

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

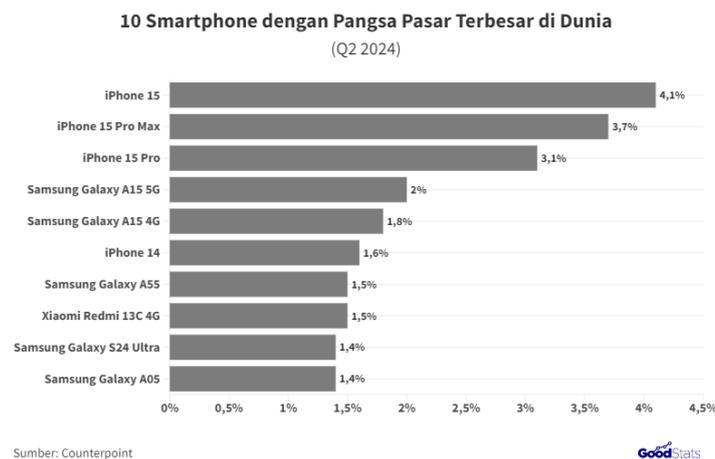
Perkembangan era digitalisasi di Indonesia saat ini tidak dapat batasi lagi, hal ini dapat ditunjukkan dari kemajuan teknologi. Berkembangnya alat teknologi dan telekomunikasi seperti komputer, laptop serta handphone dapat mempengaruhi pula perilaku manusia.¹ Dalam era zaman ini, interaksi sosial antar manusia satu dengan yang lainnya tidak harus dilakukan secara langsung, hal ini akibat pengaruh dari adanya kemajuan teknologi itu sendiri. Untuk dapat saling berinteraksi, manusia memanfaatkan teknologi seperti telepon genggam untuk saling berkomunikasi.

Setiap tahunnya telepon genggam terus berkembang dan hadir dengan inovasi yang semakin mempermudah setiap penggunaannya untuk berkomunikasi. Pada zaman ini, telepon genggam memiliki fungsi yang lebih dari sekedar media komunikasi namun juga sebagai alat yang memudahkan pekerjaan manusia di kehidupan sehari-hari. Berbelanja secara digital merupakan salah satu contoh penggunaan telepon genggam. Seiring perkembangan zaman, telepon genggam telah berevolusi menjadi ponsel pintar yang mengadopsi teknologi bernama *Artificial Intelligence* yaitu teknologi yang dapat melaksanakan perintah dari penggunaannya hanya dalam hitungan beberapa saat saja. Inovasi dan evolusi ponsel pintar tersebut memberikan nilai yang signifikan pula terhadap penjualannya di

¹ Teddy Prima Anggriawan. *Perlindungan Konsumen Pangan Pada Negara Mayoritas Muslim Ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 Tentang Label Dan Iklan Pangan*. Vol. 2 No. 2 (2020). Jurnal Widya Pranata Hukum. 2021. Hal 48

Indonesia yang kian meningkat, menurut kementerian komunikasi dan informatika memberikan pernyataan terkait penggunaan handphone di Indonesia sampai tahun 2022 telah mencapai 167 juta jiwa atau sekitar 89% dari total seluruh penduduk warga negara Indonesia.² Hal tersebut tidak dapat terlepas dari kian terjangkaunya untuk dapat memiliki ponsel pintar dengan spesifikasi murah dan sesuai dengan kebutuhan saat ini. Distributor ponsel pintar dengan merek dari seluruh dunia juga turut meramaikan penjualan pasar gadget di Indonesia seperti merek Samsung, Vivo, Oppo hingga perusahaan gadget dari Amerika yaitu Apple.

Salah satu produk gadget yang ramai diperdagangkan di Indonesia bahkan di dunia saat ini adalah penjualan gadget bermerek Apple dengan produknya berupa iPhone, berikut data *smartphone* terlaris pada kuartal II tahun 2024 :



Gambar 1. Data Penjualan *Smartphone* Terlaris Kuartal II 2024³

²Naomi Adisty. <https://goodstats.id/article/mengulik-perkembangan-penggunaan-smartphone-di-indonesia-sT2LA> diakses pada 24 September 2024.

³Agnez Z. Yonatan. <https://goodstats.id/article/10-smartphone-terlaris-di-dunia-2024-Azk5g> diakses pada 04 November 2024.

Pendistribusian penjualan gadget ini di Indonesia dapat ditemui melalui distributor resmi atau *Authorized Seller* Apple untuk Indonesia, salah satunya adalah *iBox Store*. Sebagai distributor resmi, *iBox Store* sering memberikan penawaran yang dapat berupa harga, aksesoris dan garansi layanan purna jual disetiap pembelian produk Apple yang mereka jual. Tentu penawaran tersebut dilakukan guna meningkatkan penjualan produk bermerek Apple tersebut dan menambah laba penjualan dari produk pendukung sebagai nilai tambah dalam penjualan gadget tersebut.

