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembeli handphone rekondisi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari proposal ini yaitu:

1. Dari segi teoritis, diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan dibidang hukum perlindungan konsumen khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk handphone rekondisi
2. Dari segi praktisi, dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen dan dapat memberikan informasi kepada lembaga perlindungan konsumen, sehingga dapat ditempuh suatu kebijakan bagi upaya perlindungan konsumen terutama perlindungan konsumen terhadap pembeli handphone rekondisi.

1.5 Tinjauan Umum

1.5.1 Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

1.5.1.1 Pengertian Jual Beli

Menurut KUHPdt dalam Pasal 1457 disebutkan jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Menurut Pasal 1457 KUHPdt, “jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Selanjutnya dalam Pasal 1458 KUHPdt disebutkan juga, “jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai kesepakatan tentang kebendaan itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.³

³ Sentosa Sembiring, *Hukum Dagang*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm.131

Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian dengan mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.⁴

1.5.1.2 Unsur Dalam Jual Beli

Terdapat 2 unsur penting dalam jual beli, yaitu:

1. Barang/benda yang diperjual belikan

Bahwa yang harus diserahkan dalam persetujuan jual beli adalah barang berwujud benda. Barang adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan objek harta benda atau harta kekayaan.

Menurut ketentuan Pasal 1332 KUHPdt, hanya barang-barang yang bisa diperniagakan saja yang boleh dijadikan objek persetujuan.

KUHPdt mengenal tiga macam barang dalam Pasal 503-505 KUHPdt, yaitu:

- a. Ada barang yang bertubuh dan ada barang yang tak bertubuh.
- b. Ada barang yang bergerak dan ada barang yang tak bergerak.
- c. Ada barang yang bergerak yang dapat dihabiskan, dan ada yang tidak dapat dihabiskan. Yang dapat dihabiskan adalah barang-barang yang habis karena dipakai.

Penyerahan barang-barang tersebut diatur dalam KUHPdt sebagaimana berikut:

- a. Untuk barang bergerak cukup dengan penyerahan kekuasaan atas barang itu (pasal 612 KUHPdt).
- b. Untuk barang tidak bergerak penyerahan dilakukan dengan pengumuman akta yang bersangkutan yaitu dengan perbuatan yang dinamakan balik nama di muka pegawai *kadaster* yang

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 2010, hlm. 243

dinamakan pegawai balik nama (Pasal 616 dan Pasal 620 KUHPdt).

- c. Untuk barang tidak bertubuh dilakukan dengan membuat akta otentik atau di bawah tangan yang melimpahkan hak-hak atas barang-barang itu kepada orang lain (Pasal 613 KUHPdt).

2. Harga

Harga berarti suatu jumlah yang harus dibayarkan dalam bentuk uang/ pembayaran harga dalam bentuk uanglah yang dikategorikan jual beli. Harga ditetapkan oleh para pihak.⁵ Pembayaran yang telah disepakati merupakan kewajiban utama dari pihak pembeli dalam suatu perjanjian jual beli. Pembayaran tersebut dapat dilakukan dengan memakai metode pembayaran sebagai berikut:

a. Jual beli tunai seketika

Metode jual beli dimana pembayaran tunai seketika ini merupakan bentuk yang sangat klasik, tetapi sangat lazim dilakukan dalam melakukan jual beli.

Dalam hal ini harga rumah diserahkan semuanya, sekaligus pada saat diserahkannya rumah sebagai objek jual beli kepada pembeli.

b. Jual beli dengan cicilan/kredit

Metode jual beli dimana pembayaran dengan cicilan ini dimaksudkan bahwa pembayaran yang dilakukan dalam beberapa termin, sementara penyerahan rumah kepada pembeli dilakukan sekaligus dimuka, meskipun pada saat itu pembayaan belum semuanya dilunasi. Dalam hal ini, menurut hukum jual beli dan

⁵ Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 1986, hlm. 182

peralihan hak sudah sempurna terjadi, sementara cicilan yang belum dibayar menjadi hutang piutang.

c. Jual beli dengan pemesanan

Merupakan metode jual beli perumahan dimana dalam melakukan transaksi jual beli setelah *indent* atau pemesanan dilakukan, maka kedua belah pihak akan membuat suatu perjanjian pengikatan jual beli yang berisi hak dan kewajiban keduanya yang dituangkan dalam akta pengikatan jual beli.

