

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**

**DALAM JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN BERDASARKAN UNDANG**

**UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**( Studi di Segi Komputer Center Malang )**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**Ferdian Adiwiyanto**

**9801010094**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2005**

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Bagan Dan Tabel .....	vii
Abstraksi .....	viii

### Bab I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Metode Penelitian	
1. Metode Pendekatan .....	9
2. Lokasi Penelitian .....	10
3. Populasi dan Sampel .....	10
4. Jenis dan Sumber Data .....	11
5. Teknik Pengumpulan Data .....	12
6. Teknik Analisis Data .....	12
E. Kerangka Konseptual .....	13
F. Sistematika Penulisan .....	14

### Bab II KAJIAN PUSTAKA

A. Konsumen dan Pelaku Usaha	
1. Pengertian Konsumen .....	16
2. Pengertian Pelaku Usaha .....	17
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	18
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	24
B. Definisi Komputer Rakitan .....	25
C. Prinsip Prinsip Tanggung Jawab	

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan	
Unsur Kesalahan .....	27
2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung	
Jawab .....	28
3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu	
Bertanggung Jawab .....	29
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak .....	30
5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan .....	31
D. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	
1. Latar Belakang dan Dasar Hukum Perlindungan	
Konsumen .....	31
2. Essensi dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	35
E. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	37
F. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen	
1. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum .....	38
2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan .....	39
3. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Tata Usaha	
Negara .....	40
G Tinjauan Umum Tentang Jual Beli.....	41
1. Pengertian Jual Beli.....	41
2. Kewajiban Penjual .....	42
3. Kewajiban Pembeli .....	43

**Bab III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN BERDASARKAN  
UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Gambaran Umum Mengenai Sega Komputer Center .....	44
B. Tanggung Jawab Pihak Pelaku Usaha Terhadap Kerusakan	
Komputer Dalam Jual Beli Komputer Rakitan Berdasarkan	
Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan	



Konsumen ..... 47

C. Upaya Yang Dilakukan Oleh Pihak Konsumen Apabila

Pihak Pelaku Usaha Melepas Tanggung Jawabnya ..... 60

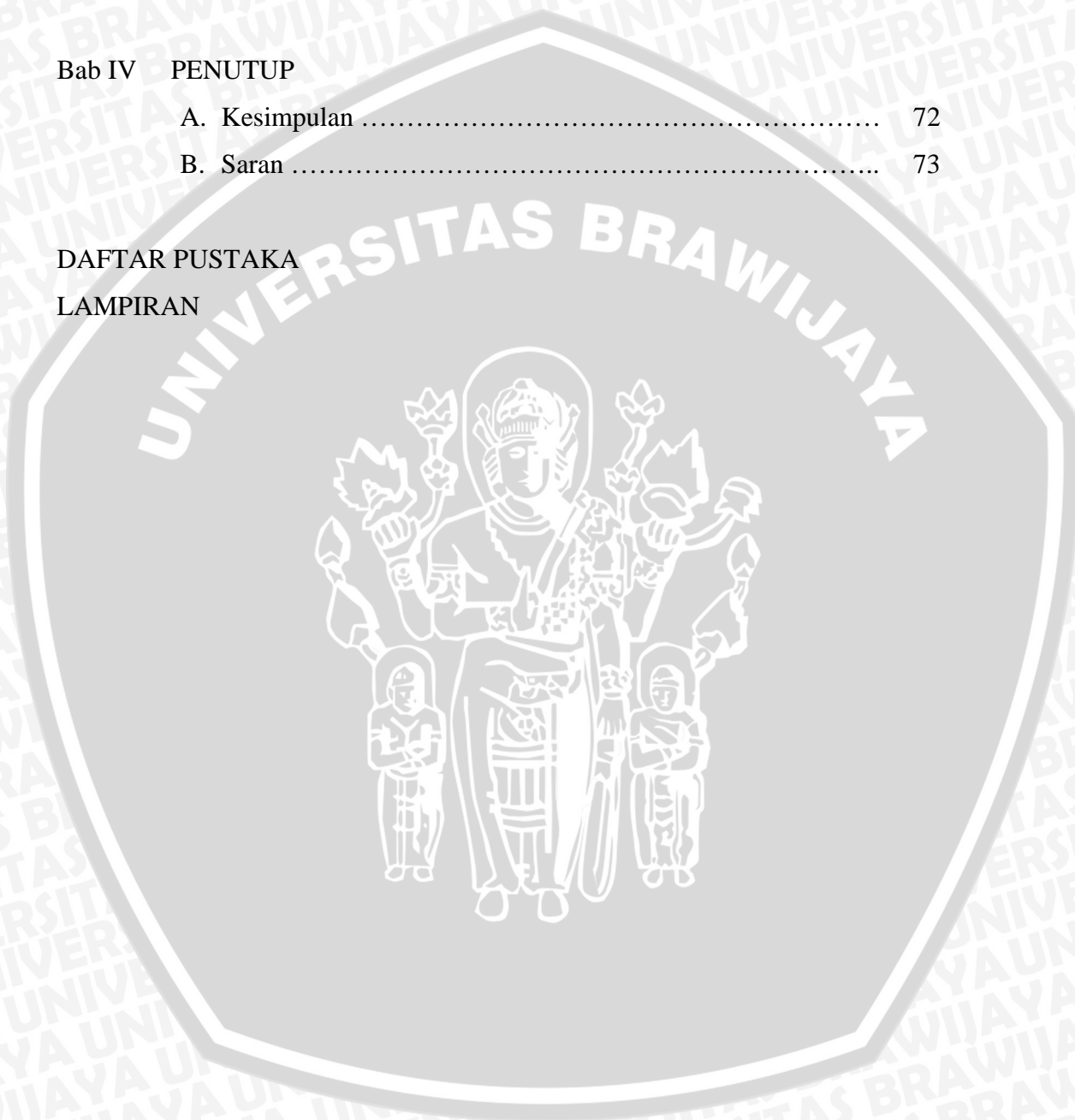
Bab IV PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 72

B. Saran ..... 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## ABSTRAKSI

Jual beli komputer rakitan merupakan salah satu bidang usaha yang mengalami perkembangan yang cukup pesat di masyarakat. Usaha ini cukup menjanjikan karena kebutuhan masyarakat akan komputer juga meningkat seiring perkembangan teknologi dan modernisasi. Keidakmampuan konsumen dalam menerima informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan merupakan salah satu kelemahan konsumen yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha. Orientasi untuk mendapatkan keuntungan adalah hal yang wajar, tetapi akan menjadi suatu permasalahan apabila hal tersebut dilakukan dengan mengabaikan kepentingan serta merugikan konsumen.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab yang diberikan Sega Komputer Center terhadap konsumen yang mengalami kerugian dan upaya pihak konsumen bila pihak Sega Komputer Center melepas tanggung jawabnya.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode yuridis sosiologis. Adapun data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai permasalahan perlindungan konsumen jual beli komputer rakitan kemudian dilakukan analisis kualitatif berdasarkan Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen guna menjawab permasalahan yang ada.