Sebagai Produk pendukung dalam penjualan, penawaran yang dilakukan oleh sales terhadap konsumen yang hendak membeli produknya merupakan suatu hal wajar, namun dari penawaran tersebut juga terkadang terdapat kesempatan bagi pelaku usaha untuk melakukan tindakan curang atau tidak sepatutnya. Beberapa kali ditemukan fenomena adanya kekeliruan informasi terkait bundling pada produk Apple yang mereka jual sehingga tak jarang sales *iBox Store* memaksa pembeli untuk melakukan pembelian paket bundling iPhone. Paket bundling iPhone tersebut dapat berupa asuransi tambahan, adaptor pengisi daya, *tempered glass*, pelindung *case*, maupun paket data internet. Pemaksaan ini dilakukan dengan cara adanya informasi yang diberikan secara keliru dan menyesatkan konsumen yang ingin membeli produk tersebut khususnya iPhone, lalu dalam proses transaksi penjualan tersebut pembeli diharuskan untuk membeli bundling tersebut.⁴ Tentu akibatnya konsumen dalam hal ini pembeli iPhone di *iBox Store* mengalami kerugian secara

⁴Gema Trisna Yudha. <https://tech.indozone.id/gadget/921041968/curhat-netizen-beli-iphone-malah-dipaksa-bundling-ada-indikasi-penipuan-juga?page=2> diakses pada 24 September 2024.

materil yaitu harus membayar uang lebih untuk penambahan bundling pada membeli iPhone yang mereka inginkan, padahal menurut laman website resmi nya, Apple telah memberikan pernyataan bahwa disetiap pembelian unit iPhone maka pembeli akan secara langsung mendapat layanan purna jual yaitu garansi hardware selama 1 tahun, sehingga bundling iPhone baik dalam berupa asuransi tambahan maupun aksesoris tambahan bukan sebagai kewajiban untuk membeli sebuah produk iPhone.

Berdasarkan fenomena diatas, pelaku usaha bisa memiliki kesempatan untuk melakukan aktivitas penjualan dan penawaran terhadap konsumen sebagai obyek dari bisnis pelaku usaha. Aktivitas tersebut dapat berupa penawaran penjualan, promosi barang, iklan produk serta perjanjian standar yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumennya. Demi keuntungannya sendiri, pelaku usaha dapat saja berbuat curang sehingga merugikan konsumen,⁵ hal ini bisa dimanfaatkan pelaku usaha akibat dari kurangnya informasi dan pemahaman konsumen akan hak dan kewajibannya saat bertransaksi jual beli dengan pelaku usaha. Tentu perlu adanya regulasi terkait perlindungan konsumen akan tindakan tidak jujur dan diskriminatif terhadap konsumen yang dapat berujung kerugian bagi konsumen sehingga dapat terjamin kepastian hukum dalam hal hak dan kewajiban para pihak.

Konsumen sebagai salah satu pihak dalam terjadinya suatu transaksi memiliki hak atas nilai tukar yang telah mereka berikan kepada pelaku usaha. Hak

⁵ Wahyu Buana Putra *et al*, *Akibat Hukum Praktik Jual Rugi Semen Conch Dalam Persaingan Usaha Industri Semen Di Indonesia*, Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (Jhpis) Vol. 2, No. 3, 2023, Hlm. 72.

tersebut dapat meliputi hak keamanan, hak kenyamanan, serta hak keselamatan dalam penggunaan maupun pembelian baik berupa barang maupun jasa. Hak tersebut berhak mereka dapatkan karena telah menjalankan kewajibannya yaitu melakukan pembayaran sesuai dengan harga dan kondisi barang atau jasa yang ditawarkan. Sehingga disini pelaku usaha tentu seharusnya memberikan hak konsumen tersebut dengan sebaik-baiknya, dapat berupa pemberian informasi mengenai barang atau jasa sebenar-benarnya, akurat, jujur serta turut pula memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya diskriminasi, paksaan maupun ancaman terhadap konsumen.

Pengaturan mengenai pelaku usaha dan konsumen di Indonesia sudah diatur dalam Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen).⁶ UU ini tidak hanya sekedar mengatur hubungan antara kedua pihak tersebut namun juga bertujuan sebagai memberikan jaminan perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha yang dapat saja melakukan tindakan yang merugikan hak-hak konsumen.⁷ UU tersebut diharapkan konsumen dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan dan melindungi dirinya sendiri secara mandiri dan dilindungi dengan adanya kepastian hukum yang mengatur terkait perlindungan konsumen.