3. Kewajiban penjual

Bagi penjual ada kewajiban utama, yaitu:

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan.

Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual belikan itu dari si penjual kepada si pembeli.⁶

2. Menanggung kenikmatan tentram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi.

Konsekuensi dari jaminan oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari suatu beban atau tuntutan dari suatu pihak. Dan mengenai cacat tersembunyi maka penjual menanggung cacat-cacat yang tersembunyi itu pada barang yang dijualnya meskipun penjual tidak mengetahui ada cacat yang tersembunyi dalam objek jual beli kecuali telah diperjanjikan sebelumnya bahwa

⁶ Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 1982, hlm. 8

penjual tidak diwajibkan menanggung apapun. Tersembunyi berarti bahwa cacat itu tidak mudah dilihat oleh pembeli yang normal.

4. Kewajiban pembeli

Menurut Abdulkadir Muhammad, kewajiban pokok pembeli itu ada dua yaitu menerima barang-barang dan membayar harganya sesuai dengan perjanjian diaman jumlah pembayaran biasanya ditetapkan dalam perjanjian.⁷ Sedangkan menurut Subekti, kewajiban utama si pembeli adalah pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Harga tersebut sejumlah uang meskipun hak ini tidak ditetapkan dalam undang-undang.⁸

1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Alat Komunikasi (*Handphone*)

1.5.2.1 Pengertian Telephone Genggam

Telepon genggam atau *handphone* adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional salurn tetap, namun dapat dibawa kemana-mana (*portabel, nirkabel*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (*nirkabel, wireless*). Saat ini Indonesia mempunyai dua jaringan telepon nirkabel yaitu sistem GSM (*Global System for Mobile Telecommunications*) dan sistem CDMA (*Code Division Multiple Access*). Badan yang mengatur

⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* hlm. 257-258

⁸ Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 20

telekomunikasi seluler Indonesia adalah Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI).

1.5.2.2 Sejarah Umum Tentang Telepon Genggam (Handphone)

Penemu sistem telepon genggam yang pertama adalah Martin *Cooper*, seorang pekerja pabrikan Motorola pada tanggal 3 April 1973, walaupun sering disebut sebagai penemu telepon genggam adalah sebuah tim dari salah satu divisi Motorola (divisi tempat *Cooper* bekerja) dengan model pertama adalah DynaTAC. Ide yang dicetuskan oleh *Cooper* adalah sebuah alat komunikasi yang kecil dan mudah dibawa bepergian secara fleksibel.

Cooper bersama timnya menghadapi tantangan bagaimana memasukan semua material elektronik ke dalam alat yang berukuran kecil tersebut untuk pertama kalinya. Akhirnya sebuah *handphone* pertama berhasil diselesaikan dengan total bobot dengan seberat dua kilogram. Untuk membuatnya, pabrikan Motorola membutuhkan biaya kurang lebih US\$1 juta. Pada tahun 1983, telepon genggam portabel berharga US\$4 ribu (36 juta) setara dengan US\$10 ribu (90 juta).

Tokoh lain yang diketahui sangat berjasa dalam dunia komunikasi seluler adalah Amos Joel Jr yang lahir di Philadelphia 12 Maret 1918, ia memang diakui dunia sebagai pakar dalam bidang *switching*. Ia mendapat ijazah bachelor dan master dalam teknik elektronik dari MIT. Tidak lama setelah studi, ia memulai karirnya selama 43 tahun di bell telephone laboratories, tempat ia menerima

lebih dari 70 paten amerika dibidang telekomunikasi, khususnya dibidang *swicthing*. Amos Joel Jr, membuat sistem penyambung (switching) ponsel dari satu wilayah sel ke wilayah sel yang lain. Switching ini harus bekerja ketika pengguna ponsel bergerak atau berpindah dari satu sel ke sel yang lain sehingga pembicaraan tidak terputus. Karena penemuan Amos Joel Jr inilah pengguna ponsel menjadi nyaman.⁹

1.5.3 Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

1.5.3.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang hukum pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban.