Dalam praktek jual beli komputer rakitan di Sega Komputer Center, jika terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan pelaku usaha, maka bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha adalah dengan memberikan ganti rugi berupa penggantian komponen dan perbaikan atas kerusakan tersebut, selama masih dalam masa garansi. Apabila pihak pelaku usaha melepas tanggung jawabnya, maka upaya yang dilakukan oleh pihak konsumen adalah dengan jalan musyawarah dengan pelaku usaha. Sedangkan upaya yang dilakukan melalui jalur peradilan dan non peradilan, yaitu lewat YLKM dan BPSK selama ini tidak pernah dipergunakan.

Dari kenyataan diatas hendaknya pelaku usaha bersikap jujur dalam memberikan informasi pada saat pengecekan kerusakan pada komputer rakitan, terutama pada konsumen yang awam tentang komputer. Perlu adanya peningkatan sosialisasi oleh YLKM dan BPSK, mengingat keberadaan lembaga tersebut merupakan wadah mengadu konsumen yang dirugikan pelaku usaha. Selain itu, juga diperlukan adanya peraturan dari pemerintah yang mengatur tentang batas minimal garansi untuk mengantisipasi pelaku usaha yang mencantumkan masa garansi yang tidak proposional.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan perekonomian nasional di era globalisasi ini yang juga mendorong tumbuhnya dunia usaha yang dapat menghasilkan beraneka barang ataupun jasa yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perkembangan ini di satu pihak mempunyai dampak positif, dimana dengan banyaknya variasi barang dan jasa yang dihasilkan, masyarakat mempunyai kebebasan dalam memilih serta menentukan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan masyarakat.

Sedang di pihak lain perkembangan aktifitas dunia usaha semakin menjadi kompleks, sehingga konflik yang muncul sulit untuk diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. Saat ini tampak bahwa aktifitas perekonomian yang sangat dominan dilakukan masyarakat adalah kegiatan perdagangan yang meliputi jual beli barang dan jasa secara terus menerus yang dicirikan dengan adanya tujuan pengalihan hak milik atau pemberian hak pakai maupun penerimaan suatu imbalan atau kompensasi.

Salah satu bentuk kegiatan dalam perdagangan jual beli barang di masyarakat adalah jual beli komputer. Pada saat ini pelaku usaha jual beli komputer berkembang pesat di berbagai kota di Indonesia, salah satunya adalah kota Malang. Perdagangan di sektor ini cukup menjanjikan, karena kebutuhan masyarakat akan teknologi, yang salah satunya adalah dengan menggunakan



komputer cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pelaku usaha jual beli komputer, baik skala kecil ataupun skala besar yang ada di kota Malang. Selain itu juga bisa dilihat dengan banyaknya pameran komputer yang diadakan di kota Malang, dimana dalam pameran tersebut digelar berbagai macam jenis komputer beserta aksesorisnya. Pengertian komputer sendiri adalah alat elektronik otomatis yang dapat menghitung atau mengolah data secara cermat menurut yang diinstruksikan dan memberikan hasil pengolahan, biasanya terdiri atas unit pemasukan, unit pengeluaran, unit penyimpanan, serta unit pengontrolan.<sup>1</sup>

Dalam jual beli komputer dewasa ini dikenal ada dua macam jenis komputer, yaitu komputer *branded* dan komputer rakitan dimana kedua komputer ini memiliki perbedaan dalam sistem perdagangannya, serta aspek perlindungan hukumnya.

Komputer *branded* adalah komputer dimana spesifikasi *hardware* (perangkat keras) melalui berbagai macam uji tes terlebih dahulu sebelum dirangkai menjadi sebuah komputer yang utuh (*well packet*), hal ini bertujuan untuk lebih menjamin kualitas dari komputer itu sendiri. Selain itu pihak produsen komputer *branded* juga memberi layanan purna jual dengan memberikan garansi antara satu sampai tiga tahun serta menyertakan petunjuk pemakaian komputer tersebut.

Jenis komputer yang kedua adalah komputer rakitan, dimana pengertian komputer rakitan ini adalah komputer yang komponen dan aksesorisnya dirakit oleh pelaku usaha sendiri. Artinya komputer tersebut dirakit sesuai dengan

---

<sup>1</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia ( Edisi Kedua )*, Balai Pustaka, Jakarta,1991, h.516

komponen yang ada di pasaran dan tidak melalui proses pengujian terlebih dahulu seperti pada komputer *branded*, sehingga jaminan kualitas komputer tersebut tidak sebaik pada komputer *branded*.

Dengan meningkatnya pelaku usaha jual beli komputer terutama komputer rakitan, dengan berbagai kualitas dan kuantitasnya, masyarakat berhak untuk mendapatkan kepastian atas mutu dari barang yang diperoleh. Orientasi untuk mendapatkan keuntungan dari pelaku usaha jual beli komputer rakitan adalah hal yang wajar, tetapi hal ini akan menjadi suatu permasalahan ketika usaha untuk meraih keuntungan itu dilakukan dengan mengabaikan kepentingan konsumen. Kesejahteraan masyarakat sebagai konsumen terutama konsumen dalam jual beli komputer harus dilindungi dan dijamin keberadaannya. Untuk itulah pemerintah mengeluarkan suatu ketentuan tersendiri, yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang kemudian disebut dengan UUPK. Dalam hal ini penulis mencoba menerapkan undang-undang ini pada jual beli komputer rakitan, bagaimana undang-undang ini memberikan perlindungan kepada konsumen jual beli komputer rakitan.

Dalam undang-undang ini diatur beberapa hal penting mengenai perlindungan terhadap konsumen. Diantaranya kewajiban-kewajiban bagi pelaku usaha untuk menjamin mutu produk mereka agar tidak merugikan konsumen. Selain itu dalam undang-undang ini juga diatur adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang akan membantu para konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang merugikan mereka, dan cara penuntutannya dibuat sedemikian rupa sehingga lebih efektif dan efisien.



UUPK sendiri lahir dilatar belakangi oleh adanya fenomena bahwa sampai saat ini perlindungan terhadap konsumen masih lemah, baik terhadap barang, jasa dan lingkungan yang dikonsumsi. Sebagaimana kita ketahui bahwa di negara-negara berkembang, kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang, dimana pelaku usaha memiliki *bergaining power* yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen. Kondisi ini diperparah lagi dengan ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya terhadap barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sehingga dalam konteks inilah, maka relevansi undang-undang nomor 8 tahun 1999 semakin terasa.

Sejak disahkannya UUPK, usaha untuk menyebarluaskan pentingnya perlindungan konsumen telah banyak dilakukan oleh berbagai pihak, baik oleh pemerintah sendiri maupun oleh lembaga-lembaga swasta yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Seiring dengan diberlakukannya UUPK, maka hak-hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan dasar hukum yang *legitimate*. Secara umum kemudian dikenal adanya 4 hak konsumen yang sifatnya universal, yaitu:

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*)<sup>2</sup>

Keempat hak tersebut kemudian diadopsi dalam pasal 4 UUPK, yaitu:

---

<sup>2</sup> *President Kennedy, s 1962 Consumer's Bill of Rights* seperti dikutip Shidarta dalam bukunya, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.16.