Regulasi dalam UU Perlindungan Konsumen tidak sekedar mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, terdapat pula perbuatan yang dilarang bagi

⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm. 46.

⁷ Alvian Dwiangga Wijaya & Teddy Prima Anggriawan, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone*, Journal Inicio Legis Volume 3 Nomor 1, 2022, hal 66.

pelaku usaha, salah satunya untuk mengantisipasi tindakan sewenang-wenangnya oleh pelaku dalam menjalankan usahanya.⁸ Apabila terjadi pelanggaran dalam prakteknya, UU Perlindungan Konsumen telah menjamin adanya perlindungan bagi konsumen melalui pertanggungjawaban pelaku usaha dan sanksi-sanksi yang telah tertuang didalamnya. Hal tersebut sangat diperlukan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dan tercipta pula iklim bisnis yang sehat, bersih dan transparan serta mendorong pelaku usaha untuk terus dapat memberikan barang/jasa dengan versi terbaiknya yang dapat berdampak pula pada kepuasan konsumen dan peningkatan ekonomi dari adanya kegiatan bisnis.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena yang diatas, penulis menjabarkan hasil penelitian guna menjelaskan permasalahan akibat fenomena yang terjadi tersebut serta penulis berupaya dapat memberikan solusi terbaik dan pemecahan permasalahan melalui penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kemudian disajikan dalam skripsi yang berjudul **“Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Paksa Produk Bundling iPhone”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian karena pemaksaan pembelian paket bundling iPhone di iBox Store berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan?

⁸ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 12.

2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum terhadap kerugian konsumen dalam pemaksaan pembelian paket bundling iPhone?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan guna memperoleh gambaran mengenai pemecahan masalah yang diteliti secara menyeluruh tentang aspek hukum perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban terhadap pemaksaan pembelian bundling iPhone oleh sales iBox berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Penulis telah membagi tujuan penelitian yang terbagi menjadi dua jenis yaitu tujuan umum dan tujuan khusus dan diuraikan sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

- a. Untuk melengkapi serta memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur”.
- b. Sebagai bahan literatur dan bahan informasi penulisan ilmiah yang bisa digunakan sebagai kajian untuk penelitian berikutnya.
- c. Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya dalam perlindungan konsumen terhadap paksa pembelian bundling iPhone.
- d. Sebagai implementasi dan penerapan teori-teori terkait ilmu pengetahuan yang telah diperoleh penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis perlindungan hukum dan hak konsumen terkait adanya tindakan pemaksaan pembelian paket bundling iPhone yang dilakukan oleh pelaku usaha.
- b. Untuk menganalisis bagaimana penyelesaian sengketa oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemaksaan paket bundling iPhone.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam tujuan yang hendak dicapai sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Bagi akademis diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan dalam wawasan serta literatur pada bidang hukum sebagai kontribusi penulis dalam bentuk sumbangsih pemikiran yang telah penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan, khususnya terkait bidang hukum perdata dengan isu bahasan terkait pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perlindungan konsumen terhadap paksa pembelian garansi iPhone.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini membahas mengenai isu pertanggungjawaban pelaku usaha guna mencapai perlindungan konsumen terhadap paksa pembelian garansi iPhone yang ditinjau berdasarkan UU Perlindungan konsumen, dengan harapan penelitian ini memberikan manfaat berupa gambaran dan saran bagi pihak yang terkait dengan bentuk isu hukum tindakan pelanggaran

perlindungan konsumen yang mengakibatkan kerugian akibat dari paksa pembelian paket bundling iPhone oleh pelaku usaha.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil riset oleh penulis dalam mencari penelitian terdahulu serta pembahasan terkait pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen guna menemukan perbedaan serta persamaan dengan fokus bahasan penelitian penulis. Terdapat 3 penelitian terdahulu yang akan penulis sajikan antara lain sebagai berikut :