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Oleh Az. Nasution dijelaskan

⁹www.teknologi-mu.blogspot.co.id, Diakses pada tanggal 10 Oktober 2017, pada Pukul 23.43 WIB

bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah:

“keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur kaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, dalam pergaulan hidup”

Sedangkan hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai:

“keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen”

Lebih lanjut mengenai devinisi itu, Az. Nasution menjelaskan sebagai berikut:

“hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial, ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang”

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur dalam hukum serta bagaimana

ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai: “keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumendan produsen yang timbul dalam usahanya untuk mengetahui kebutuhannya”

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara, maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya dari produsen atau pelaku usaha, meliputi informasi, memilih harga sampai pada akibat-akibat yang timbul karena kebutuhan pengguna itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen atau oelaku usaha meliputi kewajiban dan berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran, dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.

Maka, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan msalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyediaan dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang

maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

Hal ini terkait dengan pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “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.

1.5.3.2 Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa saja yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standart dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab dan dipikul oleh si pelanggar konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kesalahan (*lability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Praduga tidak selalu tanggung jawab (*presumption of nonliability*)
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)¹⁰

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm. 92

1.5.3.3 Hak dan Kewajiban Para Pihak

Indonesia melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 diperjanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakannya.
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹¹

Selain hak-hak konsumen tersebut, UUPK juga mengatur hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antinonim dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasar ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 50

5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹²

1.5.3.4 Kerugian yang Dapat Dituntut

Dalam hukum perdata, khususnya hukum perikatan/hukum perjanjian, sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, unsur kerugian umumnya terdiri atas biaya, rugi, dan bunga. Sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, selain kerugian materil (*economic loss*) diatas, dikenal pula kerugian imateril berupa *physical harm*, yaitu kerugian berupa berkurangnya kesehatan, termasuk meninggal dunia.

Kedua jenis kerugian ini berbeda jauh, dimana kerugian berupa *economic loss* dapat dihitung secara matematis, dengan bukti-bukti tertentu, dan diwujudkan dalam bentuk sejumlah uang. Sedangkan kerugian *physical harm*, selain dalam batas tertentu dapat dihitung secara matematis. Umumnya juga tidak dapat dihitung dan sulit dapat dikonversi dengan sejumlah uang. Misalnya, seorang membeli sebuah televisi dan setelah dipasang, gambarnya buram. Disini pembeli menderita kerugian, yaitu sebuah televisi dan dapat di konversi dengan sejumlah uang.

¹² *Ibid.*, hlm. 51

Berbeda halnya apabila seseorang konsumen jatuh sakit akibat mengkonsumsi roti, lalu harus dirawat di rumah sakit dan akhirnya meninggal dunia. Biaya perawatan rumah sakit, memang dapat dihitung secara matematis, didukung oleh bukti-bukti tagihan atau bukti pembayaran. Akan tetapi, menanggung atau menahan sakit sekian hari lalu meninggal lalu tidak dapat diberitungkan dengan sejumlah uang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengadopsi jenis-jenis kerugian tersebut sebagaimana ternyata dari ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (2) berikut ini:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian, pencemaran, dan/atau kerusakan 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, sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jenis kerugian konsumen:

1. Kerugian yang disebabkan oleh kerusakan

Misalnya, barang yang dibeli rusak sehingga harus diperbaiki atau diganti. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.

2. Kerugian yang disebabkan oleh pencemaran

Misalnya, barang yang dibeli disimpan bersama dengan barang lain dan merusak barang lain sehingga harus diperbaiki atau diganti. Biaya perbaikan atau penggantian merupakan kerugian konsumen.

3. Kerugian akibat mengkonsumsi

Misalnya, makanan yang dibeli dan dikonsumsi mengakibatkan sakit perut sehingga perlu dirawat di rumah sakit. Biaya perawatan ini juga merupakan kerugian konsumen.

Bentuk penggantian kerugiannya adalah pengembalian uang, pengembalian barang dan santunan.

1.5.3.5 Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Perkembangan Pembedaan Macam-Macam Hukum

Mengikuti pembedaan hukum menurut ajaran klasik, ditemukanlah dua macam hukum, yaitu *hukum publik* dan *hukum privat*. Umumnya yang dimaksud dengan hukum publik adalah seluruh peraturan hukum yang mengandung/memuat norma-norma kepentingan umum. Karena itu, hukum publik sering diartikan sebagai jenis hukum yang mengatur kepentingan hukum yang bersifat umum. Hukum privat dipahami sebagai seluruh peraturan hukum yang mengandung/memuat norma-norma kepentingan individu/pribadi atau disebut kepentingan hukum yang bersifat perorangan.