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

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen masih saja terjadi. Demikian juga dengan kenyataan bahwa dalam sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, seringkali pelaku usaha dapat lolos dari jeratan hukum. Hal ini dikarenakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen kurang jelas dan belum terbentuknya lembaga sengketa konsumen.

Selain itu kelemahan konsumen pada saat ini adalah apa yang disebut dengan *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menerima informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan dapat saja dimanfaatkan secara tidak wajar oleh pelaku usaha.<sup>3</sup>

Di satu sisi, konsumen belum menyadari sepenuhnya akan hak yang telah diberikan UUPK kepada mereka. Padahal di dalam undang-undang tersebut serangkaian hak konsumen telah diatur secara jelas dan tegas. Kurangnya kesadaran masyarakat inilah yang menyebabkan hak-haknya selaku konsumen seringkali terabaikan oleh konsumen sendiri ataupun pelaku usaha. Kesadaran yang relatif rendah dari masyarakat sendiri yang menyebabkan konsumen di Indonesia terbiasa atau dikondisikan untuk menjadi manusia yang patuh dan taat, sehingga pelaku usaha dapat dengan leluasa memanfaatkan kelemahan konsumen, yang pada akhirnya memunculkan berbagai kasus yang merugikan konsumen.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka penulis berkeinginan untuk mengkaji lebih mendalam tentang permasalahan yang timbul dalam jual beli komputer rakitan, dilihat dari perspektif hukum di Indonesia, yang dalam hal ini adalah undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen melalui sebuah karya tulis yang berbentuk skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
**(Studi di Sega Komputer Center Malang)**

---

<sup>3</sup> *Ibid*, h.21



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian diatas, kiranya akan muncul permasalahan yang menjadi bahan dalam penulisan ini, yaitu:

1. Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab pihak pelaku usaha terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Upaya apa yang dilakukan oleh pihak konsumen apabila pihak pelaku usaha melepas tanggung jawabnya?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli komputer rakitan berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk upaya yang dilakukan pihak konsumen apabila pihak pelaku usaha melepaskan tanggung jawabnya.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penulisan skripsi ini mempunyai beberapa manfaat yaitu:

1. Manfaat teoritis

Karya tulis ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen.

## 2. Manfaat praktis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak pelaku usaha jual beli komputer rakitan untuk meningkatkan pelayanan dalam rangka jual beli komputer rakitan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dan menambah wawasan tentang jual beli komputer rakitan dan lebih menjamin perlindungan hukum bagi masyarakat khususnya konsumen jual beli komputer rakitan.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Yayasan Lembaga Konsumen Malang (YLKM) dalam rangka perlindungan konsumen khususnya konsumen dalam jual beli komputer rakitan.
- d. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai upaya perlindungan konsumen khususnya konsumen dalam jual beli komputer rakitan.

#### **D. Metode Penelitian**

Agar penulisan yang dilakukan dapat menghasilkan suatu pemecahan yang sejalan dengan pokok permasalahan dan mencapai sasaran yang diinginkan, maka metode penelitian yang dilakukan sebagai berikut.

##### **1. Metode Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pembahasan dengan menggunakan data-data primer yang diperoleh berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ada dan terjadi dalam masyarakat atau dengan menelaah aspek-aspek kemasyarakatan dimana dilakukan pengamatan langsung terhadap jual beli komputer rakitan, dan kemudian dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Metode ini memusatkan perhatian pada pengkajian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli komputer rakitan. Bahasan dari segi hukum adalah berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, terutama pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha dan pasal 45 tentang penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Pendekatan sosiologis dimaksudkan untuk dapat mengkaji dan membahas permasalahan dari aspek sosialnya serta menganalisa permasalahan-permasalahan hukum mengenai tanggung jawab atas kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan dijadikan basis sosiologis dalam penelitian ini.



## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Sega Komputer Center Malang Jl Ir Juanda No. 22 Malang karena di sini merupakan salah satu pelaku usaha jual beli komputer terbesar di kota Malang, dimana setiap bulannya kurang lebih transaksi jual beli komputer baik *branded* ataupun rakitan, dimana dalam prakteknya tidak menutup kemungkinan permasalahan dalam jual beli komputer.<sup>4</sup> Selain itu juga untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan.

Dengan dipilihnya lokasi penelitian di tempat ini diharapkan dapat mewakili bentuk perlindungan konsumen terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan, khususnya di kota Malang, dan hasil penelitian ini dapat dijadikan model penyelesaian masalah perlindungan konsumen terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan.

## 3 Populasi Dan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah seluruh konsumen jual beli komputer dan pelaku usaha jual beli komputer. Mengingat terbatasnya waktu, biaya, dan tenaga maka tidak mungkin untuk meneliti seluruh konsumen jual beli komputer dan pelaku usaha jual beli komputer di kota Malang. Untuk itu digunakan dua jenis kerangka sampel, yaitu kerangka sampel untuk pemilihan sampel pelaku usaha dan kerangka sampel untuk pemilihan sampel konsumen komputer rakitan.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Lie Kristianto, Direktur SKC, tanggal 21 Juni 2005

Teknik pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampel bertujuan yaitu teknik yang menentukan terlebih dahulu responden dengan menetapkan syarat-syarat tertentu berdasarkan pertimbangan yang dikaitkan dengan situasi permasalahan.<sup>5</sup> Responden yang dimaksud dalam penulisan ini adalah:

- Direktur Utama sega Komputer Center Malang
- Bagian Pemasaran Sega Komputer Center Malang
- Sepuluh orang konsumen dalam jual beli komputer rakitan

Guna melengkapi data, penulis juga mewawancarai Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Malang.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

##### a. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari masyarakat atau lokasi penelitian sedangkan data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya

##### b. Sumber data

###### 1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dilapangan yaitu dari hasil wawancara dengan pihak-

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia ( UI-Press), Jakarta, 1986 h.196

pihak yang dijadikan responden untuk mendapatkan informasi mengenai masalah perlindungan konsumen terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil membaca dan mempelajari teori-teori tentang hukum perlindungan konsumen yang terdiri dari UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pendapat para ahli, hasil penelitian, buku serta dokumen yang terkait dengan penulisan ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah:

- a. Interview atau wawancara, yaitu dengan menggunakan teknik wawancara terbuka yaitu dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan (tanpa kuisisioner) kepada sumber tanpa memberi batasan jawaban.
- b. Studi kepustakaan dan dokumen, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis.

## 6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif untuk menganalisis data primer, yaitu dengan menggabungkan semua data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dan segala informasi yang diperoleh



dari responden serta literatur-literatur yang ada, kemudian dilakukan analisa kualitatif berdasar penafsiran-penafsiran yuridis guna menjawab permasalahan yang ada.

### **E Kerangka Konseptional**

1. Perlindungan konsumen, menurut UUPK Pasal 1 butir 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. Konsumen, menurut UUPK Pasal 1 butir 2 adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha, menurut UUPK Pasal 1 butir 3 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. Komputer adalah alat elektronik otomatis yang dapat menghitung atau mengolah data secara cermat menurut yang diinstruksikan dan memberikan hasil pengolahan, biasanya terdiri atas unit pemasukan, unit pengeluaran, unit penyimpanan, serta unit pengontrolan.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia ( Edisi Kedua ) , , loc. cit*

5. Komputer rakitan merupakan istilah dalam jual beli komputer, hal ini untuk membedakan dengan komputer *branded* atau *well packet*. Komputer rakitan merupakan komputer dimana komponen (dalam hal ini adalah *hardware*) dan aksesorisnya dirakit oleh pihak pelaku usaha sendiri. Artinya komputer tersebut dirakit sesuai dengan komponen yang ada di pasaran.