No.	Penelitian Sebelumnya	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Eka Wijaya Gunawan, Skripsi, 2021)	1. Menguji kasus yang diangkat dengan dasar hukum yang sama yaitu Pasal 15 UU Perlindungan Konsumen 2. Pada rumusan masalah kedua, sama-sama membahas pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap isu permasalahan	1. Obyeknya yang diteliti berbeda yaitu terkait pelabelan harga 2. Metode penelitian yang digunakan adalah empiris
2.	“Perlindungan Hukum Investor Dalam Analisis Pembiayaan Transaksi Marjin Oleh Perusahaan Efek Ketika Dilakukan Penjualan Saham Secara Paksa” (Ratu Vidi Sulistyani, Skripsi, 2021)	1. Metode penelitian yang digunakan sama, yaitu yuridis normatif 2. Jenis Klausula pada penelitian yang dibahas sama, yaitu terkait paksa transaksi oleh pelaku usaha	1. Obyek yang dilakukan pengujian terhadap penelitian berbeda 2. Menggunakan undang-undang yang berbeda untuk penelitian terdahulu
3.	“Perlindungan Hukum Konsumen bagi Penarikan Paksa Kendaraan oleh <i>Debt Collector</i> ” (Novia Dwi Khariati, Jurnal, 2019)	1. Metode penelitian yang digunakan sama, yaitu yuridis normatif 2. Jenis klausula yang dilakukan penelitian sama, yaitu menguji terkait tindakan paksa.	1. Undang-undang yang digunakan dalam penelitian berbeda 2. Obyek penelitian dalam isu hukum yang digunakan berbeda

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian Hukum

Penelitian hukum adalah suatu cara bertujuan untuk menjawab isu hukum dengan cara melakukan penemuan akan prinsip hukum, aturan hukum serta doktrin hukum.⁹ Istilah dalam penelitian hukum tidak mengenal penelitian dengan metode kualitatif maupun kuantitatif, hal tersebut dikarenakan tidak diperlukan hipotesis dalam penelitian hukum tersebut. Oleh karena itu penelitian sosial tidak berlaku lagi dalam penelitian hukum.

Metode penelitian yuridis normatif digunakan dalam penelitian ini. Metode yang menggunakan bahan hukum sebagai dasar pendekatan seperti asas-asas hukum perlindungan konsumen yang termuat dalam UU Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan untuk menganalisis tindakan pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang tersebut. Teori-teori serta yuriprudensi yang memiliki kaitan dengan isu hukum ini digunakan untuk menjawab permasalahan dengan menemukan langkah penyelesaian terhadap tindakan jual paksa oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Gambaran secara deskriptif digunakan sebagai sifat dalam penelitian ini, sifat penelitian ini ditujukan untuk dapat memberikan gambaran mengenai suatu fenomena, baik fenomena ilmiah maupun fenomena buatan manusia secara objektif. Studi kasus digunakan dalam penelitian ini guna memecahkan permasalahan dengan mendeskripsikannya dan merinci tentang isu hukum perlindungan konsumen serta

⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2005, hlm. 29.

pertanggungjawaban pelaku usaha dalam kasus penjualan paksa yang dilakukan oleh pelaku usaha yakni sales iBox terhadap konsumen.

1.6.2 Pendekatan

Pendekatan merupakan suatu cara guna memperoleh informasi dalam beberapa aspek untuk memecahkan isu permasalahan yang akan dipecahkan. Pendekatan undang-undang (*statute approach*) digunakan dalam metode pendekatan di penelitian ini, definisi dari pendekatan undang-undang yaitu Instrumen peraturan perundang-undangan maupun regulasi tentang perlindungan konsumen digunakan sebagai pendekatan.¹⁰ Pendekatan tersebut menelaah aturan hukum untuk memecahkan isu hukum yang sedang diteliti yaitu menganalisis tindakan pelaku usaha serta tanggungjawabnya dalam kegiatan bisnis dan tidak melakukan perbuatan melanggar hukum.

Pendekatan lain yang digunakan adalah pendekatan konseptual (*conseptual approach*) yaitu menelaah konsep hukum dalam perlindungan konsumen terkait kasus penelitian yang sedang diangkat dengan merujuk pada prinsip hukum serta beberapa doktrin dibidang ilmu guna menemukan titik terang dalam penyelesaiannya.¹¹ Dalam penulisan ini melalui pendekatan tersebut mengkaji regulasi mengenai konsumen perlindungan konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen serta doktrin hukum untuk menjawab isu hukum terkait pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen.

¹⁰ *Ibid*, hal. 93.

¹¹ *Ibid*, hal. 117.

1.6.3 Bahan Hukum

Penelitian ini, penulis menggunakan beberapa jenis bahan hukum sebagai bahan untuk menjelaskan rencana penelitian yang berjenis yuridis normatif, berikut beberapa jenis bahan hukum yang penulis gunakan dalam penulisan ini :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum utama yang digunakan dalam penulisan ini adalah dokumen hukum yang masih berlaku hingga saat ini dan sesuai dengan isu hukum penelitian yaitu terkait perlindungan konsumen serta ranah dalam hukum perdata. Bahan hukum tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan, norma atau kaidah hukum maupun suatu yurisprudensi.¹² Bahan hukum tersebut antara lain :

- a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 setelah Amandemen.
- b) Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- e) Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen.