Dalam hukum publik, antara lain, dimasukkan hukum pidana, hukum tata negara, hukum administrasi negara, hukum acara, dan sebagainya. Sedangkan ke dalam hukum privat, antara lain, dimasukkan hukum perdata, hukum dagang, hukum adat, dan sebagainya.

Jika mengikuti pembedaan di atas, masuk ke jenis manakah Hukum Perlindungan Konsumen ini, mengikuti pembagian hukum secara klasik di atas, maka tempat hukum perlindungan konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dilihat dari Cakupan Materinya

Dilihat dari cakupan materinya, yang mempersoalkan masalah standar kontrak dan tanggung jawab produk, maka hukum perlindungan konsumen masuk ke dalam kelompok hukum privat karena kedua masalah tersebut mempersoalkan hak-hak privat (hak keperdataan) dari konsumen yang timbul sehubungan dengan memperoleh dan memakai produk.

2. Dilihat dari konteks Hidup Bernegara

Akan tetapi, dilihat dari konteks hidup bernegara yang berwawasan pembangunan yang menuju kesejahteraan bersama (*welfare state*), maka norma-norma hukum publik pun ikut dipertahankan sebab bagaimanapun seorang konsumen yang juga adalah warga negara, merupakan sumber daya pembangunan yang perlu dijaga kualitas hidupnya sehingga mampu melanjutkan kesinambungan pembangunan suatu negara. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen juga termasuk ke dalam hukum publik.

3. Dilihat dari Penegakan Hukumnya

Kalau dilihat pada penegakan hukumnya bahwa hak-hak konsumen dapat ditegakkan secara perdata, yaitu melalui perdilan perdata

(perkara perdata) dan juga pidana, yaitu memakai KUH Perdata dan HIR/RBg serta KUH Pidana dengan KUHP. Artinya, seorang konsumen yang dirugikan haknya dapat mengajukan tuntutan penggantian kerugian dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan dan sebaliknya dalam hal tertentu seorang produsen yang menimbulkan kerugian konsumen dapat dituntut pertanggung jawabannya secara pidana karena didalam terkait norma-norma hukum pidana.

Mengikuti pemikiran *defence sociale* (secara sederhana dapat diartikan dengan perlindungan masyarakat) yang berkembang sejak akhir abad ke-19, yaitu dengan adanya upaya yang menjadikan hukum sebagai *social engineering* dan tidak lagi hanya sebagai alat pembalasan semata-mata maka penggunaan hukum pidana di dalam penegakan hukum perlindungan konsumen dapat diterima sebagai cara untuk mengarahkan masyarakat ke penataan hukum yang lebih baik sehingga kepentingan-kepentingan masyarakat semakin terlindungi dengan baik.

Seiring dengan fungsi negara sebagai penyelenggara kesejahteraan umum, maka dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, pemerintah memegang peranan sentral, yaitu pemerintah harus dapat mengusahakan terwujudnya perlindungan terhadap kepentingan konsumen dengan baik melalui penciptaan iklim yang kondusif bagi terpenuhinya hak-hak konsumen dengan baik melalui

pembuatan peraturan-peraturan yang baik (fungsi regulasi) dan melaksanakan (mengawasi pelaksanaan) peraturan tersebut sebaik-baiknya (fungsi penegakan hukum). Peraturan-peraturan yang dimaksud bersifat administratif, maka hukum perlindungan konsumen juga masuk kedalam hukum administrasi negara.

Dengan berkembangnya pemikiran baru mengenai perbedaan jenis-jenis hukum, maka lahirlah cabang-cabang hukum baru yang bersifat sektoral, yang memberikan satu nama khusus pada sekelompok peraturan hukum yang mengatur hal-hal pada sektor/bidang tertentu. Dengan kata lain, muncullah pembagian hukum secara sektoral. Karena itu, dikenakanlah macam-macam bidang hukum yang baru, yang tidak kenal sebelumnya. Pemikiran baru itu, antara lain didasarkan pada ketidak mampuan aliran klasik mempertahankan pendiriannya mengenai kriteria perbedaan hukum klasik itu. Antara lain, makin sumirnya batas perbedaan antara kepentingan hukum yang bersifat publik (kepentingan umum) dan hukum yang bersifat perdata (kepentingan perorangan). Tidak dapat lagi dijelaskan secara gamblang yang mana kepentingan hukum yang bersifat publik dan mana yang bersifat perorangan itu sudah ada bibit-bibit kepentingan umum.