## **F Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pemahaman keseluruhan hasil penelitian ini, maka penulis menyusun skripsi ini secara sistematis yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan dibahas tentang tinjauan umum mengenai perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, definisi komputer rakitan, prinsip-prinsip pertanggungjawaban, perlindungan hukum terhadap konsumen, tinjauan umum tentang perjanjian, upaya penyelesaian sengketa konsumen, serta tinjauan umum tentang jual beli.

**BAB III :PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab pihak penjual terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan dan upaya pihak konsumen terhadap kerusakan komputer dalam jual beli komputer rakitan.

**BAB IV : PENUTUP**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini dan saran-saran terhadap pihak yang terkait dalam penelitian ini.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A Konsumen Dan Pelaku Usaha

##### 1 Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai definisi yuridis formal dapat ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam pasal 1 ayat 2 disebutkan 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.

Selain ketentuan normatif diatas terdapat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yang menyatakan konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Dalam arti luas konsumen mencakup dua kriteria yaitu konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir, sedangkan dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai akhir.<sup>7</sup>

Konsumen dalam pengertian masyarakat umum saat ini bahwa konsumen itu adalah pembeli, penyewa, nasabah, (penerima kartu kredit lembaga jasa perbankan atau asuransi), penumpang angkutan umum, atau pada pokoknya langganan dari pengusaha.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.2

<sup>8</sup> A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h.69-89

Sedangkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memberi batasan tentang konsumen, yaitu pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>9</sup>

## 2. Pengertian Pelaku Usaha

Keberadaan konsumen tidak akan terlepas dari adanya pelaku usaha, hal ini berarti terdapat hubungan timbal balik yang bersifat mutualisme dan seimbang. Pengertian pelaku usaha secara yuridis formal terdapat dalam UU No 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat dan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 UUAM dan Pasal 1 butir 3 menyebutkan definisi yang sama yaitu 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 berdiri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Ini berarti tidak hanya para produsen yang menghasilkan barang dan/jasa yang tunduk terhadap undang-undang ini, melainkan juga rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai barang dan / atau pengguna barang dan/jasa.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> YLKI, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Sumbangan Pemikiran Tentang RUU Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1981, h.4

<sup>10</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Tama, Jakarta, 2001, h.5



UUPK menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan dari kata “konsumen” dengan menggunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan.<sup>11</sup>

### 3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

UUD 1945 memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga Negara Indonesia, tanpa kecuali. Oleh karena itu produk legislatif harus senantiasa mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua orang, bahkan mampu menangkap aspirasi-aspirasi hukum dan keadilan yang berkembang di masyarakat, dalam hal warga negara berperan sebagai pelaku usaha atau produsen dan sebagian besar berperan sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Salah satu indikator dari telah dicapainya kesejahteraan konsumen adalah dengan diakui dan dilindunginya hak-hak konsumen secara umum.

Disamping UUPK memberikan jaminan hak-hak bagi konsumen, konsumen juga dibebani kewajiban, yaitu kewajiban untuk bersikap kritis dan teliti, berani bertindak dan rasa kepedulian sosial. Akan tetapi konsumen dengan kewajiban tersebut belum menjadi tradisi dalam masyarakat kita, konsumen kita cenderung bersikap tidak peduli (masa bodoh) bahkan cenderung mendekati keputusan, yang disebabkan antara lain oleh belum adanya sistem hukum

---

<sup>11</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2000, h 5



nasional yang cukup menjamin kepentingan konsumen, serta tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang sangat rendah.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional yaitu :

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 choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Begitu juga dengan YLKI yang menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.<sup>12</sup>

Sedang dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian disebut dengan UUPK, hak konsumen diatur dalam pasal 4 yaitu

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/atau jasa.

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya, produk barang dan/jasa itu tidak boleh membahayakan

---

<sup>12</sup> Ibid, h16

jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Hal ini sangat penting karena selama berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen adalah pihak yang berwajib berhati-hati, yang disebut *caveat emptor (let the buyer beware)*

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang disertakan

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak untuk menentukan pilihannya sendiri, ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Selain itu konsumen juga harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar, dimana kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

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

Informasi ini diperlukan 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 iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk.

Menurut Troelstrup, konsumen pada saat ini membutuhkan banyak informasi dengan alasan saat ini :

- Terdapat lebih banyak produk, merek, dan tentu saja penjualnya.
- Daya beli konsumen makin meningkat.

- Lebih banyak variasi merek yang beredar di pasaran, sehingga belum banyak diketahui semua orang,
- Model-model produk lebih cepat berubah.
- Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam produsen atau penjual.<sup>13</sup>

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hak ini sangat erat kaitannya dengan hak untuk mendapat informasi, hal ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

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

Konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi apabila permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya.

Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum ini sebenarnya meliputi juga hak untuk mendapatkan ganti kerugian, tetapi kedua hak tersebut tidak berarti identik. Untuk memperoleh ganti kerugian, konsumen tidak selalu harus menempuh upaya hukum terlebih dahulu. Sebaliknya, setiap upaya hukum pada hakikatnya berisikan tuntutan memperoleh ganti kerugian oleh salah satu pihak.<sup>14</sup>

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

---

<sup>13</sup> Ibid, h 20

<sup>14</sup> Ibid, h 24



Dalam banyak hal, pelaku usaha terikat untuk memperhatikan hak konsumen untuk mendapatkan pendidikan konsumen. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut pula makin banyak informasi yang harus disampaikan kepada konsumen. Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen. Upaya pendidikan konsumen tidak harus melewati jenjang formal, tetapi dapat melalui media massa dan kegiatan lembaga konsumen.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Dalam hal ini konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, dan status sosial lainnya.

8. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian yang pantas, jika ia merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau kesepakatan masing-masing pihak.

Untuk menghindari dari kewajiban memberikan ganti kerugian, sering terjadi pelaku usaha mencantumkan klausula-klausula eksonerasi di dalam

hubungan hukum antara produsen/penyalur produk dan konsumennya. Pencantuman secara sepihak demikian tetap tidak dapat menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain

Di samping hak-hak dalam pasal 4 UUPK, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal berikutnya, khususnya dalam pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.<sup>15</sup>

Selain hak-hak konsumen yang disebutkan di atas, sebagai *balance*, UUPK juga mengatur kewajiban konsumen, hal ini terdapat dalam pasal 5 yang menyebutkan:

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

---

<sup>15</sup> Ibid, h.18

#### 4. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai “harga”, dan “barang dan/jasa”, tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan<sup>16</sup>. Guna memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, UUPK telah memberikan pengaturan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka dalam UUPK Pasal 6 mengatur hak-hak pelaku usaha, yaitu:

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

<sup>16</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit*, h.25



Selain mengatur hak pelaku usaha, UUPK dalam Pasal 7 juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha, sebagai konsekuensi dari hak konsumen.