¹² *Ibid*, hal. 141.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan pendukung bahan hukum primer dalam menjelaskan dan menafsirkan bahan hukum primer sebagaimana yang telah disebutkan diatas yang dalam penelitian ini guna membahas tinjauan kepustakaan dan istilah-istilah terkait isu hukum yang diangkat.¹³ Berikut bahan hukum sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian adalah literasi seperti buku, jurnal hukum, artikel ilmiah serta penelitian terdahulu yaitu skripsi terkait perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen.

3. Bahan Tersier

Bahan tersier merupakan bahan non-hukum yang mendukung penelitian dalam menemukan fakta-fakta terkait isu hukum yang penulis teliti.¹⁴ Bahan ini digunakan sebagai fakta petunjuk yang menguatkan maupun pendukung dalam penjelasan isu hukum. Bahan hukum tersier dalam penulisan ini dapat berupa kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, artikel berita, internet maupun media sosial.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Penulis menggunakan bahan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan yaitu UU Perlindungan Konsumen yang memiliki peran sebagai analisis tindakan pelaku usaha, Kitab Undang-undang Hukum

¹³ *Ibid*, hal. 155.

¹⁴ *Ibid*, hal. 163.

Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) sebagai bahan dasar analisis guna mengidentifikasi perbuatan melawan hukum penelitian.

Buku-buku, artikel ilmiah, jurnal yang penulis peroleh dari studi kepustakaan dengan mencari dokumen kepustakaan sebagai sumber yang dibutuhkan dalam penulisan ini untuk memberikan tafsiran terkait istilah hukum dalam perlindungan konsumen serta sebagai bahan referensi dalam memberikan penyelesaian permasalahan isu hukum sengketa perlindungan konsumen.

Pengumpulan bahan hukum yang berasal dari dokumentasi yaitu dengan cara mengaitkan penelitian dengan data yang sudah terkumpul melalui sekumpulan dokumen yang dapat berupa gambar, tulisan, video maupun catatan penulis yang isinya berasal dari internet dan media sosial ini sebagai dasar sumber data isu hukum perlindungan konsumen.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Pengolahan dan analisis bahan hukum ini berfokus pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada rumusan masalah pertama akan dianalisis tindakan pelaku usaha terhadap UU Perlindungan Konsumen yang kemudian akan dikaitkan dengan perbuatan melawan hukum yang termuat dalam KUHPerdata didasarkan pada fakta-fakta yang berkaitan isu hukum tersebut melalui bahan tersier.

Berdasarkan analisis tersebut penulis menganalisa langkah-langkah penyelesaian sengketa permasalahan yang tertuang dalam rumusan masalah kedua dengan mengaitkannya pada norma dan kaidah hukum yaitu

mengaitkan pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan terkait dengan jenis permasalahan yang sedang diteliti yaitu tindakan jual paksa oleh pelaku usaha. Dari analisa tersebut maka penulis akan menemukan pemahaman dan penyelesaian terkait isu hukum yang sedang diteliti selanjutnya penulis akan memaparkan analisa tersebut melalui penjelasan secara deskriptif dan rinci.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang terdapat dalam penulisan ini akan ditulis dengan sistematika yang terbagi menjadi 4 (empat) bab yang disusun secara runtun dan sistematis sehingga setiap bab akan saling berkaitan satu sama lain. Berikut sistematika penulisan yang akan sajikan dalam penulisan ini :

1. Bab pertama, akan berisi latar belakang yang merupakan gambaran secara umum dan menyeluruh terkait isu hukum penelitian ini. Pada bab ini akan menguraikan latar belakang dari suatu isu hukum sehingga penulis merasa perlu dilakukannya penelitian, dalam latar belakang akan berisi permasalahan terkait perlindungan konsumen yang merujuk pada studi kasus penjualan paksa oleh pelaku usaha, sehingga dari studi kasus tersebut maka timbul isu hukum terkait perlindungan konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu terkait hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta penyelesaian sengketa konsumen terhadap isu hukum yang diangkat, lalu Tujuan Penelitian yang terdiri dari tujuan secara umum dan tujuan secara khusus. Selanjutnya manfaat penelitian akan ditulis mengenai manfaat dalam bidang akademis serta manfaat dibidang praktis, dan diuji keaslian penelitiannya sampai pada

batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan hukum serta tinjauan pustaka yang berisikan aspek-aspek dalam perlindungan konsumen.