Tampaknya di Indonesia pembagian hukum secara klasik ini makin ditinggalkan dan berangsur-angsur diikuti pembagian hukum secara sektoral, antara lain, dapat di lihat dari pemberian nama pada

sekumpulan peraturan dibidang tertentu, seperti hukum perburuhan, hukum agraria, hukum ekonomi dan sebagainya. Secara singkat hukum ekonomi dalam artian yang luas adalah seluruh ketentuan hukum yang berkaitan dengan kegiatan ekonomi dan hubungan ekonomi. Jika dilihat dari bidang materi yang diatur, hukum perlindungan konsumen dapat dikelompokkan ke dalam hukum ekonomi dalam artian luas.¹³

1.5.4 Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1.5.4.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non-Litigasi)

Seringkali kita mendengar istilah nonlitigasi. Nonlitigasi merupakan kebalikan dari litigasi *argumentum anologium*, yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan mengutamakan proses perdamaian dan penangkalan sengketa dengan melakukan upaya perancangan-perancangan kontrak yang baik. Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi mencakup bidang yang sangat luas, bahkan mencakup seluruh aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum.

Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang pada saat ini dianggap paling aman. Adapun penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan yang tetap berdasarkan kepada hukum yang berlaku. Penyelesaian tersebut dapat digolongkan kepada penyelesaian yang berkualitas tinggi. Sebab, sengketa yang diselesaikan secara demikian akan lebih bisa diselesaikan secara tuntas tanpa meninggalkan sisa kebencian dan

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Citra aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm 140-141

dendam. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa secara nonlitigasi adalah penyelesaian masalah hukum secara hukum dan nurani. Sehingga, hukum dapat dimenangkan dan nurani orang juga tunduk menaati kesepakatan/perdamaian secara sukarela, tanpa ada yang merasa kalah karena masing-masing pihak sama-sama merasa keputusan yang dihasilkan menguntungkan.¹⁴

1.5.4.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (Litigasi)

Litigasi berasal dari bahasa Inggris, *litigation*, yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan *constitutive* yang seadil-adilnya.

Dalam bahasan selanjutnya, akan dibahas perihal penyelesaian sengketa di dalam pengadilan litigasi terkait dengan sengketa antara pelaku usaha sebagai produsen dan konsumen sebagai pemakai produk/jasa.

Di Indonesia, perlindungan konsumen masih patut dipertanyakan karena sudah sering terjadi pengaduan dari konsumen terkait produk yang telah mereka gunakan. Sudah sering kita dengar, baik melalui media massa ataupun elektronik, mengenai konsumen yang mengeluh setelah menggunakan barang ataupun jasa. Tetapi, mereka masih kurang mengetahui ke mana harus mengadukan

¹⁴ Intan Nur Rahmawati dan Rukiyah Lubis, 2014, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Cetakan 1, Jakarta Selatan: Pustaka Yustisia, hal 73-74

permasalahan tersebut. Dari sisi hukum pun, hal ini belum begitu di perhatikan.

Melihat kondisi itulah, pada akhirnya dibuat peraturan dalam bentuk Undang-Undang, yaitu Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada 20 April 1999 oleh Pemerintahan Transisi (Kabinet Reformasi Pembangunan) Presiden B.J Habibie. Dengan ini, diharapkan terjalinnya hubungan yang lebih harmonis antara konsumen dengan pelaku usaha seperti produsen, distributor, pengecer, pengusaha/perusahaan, dan sebagainya.¹⁵

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul proposal yang dibuat, dapat diketahui bahwa jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis normatif. Yuridis normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian yang tidak mengenal penelitian lapangan karena yang diteliti adalah bahan-bahan hukum sehingga dapat dikatakan sebagai *library based, facusing on reading and analysis of the primary and secondary materials*.¹⁶ Penelitian hukum sebagai penelitian empiris atau sosiologis ini dapat direalisasikan kepada

¹⁵ *Ibid.*, hal 69-70

¹⁶ Johnny Ibrahim, *Teori & Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayu Media Publising, 2013, hal. 46.

efektivitas hukum yang sedang berlaku ataupun penelitian terhadap identifikasi hukum.¹⁷

Penelitian hukum yuridis normatif, seringkali dikonsepsikan sebagai penelitian yang mengacu pada apa yang tertulis dalam norma-norma serta peraturan perundang-undangan yang berlaku di masyarakat. Seperti halnya proposal ini, yang berjudul. *Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Telepon Genggam (Handphone) Rekondisi*.