Kewajiban tersebut adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/mencoba barang dan/jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **B. Definisi komputer rakitan**

Pengertian komputer adalah alat elektronik otomatis yang dapat menghitung atau mengolah data secara cermat menurut yang diinstruksikan dan memberikan hasil pengolahan, biasanya terdiri atas unit pemasukan, unit pengeluaran, unit penyimpanan, serta unit pengontrolan.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Kedua), loc. cit*

Menurut Heru Supratomo pengertian komputer adalah mesin elektronik yang mampu menerima dan memproses data, serta menghasilkan produk secara berulang-ulang serta operasi matematika yang sangat kompleks dengan kecepatan tinggi.<sup>18</sup>

Komputer terbagi atas elemen-elemen yang mendukungnya yaitu:

a. *Software* ( perangkat lunak )

Adalah semua macam program yang bisa digunakan pada sistem komputer bersama dengan dokumentasinya. Program dan data yang berada pada penguinat maupun data yang dimasukan pemakai serta data keluaran atau tampilan yang diterima pemakai termasuk kategori *software*.

b. *Hardware* ( perangkat keras )

Adalah istilah umum yang digunakan untuk mendiskripsikan semua elemen elektronik atau mekanik dari komputer, bersama dengan peralatan yang digunakan dengan komputer. *Motherboard, Vga-card, hard disk, prosessor, cd room*, adalah termasuk kategori hardware.<sup>19</sup>

Komputer rakitan merupakan istilah dalam jual beli komputer, hal ini untuk membedakan dengan komputer *branded* atau *well packet*. Komputer rakitan merupakan komputer dimana komponen (dalam hal ini adalah *hardware*) dan aksesorisnya dirakit oleh pihak pelaku usaha sendiri. Artinya komputer tersebut dirakit sesuai dengan komponen yang ada di pasaran.

<sup>18</sup> Heru Supratomo, 1996, *Hukum Dan Komputer*, Alumni, Bandung, h.7

<sup>19</sup> Kadwi Sudarsono, 2000, *Diktat Kuliah Pascal 1*, STIKI Malang, h 9

### C. Prinsip-prinsip tanggung jawab

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>20</sup>

Beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

#### 1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata dan hukum pidana. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan pasal 1367, prinsip ini dipegang teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan.

Pasal 1365 Kitab undang-undang hukum perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan;

---

<sup>20</sup> Shidarta, *op. cit.*, h.58



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

Secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan barangsiapa yang mengaku mempunyai hak, harus membuktikannya adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Persoalan yang perlu diperjelas dalam prinsip ini, yang sebenarnya juga berlaku umum untuk prinsip-prinsip lainnya, adalah definisi tentang subjek pelaku kesalahan (lihat pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* yang mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang/karyawan yang berada di bawah pengawasannya (*captain of the ship doctrine*).

## **2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) diterima dalam prinsip ini. UUPK pun mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19, 22, dan 23 (lihat ketentuan Pasal 28 UUPK ).

Dasar pemikiran teori ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum.

Jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas ini cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti, dirinya tidak bersalah. Dalam hal demikian, selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang terletak kepadanya, maka pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita.

### **3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara umum dapat dibenarkan. Prinsip ini biasanya digunakan dalam pengangkutan.

Contoh dari prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, dimana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.



#### 4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Menurut R.C.Hoeber et al., biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena:

- a. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- b. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya.
- c. Asas ini dapat memaksa produsen lebih berhati-hati.<sup>21</sup>

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama tanggung jawab produk (*product liability*). Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut<sup>22</sup>.

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

<sup>21</sup> R.C.Hoeber et al., *Contemporary Business Law, Principles and Cases* seperti di kutip Shidarta dalam bukunya, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.64

<sup>22</sup> Pendapat Agnes M.Toar seperti dikutip Shidarta, dalam bukunya, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.65



1. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*)

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha, bahwa barang yang dihasilkan atau di jual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*construction defect*), desain (*design defects*), dan/atau pelabelan (*labeling defect*).

2. Kelaian (*negligance*)

Adalah bila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan, ia cukup berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang.

3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

5. **Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan**

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) menguntungkan pihak pelaku usaha, karena prinsip ini biasanya dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

#### **D. Perlindungan hukum terhadap konsumen**

1. **Latar belakang dan dasar hukum perlindungan konsumen**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya di bidang perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai macam barang dan/atau jasa.

Era globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak transaksi barang dan/jasa.<sup>23</sup>

Kondisi tersebut di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dan konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih aneka jenis barang dan jasa yang berada di masyarakat. Dan tentu saja para konsumen memilih yang terbaik di antara semua barang dan jasa yang tersedia.

Di pihak lain kondisi tersebut juga mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen telah menjadi objek dari aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi ataupun cara penjualan dari barang dan jasa yang merugikan konsumen. Hal penting yang menjadi faktor kelemahan konsumen adalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.

Untuk itulah maka diperlukan adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, upaya pemberdayaan ini mempunyai maksud untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen. Selain adanya upaya pemberdayaan konsumen juga diperlukan adanya suatu bentuk perlindungan hukum yang dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dengan adanya kondisi di atas

---

<sup>23</sup> Lihat Penjelasan Undang-Undang No 8 Tahun 1999



menyebabkan munculnya hukum perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melindungi kepentingan dan hak konsumen.

Mengenai dasar hukum perlindungan konsumen diatur dalam undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang untuk kemudian disebut dengan UUPK, yang disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai berlaku tanggal 20 April 2000. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum tentang perlindungan konsumen, sebab sebelum undang-undang ini terbentuk telah ada beberapa produk hukum yang sudah menyinggung sendi-sendi perlindungan konsumen. Namun dengan disahkannya UUPK, perlindungan konsumen mendapat pengaturan khusus.<sup>24 25</sup>

Perkembangan perlindungan konsumen didunia diawali oleh gerakan perlindungan konsumen di Amerika Serikat. Titik awal munculnya kesadaran perlindungan konsumen adalah adanya novel karya Upton Sinclair berjudul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang sangat tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan. Pada tahun 1891 Liga Konsumen di Amerika Serikat didirikan untuk pertama kali di New York sehingga mendorong terbentuknya Liga Konsumen Nasional pada tahun 1898.

Menjelang akhir abad 19 gerakan perlindungan konsumen menghadapi banyak tantangan. Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah produsen sehingga persaingan dagang semakin ketat, demikian pula dengan pemanfaatan iklan untuk memasarkan produk atau jasa tertentu juga semakin luas dipergunakan. Di sisi lain tradisi *caveat emptor*, yaitu untuk mempertahankan hak diserahkan kepada

---

<sup>24</sup> Ibid

<sup>25</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.40



masing-masing pembeli, belum dapat ditinggal sepenuhnya. Hal ini juga diperparah dengan munculnya format perjanjian yang dibakukan (*standard contract*).