2. Bab kedua, dalam bab ini penulis menjelaskan secara rinci dan menguraikannya secara deskriptif terkait isu permasalahan. Pembahasan mengenai rumusan masalah pertama yang terbagi menjadi dua sub bab yaitu pada sub bab pertama penelitian akan berfokus pada penguraian tindakan pelanggaran perlindungan konsumen serta akan dikaitkan dengan beberapa teori dan asas-asas. Sub bab kedua akan menguraikan bentuk perlindungan terhadap konsumen dengan didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan menjadi landasan pada pembahasan yang akan dipaparkan dalam bab berikutnya.
3. Bab ketiga membahas dan menguraikan penyelesaian permasalahan pada variabel rumusan masalah kedua yaitu tata cara penyelesaian sengketa Konsumen. Bab ini terbagi menjadi dua sub bab dalam pembahasannya, yaitu pada sub bab pertama akan dibahas mengenai jenis penyelesaian sengketa perlindungan konsumen baik melalui ranah pengadilan maupun diluar pengadilan lalu pada sub bab kedua membahas bagaimana penyelesaian sengketa perlindungan konsumen terhadap studi kasus yang diangkat dalam penelitian ini. Kedua sub bab tersebut akan dianalisa menggunakan sumber hukum yang telah diperoleh dan berkaitan dengan studi kasus kerugian konsumen akibat penjualan paksa bundling iPhone oleh sales iBox sebagai pelaku usaha.

4. Bab keempat, bab ini merupakan penutup dari hasil pembahasan serta latar belakang dilakukannya penelitian, maka pada bab ini akan menarik kesimpulan serta ringkasan mengenai penelitian. Penelitian ini pula akan memasukkan beberapa saran yang ditujukan baik bagi akademis maupun praktis yang dirasa diperlukan untuk kebermanfaatannya di masa mendatang dan menjawab pokok permasalahan pada peneliti

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Hukum Perlindungan Konsumen

1.7.1.1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha dapat saja melakukan tindakan sewenang-wenangnya terhadap konsumen yang dapat mengakibatkan adanya kerugian, maka dari itu perlu adanya hukum sebagai perlindungan konsumen. Pengertian hukum perlindungan konsumen ialah segala sesuatu yang didalamnya mengatur dan bermaksud untuk melindungi kepentingan konsumen yang didasarkan pada asas-asas atau kaidah terkait.¹⁵

Payung hukum di Indonesia yang menaungi kepastian hukum terhadap perlindungan hak-hak konsumen sudah dibentuk dalam UU Perlindungan Konsumen. Dasar dibentuknya Undang-undang tersebut tidak dapat terlepas dari implementasi UUD 1945 sebagai cita-cita bangsa dalam menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat dalam bidang

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm. 20-21.

perekonomian.¹⁶ Terdapat enam pokok materi UU Perlindungan konsumen ialah tentang tindakan pelaku usaha, larangan-larangan, tanggungjawab pelaku usaha, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausa baku serta ketentuan perlindungan konsumen.

UU Perlindungan Konsumen mendukung adanya iklim yang sehat dan sempurna dalam dunia persaingan usaha melalui pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen sehingga terwujudnya keadilan bagi setiap pihak ketika para pihak sudah sama-sama saling menjalankan kewajiban dan haknya. Hal tersebut sebagai upaya pemerintah dalam bentuk memberikan kedudukan dihadapan hukum yang sama rata dengan tanpa membedakan statusnya guna menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.

Ketentuan Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan konsumen merumuskan bahwa perlindungan konsumen sebagai upaya dalam melindungi konsumen serta menjamin kepastian hukum. Pengaturan tersebut dapat mengenai tindakan pelaku usaha agar tidak sewenang-wenangnya. Atas dasar tersebut maka hubungan keduanya dapat saling menguntungkan, konsumen tidak dirugikan dan pelaku usaha mendapat keuntungan dari menjalankan bisnisnya. Pada sisi lain,

¹⁶ *Ibid*, hlm.25.

diharapkan dengan adanya pengaturan tersebut maka tumbuh pula sikap pelaku usaha dalam bertanggungjawab serta memberikan martabat konsumen.

1.7.1.2 Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-undang selalu memiliki asas-asas sebagai dasar pemahaman terhadap suatu peraturan, asas tersebut diatur dalam pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, antara lain :

a) Asas Manfaat

Asas ini bermaksudkan harus terdapat manfaat yang sebesar-besarnya dalam upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagai kepentingan bersama antara pelaku usaha dengan konsumen.¹⁷ Contoh dalam penyelenggaran manfaat ini adalah pemberian informasi oleh pelaku usaha mengenai barang dan/atau jasa dengan jujur guna tidak dirugikannya konsumen dan pelaku usaha dapat meningkatkan dagangannya.

b) Asas Keadilan

Mengamanatkan adanya ketentuan dan penegakan pelanggaran perlindungan konsumen melalui partisipasi masyarakat sebagai upaya menciptakan keadilan dalam wujud memberikan kesempatan bagi pelaku usaha dan konsumen untuk memenuhi hak dan kewajibannya. Hal