1.6.2 Sumber Data

Untuk memudahkan penulis dalam menyusun proposal ini, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, data yang digunakan adalah data primer. Data primer/data dasar merupakan data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.¹⁸

Selain data primer, penulis juga membutuhkan data sekunder. Data sekunder sendiri dapat diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, skripsi, tesis, dan disertasi. Pada umumnya, data sekunder dalam keadaan siap terbuat dan dapat dipergunakan dengan segera, juga tidak terbatas pada waktu dan tempat.¹⁹

Dalam penelitian hukum sekunder, terdapat beberapa bahan-bahan hukum yang dapat menjadi sumber, yaitu:

¹⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, Edisi 1, Cetakan ke-4, 2008, hal. 16.

¹⁹ Bambang Waluyo, Loc. Cit.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2010, hlm. 141.

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, bersumber dari peraturan perundang-undangan atau catatan resmi yang bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum tersebut terdiri dari atas, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 705/MPP/11/2013.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.²⁰
- 3) Bahan hukum tersier, maksudnya adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum) dan ensiklopedia.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan cara studi kepustakaan, merupakan pengumpulan data dengan jalan mempelajari buku, makalah, surat kabar, majalah, artikel, internet, hasil penelitian dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Semua ini dijadikan pedoman dan landasan dalam penelitian.

1.6.4 Analisis Data

Proses analisis data merupakan tindak lanjut proses pengolahan data merupakan kerja seorang peneliti yang merupakan ketelitian dan penerusan daya pikir optimal. Teknik untuk menemukan berbagai macam pola tema

dan merumuskan teori berupa hipotesa, meskipun tidak ada rumus yang pasti untuk dapat digunakan merumuskan hipotesa, hanya saja pada analisis pola beserta tema dan hipotesa lebih diperkaya dan diperdalam dengan cara menggabungkan dengan sumber yang ada. Pada kasus ini, ruang lingkup subjek penelitian yakni pada pelaku usaha dalam bidang usaha jual- beli *handphone* (telepon genggam) rekondisi. *Handpone* (telepon genggam) rekondisi sendiri merupakan *handphone* yang sudah lama dipakai/rusak kemudian dirakit kembali sehingga kelihatan menyerupai barang baru dan kemudian dijual kembali, tetapi dengan harga barang baru.

Deskriptif analisis juga merupakan suatu kegiatan yang dilakukan penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek rujukan.²¹

Berdasarkan tipe penelitian yang bersifat deskriptif analisa yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengajuan hipotesi-hipotesis, maka analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data sekunder.

1.6.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka kerangka penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa bab, sebagai berikut:

Bab pertama tentang pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub-bab, yaitu, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hal. 107.

kajian pustaka yang menerangkan hal-hal kepustakaan terkait skripsi ini dan sub-bab tentang metode penelitian yang menerangkan jenis penelitian dan metode penelitian dalam melakukan penelitian. Pada bab pertama ini dimaksudkan agar pembaca dapat memahami dengan mudah permasalahan yang terjadi secara garis besar.

Bab kedua menerangkan tentang bagaimana tanggung gugat penjual telepon genggam rekondisi terhadap konsumen. Dalam bab ini terdapat 2 sub-bab yang terdiri dari sub-bab kesatu menjelaskan kekuatan hukum dalam jual beli telepon genggam rekondisi dan sub-bab kedua menjelaskan tanggung gugat penjual telepon genggam rekondisi

Bab ketiga, menerangkan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pembeli telepon genggam rekondisi. Dalam bab ini akan dibagi menjadi 2 sub-bab. Pertama adalah perlindungan hukum bagi konsumen dan sub-bab kedua adalah upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen.

Bab keempat merupakan penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan dibuat agar poin-poin penting skripsi ini yang sudah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya dengan mudah tersampaikan kepada pembaca, sedangkan saran dalam bab penutup ini bertujuan agar skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk para pihak.