Pada tahun 1914 pemerintah Federal Amerika Serikat mengeluarkan suatu peraturan tentang praktik periklanan, yang disebut *The 1914 Federal Trade Commission act*, yang melarang metode-metode persaingan yang tidak jujur dalam perdagangan. Pada tahun 1938 tercatat sejumlah perubahan dilakukan terhadap *The 1914 Federal Trade Commission act*. Dan pada tahun yang sama juga diundangkan *The Food, Drug and Cosmetic act*, kemudian diundangkan juga *The Wool Products Labeling act* pada tahun 1940, dan *the Fur Products Labeling act* tahun 1951, serta *The Fiber Products Identifications* tahun 1958.

Pada tahun 1962 presiden John F. Kennedy mengucapkan pidato kenegaraan di hadapan Kongres Amerika Serikat berjudul “*A special Message of protection the Consumer Interest*”. Kennedy mengemukakan empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional. Keempat hak tersebut adalah:

- a. *The right to safety.*
- b. *The right to be informed.*
- c. *The right to choose.*
- d. *The right to be heard.*<sup>26</sup>

Perhatian terhadap gerakan perlindungan konsumen (*konsumerisme*) mendapat pengakuan dan dukungan dari Dewan Ekonomi dan Sosial PBB, dengan resolusinya No.2111 tahun 1978. kemudian pada 16 April 1985 dengan

---

<sup>26</sup> Ibid, h 44

resolusinya Nomor A/RES/39/248 juga menyuarakan penghormatan terhadap hak-hak konsumen. Gerakan konsumen Internasional sejak tahun 1960 memiliki wadah yang cukup berwibawa yang disebut *International Organization of Consumers Union* (IOCU). Kemudian tahun 1995 berubah nama menjadi *Consumer Internasional* (CI), yang beranggotakan 203 organisasi konsumen yang berasal dari 90 negara.

Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia dimulai tahun 1973 dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Setelah YLKI, kemudian muncul organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) pada tahun 1988 di Semarang. Keberadaan YLKI juga sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran atas hak-hak konsumen. Lembaga ini tidak sekedar melakukan penelitian, pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan, tetapi sekaligus juga mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.

Perkembangan baru di bidang perlindungan konsumen adalah disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lebih menjamin adanya kepastian dan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

## **2. Essensi dan tujuan perlindungan konsumen Indonesia**

Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi



perlindungan kepada konsumen. Ini berarti kepentingan atas perlindungan hukum bagi konsumen adalah kepentingan seluruh masyarakat Indonesia.

Pasal 2 UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasar 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spirituil.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>27</sup>

Tujuan dari perlindungan konsumen seperti diatur dalam pasal 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

<sup>27</sup> Lihat Penjelasan Undang-Undang No 8 Tahun 1999



5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

#### **E. Tinjauan umum tentang perjanjian**

Perjanjian berdasarkan definisi yang diberikan dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang atau lebih. Dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dirumuskan dalam bentuk:

- 1) Kesepakatan yang bebas;
- 2) Dilakukan oleh pihak yang demi hukum dianggap cakap untuk bertindak;
- 3) Untuk melakukan suatu prestasi tertentu;
- 4) Suatu klausula yang halal.

Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum (syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, serta norma sosial (syarat objektif). Pihak-pihak dalam perjanjian adalah bebas menentukan apa yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut, dan selanjutnya untuk melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai oleh mereka, selama dan sepanjang para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai klausula yang halal.

Agar perjanjian itu memenuhi harapan kedua pihak, masing-masing perlu memiliki itikad baik untuk memenuhi prestasinya secara bertanggung jawab. Jika

terjadi pelanggaran dalam perjanjian atau wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhannya berdasar perjanjian tersebut. Penuntutan ini ditegaskan dalam pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang membuka kesempatan untuk diadakan gugatan ke muka pengadilan.

#### **F. Upaya penyelesaian sengketa konsumen**

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>28</sup> Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang terdapat dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen hanya mengadopsi dari mekanisme penyelesaian sengketa yang telah di kenal dalam hukum perlindungan konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tersebut adalah:

##### **a Penyelesaian sengketa di peradilan umum**

Hal ini terdapat dalam pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum. Selanjutnya dalam ayat (2) dikatakan, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dengan demikian kata “sukarela” harus diartikan sebagai pilihan para pihak, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama untuk menempuh jalan penyelesaian di pengadilan atau di luar pengadilan, oleh karena itu upaya

---

<sup>28</sup> *Ibid*, h.135

perdamaian di antara mereka gagal atau sejak semula mereka tidak mau menempuh alternatif perdamaian.<sup>29</sup>

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberi hak untuk mengajukan gugatan menurut pasal 46 UUPK adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. 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 itu adalah untuk melaksanakan kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

#### **b Penyelesaian sengketa di luar pengadilan**

Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, UUPK memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam pasal 45 ayat (4) UUPK menyatakan 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 bersangkutan. Upaya ini melalui upaya perdamaian dan

---

<sup>29</sup> *Ibid*, h.138



upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dimana keberadaan dari BPSK diatur dalam pasal 49 UUPK.

BPSK sendiri diberi kewenangan oleh UUPK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. Dalam pasal 54 ayat (3) menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, yang ada adalah kata “keberatan” yang dapat disampaikan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut.

### **c Penyelesaian di peradilan tata usaha negara**

Keberadaan peradilan tata usaha negara, secara substantif diatur dalam undang-undang nomor 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara. Lingkungan peradilan tata usaha negara merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi pencari keadilan yang terlibat sengketa tata usaha negara. Yang dimaksud dengan sengketa tata usaha negara adalah sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik di pusat maupun di daerah, sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata usaha negara.

Kaitannya dengan perlindungan konsumen adalah apabila jika konsumen diartikan secara luas, yakni mencakup juga penerima jasa layanan publik, tentu peradilan tata usaha negara seharusnya patut juga melayani gugatan tersebut. Untuk itu perlu diperhatikan, bahwa syarat-syarat sengketa itu berawal dari

adanya penetapan tertulis, bersifat konkret, individual, dan final harus tetap dipenuhi.

Pengertian pejabat atau badan usaha, antara lain menurut A.M. Donner, dapat diperluas ke bentuk perusahaan yang melayani jasa-jasa untuk kepentingan umum. Dengan demikian, badan-badan usaha milik negara (BUMN) atau milik daerah (BUMD) dapat dikategorikan sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam berurusan dengan masyarakat.<sup>30</sup> Masyarakat Indonesia sebagai penerima jasa layanan publik yang mengalami kesulitan akibat ketiadaan standar pelayanan yang jelas, akan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi jika yang bersangkutan terlambat menunaikan kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara (aparatur BUMN/BUMD) yang terlambat merealisasikan pelayanan kepada masyarakat.

## **G. TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI**

### **a. Pengertian Jual beli**

Menurut pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.

Berdasarkan rumusan diatas dapat dilihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan

---

<sup>30</sup> Phillipus M. Hadjon et al., Pengantar Hukum Adimistrasi Indonesia, seperti dikutip Shidarta, dalam bukunya, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.141

sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual.<sup>31</sup>

Dalam jual beli senantiasa terdapat dua sisi hukum perdata, yaitu hukum kebendaan dan hukum perikatan. Pada sisi hukum kebendaan jual beli melahirkan hak bagi kedua belah pihak atas tagihan, yang berupa penyerahan kebendaan pada satu pihak, dan pembayaran harga jual pada pihak lainnya. Sedangkan dari sisi perikatan, jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual<sup>32</sup>.