¹⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 28.

tersebut sebagai bentuk apabila jika hak salah satu pihak telah dilanggar maka terdapat upaya penyelesaian sengketa yang adil.

c) Asas Keseimbangan

Asas ini menghendaki adanya perlindungan kepentingan bagi pelaku usaha, konsumen serta pemerintah, baik berupa materil maupun spiritual secara seimbang. Kedudukan pada setiap pihak akan saling berkaitan, mempengaruhi, seimbang serta tidak lebih kuat antara satu dengan yang lainnya.

d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini mengatur aturan yang jelas mengenai larangan serta kewajiban pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasanya. Tujuan dari asas ini agar adanya jaminan hukum terhadap penggunaan barang dan/atau jasa oleh konsumen serta tidak terdapat ancaman pada keamanan dan keselamatan jiwa atau harta benda milik konsumen.¹⁸

e) Asas Kepastian Hukum

Negara menjamin kepastian hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebagai upaya mendapat keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen adalah maksud

¹⁸ *Ibid*, hlm. 184.

utama dalam asas ini.¹⁹ Wujud dari asas ini adalah dijalankannya hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara bertugas mengawasi penyelenggaraan tersebut.

1.7.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

1.7.2.1 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Secara yuridis, UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat 2 menjelaskan maksud dari konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang disediakan dimasyarakat baik kepentingan individu baik kepentingan makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan lagi.

Hak pelaku usaha diatur pada Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut²⁰ :

- a) Hak menerima pembayaran;
- b) Mendapat perlindungan hukum ketika konsumen tidak beritikad baik;
- c) Hak untuk membela diri;
- d) Hak pengembalian nama baik;
- e) Serta hak lainnya yang diatur dalam ketentuan lain.

Kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut²¹ :

¹⁹ *Ibid*, hlm. 101.

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, sinar grafik, Jakarta, hlm. 41

²¹ *Ibid*, hlm. 44.

- a) itikad baik;
- b) informasi yang benar dalam kegiatan bisnisnya;
- c) melayani konsumen dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- d) mutu barang atau jasa sesuai standar mutu;
- e) konsumen diberi kesempatan menguji produk bisnis serta adanya jaminan;
- f) ganti rugi akibat penggunaan yang merugikan kepada konsumen;
- g) kompensasi dalam hal barang dan/atau jasa tidak sesuai dalam perjanjian.

1.7.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pandangan dalam UU Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 1 ayat 3 (tiga), menjelaskan secara yuridis bahwa bagi perseorangan atau badan usaha dapat dikatakan sebagai pelaku usaha, badan hukum maupun bukan badan hukum yang berkedudukan serta didirikan dalam wilayah hukum Indonesia dan bergerak dibidang ekonomi dalam kegiatan usahanya. Pelaku usaha tersebut dapat berupa perusahaan, Badan Usaha Milik Negara maupun Daerah, koperasi, pedagang, distributor, importir dan lain sebagainya.²²

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut, Hak konsumen adalah:

- a) Hak kenyamanan;
- b) Hak memilih serta jaminannya;

²²*Ibid.* hlm. 22.

- c) Hak mendapat informasi yang benar;
- d) Keluhan didengar oleh pelaku usaha;
- e) Mendapat perlindungan serta advokasi ketika terjadi sengketa;
- f) Dibina dan diberi edukasi;
- g) Konsumen berhak dilayani dengan benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Apabila barang tidak sesuai dengan perjanjian, berhak menerima ganti rugi;
- i) Dan hak lain dalam ketentuan lainnya.

Kewajiban konsumen diatur pada Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut²³ :

- a) Mengikuti petunjuk informasi yang sudah diberikan;
- b) Itikad baik;
- c) Melakukan pembayaran;
- d) Berproses dalam penyelesaian sengketa dengan benar.

1.7.3 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Tanggungjawab selalu melekat terhadap pelaku usaha sebagai pihak yang menyediakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat dua prinsip tanggungjawab pelaku usaha yaitu tanggungjawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*).²⁴

- a) Tanggungjawab produk

²³ *Ibid*, hlm. 27

²⁴ *Ibid*, hlm. 92.

Merupakan tanggungjawab secara hukum pelaku usaha yang merugikan konsumen karena kecacatan produk yang beredar dan akibat dari mengkonsumsi atau.²⁵

b) Tanggungjawab Professional

Adalah tanggungjawab pelaku usaha yang berkaitan dengan penyelenggaraan dalam kegiatan operasional usaha perdagangan terhadap konsumen.²⁶ Bentuk tanggungjawab ini adalah pelaku usaha harus memberikan prestasi berupa menyampaikan informasi yang sesuai dengan kenyataan dan memberikan layanan dalam penawaran barang/jasa yang tanpa menimbulkan bahaya baik ancaman maupun kerugian bagi konsumen.