#### **b. Kewajiban penjual**

Dalam pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa penjual memiliki tiga kewajiban pokok, mulai dari sejak jual beli terjadi menurut ketentuan pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kewajiban tersebut adalah:

1. memelihara dan merawat kebendaan yang akan diserahkan kepada pembeli hingga saat pembayaran;
2. menyerahkan kebendaan yang dijual pada saat yang telah ditentukan, atau jika tidak ditentukan saatnya, atas permintaan pembeli;
3. menanggung kebendaan yang dijual tersebut;

Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban penjual dapat dilihat sebagai hak daripada pembeli.

<sup>31</sup> Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, Seri Hukum Perikatan Jual Beli, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h7

<sup>32</sup> Ibid, h8



c. **Kewajiban pembeli**

Mengenai kewajiban pembeli diatur dalam pasal 1513 Kitab Undang-Undang Perdata yang menyatakan kewajiban utama pembeli ialah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut persetujuan.

Selanjutnya jika pada saat jual beli disepakati tidak ditetapkan waktu dan pembayaran, maka dalam pasal 1514 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahawa jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu, pembeli harus membayar ditempat dan pada waktu dimana penyerahan harus dilakukan.



### BAB III

#### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

##### A. Gambaran umum mengenai Segra Komputer Center

Penggunaan komputer, terutama di kota Malang semakin meningkat, peningkatan ini juga disertai dengan meningkatnya pelaku usaha jual beli komputer. Salah satu pelaku usaha jual beli komputer di kota Malang adalah Segra Komputer Center, yang untuk kemudian disebut dengan SKC. SKC sendiri yang beralamat di Jalan Ir. Juanda No.22 Malang berdiri sejak tanggal 21 Maret 1995 dan sampai saat ini telah memiliki 19 orang karyawan.

SKC sendiri telah menjadi anggota Apkomindo, yaitu Asosiasi Perusahaan Komputer Indonesia dengan nomor anggota 067/APKOMINDO/MLG. Selain itu SKC sendiri telah memperoleh sertifikasi dari Apkomindo mengenai klasifikasi dan kualifikasi perusahaan, dimana klasifikasi dan kualifikasi itu mencakup bidang:

- a. Alat/peralatan suku cadang komputer.
- b. Teknologi dan sistem informasi.
- c. Jasa pemasok perangkat keras.
- d. Jasa perawatan komputer.

Dalam pelaksanaan jual beli komputer di SKC terdapat dua jenis komputer yaitu:

1. Komputer *branded*, yaitu komputer dimana spesifikasi perangkat keras (*hardware*) melalui berbagai macam uji tes terlebih dahulu sebelum dirangkai menjadi sebuah komputer yang utuh (*well packet*), hal ini bertujuan untuk lebih menjamin kualitas dari komputer itu sendiri. Contoh dari komputer *branded* adalah Compaq, IBM, Acer dan sebagainya.
2. Komputer rakitan, yaitu komputer dimana komponen dan aksesorisnya dirakit oleh pelaku usaha sendiri. Artinya komputer tersebut dirakit sesuai dengan komponen yang ada di pasaran dan tidak melalui proses pengujian seperti dalam komputer *branded*. Komputer rakitan ini terdiri dari dua jenis, yaitu:
  - a. Komputer rakitan paket, yaitu komputer dimana komponen dan aksesorisnya telah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak SKC dengan harga tertentu.
  - b. Komputer rakitan *costumise*, yaitu komputer dimana komponen dan aksesorisnya ditentukan sendiri oleh pihak konsumen.<sup>33</sup>

Tingkat penjualan komputer di SKC dalam tiap bulannya hampir mencapai angka kurang lebih 60 unit komputer, baik itu komputer *branded* ataupun komputer rakitan. Penawaran atau promosi yang dilakukan SKC dalam pelaksanaan jual beli komputer adalah dengan mengikuti berbagai pameran yang diadakan di kota Malang ataupun dengan memasang iklan di media massa.

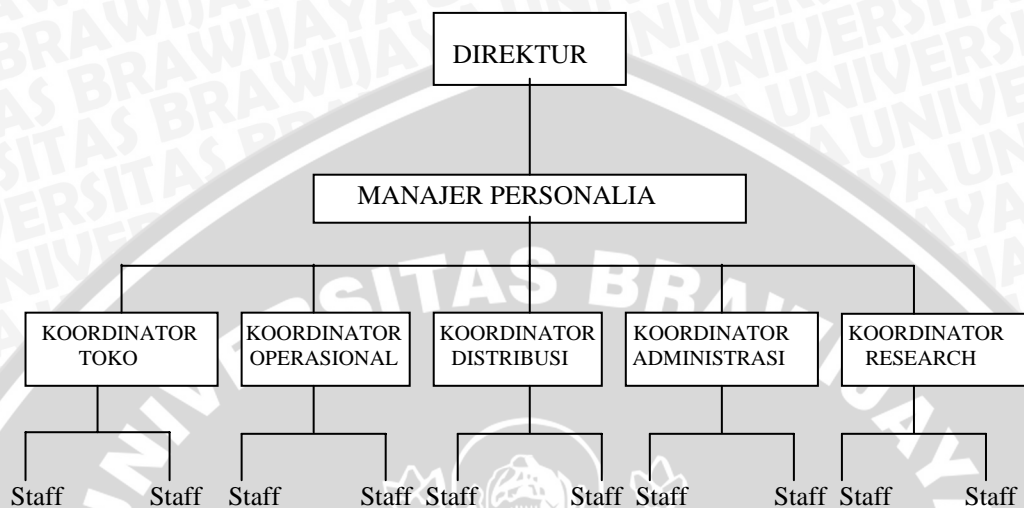
Struktur organisasi di Segi Komputer Center adalah sebagai berikut

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Bapak Lie Kristianto, Direktur SKC, tanggal 21 Juni 2005



## Bagan 1 Struktur Organisasi Segra Komputer Center



Tugas dan fungsi dari

a. Direktur :

1. Bertanggung jawab penuh atas jalannya perusahaan.
2. Menangani segala macam urusan eksternal perusahaan, seperti bertransaksi dengan pihak *vendor* (importir) komponen (*hardware*) komputer

b. Manajer personalia :

1. Bertanggung jawab pada internal perusahaan.
2. Mengatur jam kerja karyawan.
3. Perekrutan karyawan baru.
4. Membawahi koordinator toko, koordinator operasional, koordinator distribusi, koordinator administrasi, koordinator promosi.

c. Koordinator :

1. Toko: bertanggung jawab dalam pemasaran produk, transaksi jual beli komputer, menerima keluhan atau komplain dari pihak konsumen.
2. Operasional : melakukan *quality control* terhadap barang yang akan keluar, bertanggung jawab terhadap servis komputer, serta melakukan test pada waktu komputer akan diterima konsumen.
3. Distribusi : bertanggung jawab atas penerimaan barang dari *vendor* (importir), melakukan pengiriman komputer kepada konsumen.
4. Administrasi : melakukan semua pendataan atau pencatatan, serta melakukan pembukuan keuangan.
5. Research : mengatur promosi produk, seperti mengikuti pameran komputer dan pemasangan iklan di media massa, mengirim teknisi mengikuti training ke *vendor*.