UU Perlindungan Konsumen mengatur tanggungjawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

1. Tanggungjawab pelaku usaha dapat berupa pemberian sebuah ganti rugi dikarenakan adanya kerugian dari konsumen setelah mengkonsumsi barang dan/atau jasa dengan efek yang ditimbulkan berupa pencemaran, kerusakan, dan/atau kerugian bagi konsumen.
2. Bentuk ganti rugi dapat berupa penggantian barang dan/atau jasa atau pengembalian uang dengan nilai nominal yang setara.
Ganti rugi juga diberikan dalam bentuk santunan dalam

²⁵ *Ibid*, hlm. 98.

²⁶ *Ibid*, hlm. 114.

- perawatan kesehatan dengan didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Jangka waktu ganti rugi dapat diberikan setidaknya 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kegiatan transaksi.
 4. Meskipun sudah memberikan ganti rugi, pertanggungjawaban pelaku usaha tidak dapat terlepas tanggungjawab dalam tuntutan pidana dan memberikan pembuktian akan unsur kesalahan.
 5. Tidak berlaku lagi segala ketentuan diatas apabila pelaku usaha dapat memberikan pembuktian bahwa kesalahan bukan darinya, melainkan dari kesalahan konsumen.

1.7.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan Pasal 45 UU Konsumen menyatakan bahwa terdapat beberapa cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen antaranya melalui pengadilan atau bisa disebut jalur litigasi maupun non litigasi atau diluar pengadilan.²⁷ Sengketa yang diselesaikan di luar pengadilan tersebut dapat disepakati oleh para pihak selama keduanya sama-sama sepakat memilih jalur penyelesaian tersebut.

a) Penyelesaian Sengketa Secara Langsung (Damai)

Ketentuan Pasal 19 menjelaskan bahwa sengketa konsumen dapat langsung diselesaikan secara damai melalui negoisasi apabila

²⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm.72.

konsumen menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha. Pendekatan ini adalah jalur penyelesaian sengketa dengan cara melalui negoisasi.²⁸

Penyelesaian sengketa konsumen secara langsung ini dapat dilalui apabila dari kedua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumennya sama-sama sepakat untuk langsung menyelesaikan sengketa tersebut tanpa menempuh upaya hukum selama kesalahan tersebut murni dari pelaku usaha dan mediasi ini diluar dari Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

b) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Berdasarkan Pasal 45, tidak menghapus tuntutan pidana meskipun pelaku usaha telah menyelesaikan sengketa berdasarkan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Jalan yang akan ditempuh pada penyelesaian ini adalah melalui peradilan yaitu pada peradilan umum. Sehingga penyelesaiannya akan diajukan melalui gugatan baik melalui ranah perdata maupun administrasi negara.

c) Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK

Berdasarkan Pasal 52 terdapat tiga cara dapat diselesaikannya sengketa konsumen yaitu melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.²⁹ Tahap awal dalam penyelesaian melalui

²⁸ Teddy Prima Anggriawan *et al*, Pengantar Hukum Perdata, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2023, hlm.338.

²⁹ *Ibid*, hlm.89.

BPSK adalah agenda pra-sidang, BPSK akan melakukan pengumpulan informasi terlebih dahulu dari setiap pihak. Majelis BPSK akan memberikan saran dan arahan kepada para pihak untuk dapat memilih opsi penyelesaian melalui jalur manakah yang ingin ditempuhnya, hal ini karena penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak dilakukan secara bertingkat namun hanya menggunakan satu metode tunggal dalam penyelesaiannya.

d) Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa penyelesaian dapat ditempuh melalui ranah hukum perdata, hal ini sebagai payung hukum karena sengketa konsumen adalah terkait dengan kerugian sehingga konsumen menggugat ganti rugi. Gugatan tersebut dapat diajukan oleh konsumen secara langsung, maupun diwakilkan oleh ahli waris dari konsumen tersebut, dan dapat pula dilakukan pengajuan oleh sekelompok konsumen yang berkepentingan sama serta dapat pula dibantu oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan pemerintah.³⁰ LPKSM dapat berfungsi sebagai wadah aduan akan terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen.

Peran LPKSM dalam turut andil dipenyelenggaraan perlindungan konsumen ialah sebagai garda untuk mengedukasi

³⁰ *Ibid*, hlm. 93.

konsumen, pihak yang mengadakan negoisasi apabila ada yang membutuhkan dan penasihat bagi konsumen.