#### **B. Tanggung jawab pihak pelaku usaha terhadap kerusakan Komputer rakitan dalam jual beli komputer rakitan berdasarkan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Hubungan hukum konsumen jual beli komputer rakitan dengan pelaku usaha terjadi melalui transaksi konsumen. Transaksi konsumen berarti proses terjadinya pemilikan atau penikmatan barang dan/jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa (pelaku usaha) kepada konsumen.<sup>34</sup>

Transaksi dalam jual beli komputer rakitan merupakan proses peralihan barang dari pelaku usaha kepada konsumen. Dalam hukum perdata disebutkan

<sup>34</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, 1995, Pustaka Sinar Harapan Jaya, Jakarta, h. 37

bahwa transaksi konsumen tidak terjadi dengan sendirinya, melainkan harus ada suatu bentuk perikatan yang mendahuluinya. Perikatan konsumen merupakan pelaksanaan dari perikatan sebelumnya yang disebut pra transaksi konsumen, dimana setelah transaksi konsumen dilaksanakan, masih ada perikatan lainnya, yang disebut dengan pasca transaksi konsumen.<sup>35</sup>

Tahap pra transaksi konsumen biasanya ditandai dengan penawaran dari pelaku usaha jual beli komputer rakitan, dalam hal ini adalah pihak SKC, kepada calon pembelinya. Penawaran dilakukan dengan pemasangan iklan dalam bentuk brosur, yang ditempel di tempat umum ataupun disebar, serta dimuat di surat kabar.

Berkenaan dengan iklan ini Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi perlindungan terhadap konsumen, yaitu dalam pasal 10 sampai pasal 17. Fungsi iklan adalah sebagai sarana promosi dan penerangan atau informasi bagi pelaku usaha kepada konsumen. Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberi informasi mengenai keadaan barang yang di jual dengan benar dan jelas, tidak hanya memberikan informasi mengenai “kelebihan” dari barang/jasa tersebut, tetapi termasuk juga “kekurangan” yang masih ada pada barang dan/jasa tersebut.

Tahap kedua adalah tahap transaksi/perjanjian jual beli. Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang/jasa dan harga. Menurut asas *konsensualisme*, perjanjian jual beli lahir pada detik tercapainya sepakat mengenai

<sup>35</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 2000, h 112



barang/jasa dan harga.<sup>36</sup> Perjanjian jual beli komputer rakitan pada SKC terjadi pada saat pihak SKC menerima pembayaran dari konsumen atas komputer rakitan, dimana harganya sudah disepakati oleh pihak SKC dan konsumen. Bukti telah terjadinya transaksi adalah adanya nota pembelian yang dikeluarkan oleh pihak SKC, serta adanya kartu garansi atas komputer rakitan tersebut.

Tahap ketiga dari proses transaksi konsumen adalah perikatan setelah peralihan barang/jasa yang pokok dilakukan. Tahapan ini biasanya disebut dengan layanan purna jual (*after sales servise*). Mengenai layanan purna jual ini, UUPK mengaturnya dalam pasal 25 ayat (1) yang menyatakan, bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatanya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun, wajib menyediakan suku cadang dan/fasilitas purnajual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Sedangkan dalam ayat 2 merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha atas tuntutan ganti rugi apabila:

1. Pelaku usaha tidak menyediakan/lalai menyediakan suku cadang dan/ fasilitas perbaikan.
2. Tidak memenuhi/gagal memenuhi jaminan/garansi yang diperjanjikan.

Dalam jual beli komputer rakitan, dimana perkembangan teknologi yang sangat cepat, sering membuat pelaku usaha harus sering mengubah tipe-tipe produknya mengikuti selera dan kebutuhan konsumen yang terus berganti dalam

<sup>36</sup> R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, 1982, Alumni, Bandung, h.14

waktu singkat. Akibatnya, jika ada kerusakan dari suatu komponen, sering konsumen menghadapi kendala memperbaiki barangnya karena ketiadaan suku cadang.

Layanan purna jual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan transaksi konsumen lainnya, yang berlaku disini adalah prinsip *cafeat venditor* (produsen atau pelaku usaha yang bertanggung jawab), tanggung jawab ini lazim disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*).<sup>37</sup> Tanggung jawab dari produsen dan pihak-pihak yang menyalurkan produknya secara tanggung renteng seluruhnya bersifat tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau tanggung jawab tanpa kesalahan.

Jika suatu produk yang telah dibeli oleh konsumen, maka konsumen mempunyai hak terhadap dua pihak. Pihak pertama, terhadap penyalur produk, berdasar kontrak jual beli. Sedangkan pihak yang kedua adalah produsen, yang berdasarkan pada kerusakan komponen.<sup>38</sup>

Mengenai tanggung jawab produk, dasar gugatan dapat dilakukan atas landasan adanya:

1. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*)

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha, bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat.

Apabila hal ini dikaitkan dalam jual beli komputer rakitan di SKC, yaitu pihak SKC telah memberi suatu jaminan bahwa komputer rakitan yang dipasarkan SKC adalah barang yang berkualitas. Jaminan tersebut seperti yang tertera di

---

<sup>37</sup> Shidarta, *op. cit.*, h.125

<sup>38</sup> C.F.G Sunaryati Hartono (Ed.), *Bussines and the Legal Profession in an Age of Computerization and Globalization*, 2000, Alumni, Bandung, h.194



dalam brosur komputer rakitan, yaitu mengenai *spesifikasi* komponen-komponen komputer rakitan, dimana komponennya mempunyai kualitas tertentu dan tidak terdapat adanya cacat tersembunyi.

Pengertian cacat disini adalah dalam hal konstruksi barang atau komponen (*constuction defect*), desain (*design defects*), dan atau pelabelan (*labeling defect*)

## 2. Kelalaian (*negligance*)

Adalah bila pelaku usaha, dalam hal ini adalah SKC, gagal menunjukkan bahwa ia cukup berhati-hati dalam memasarkan komputer rakitan. Jadi dalam hal ini kerusakan dari komputer rakitan adalah disebabkan oleh pihak pelaku usaha. Sehingga dengan adanya kerusakan yang disebabkan pihak SKC ini, pihak SKC bertanggung jawab atas kerusakan tersebut baik itu dalam bentuk penggantian barang ataupun perbaikan, seperti yang tertera dalam kartu garansi.

Untuk dapat melakukan tuntutan terhadap kealpaan, harus ada 3 unsur pokok, yaitu:

- a. Suatu kewajiban kehati-hatian menyangkut pihak yang dirugikan
- b. Suatu pelanggaran kewajiban kehati-hatian
- c. Kerugian konsukuensi, yaitu kerugian yang merupakan akibat langsung dan wajar sebagai akibat dari pelanggaran kewajiban kehati-hatian.<sup>39</sup>

## 3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Menurut asas ini pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Pasal 19

---

<sup>39</sup> Ibid, h.194



UUPK merumuskan tanggung jawab ini dengan menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dalam jual beli komputer rakitan pada umumnya terdapat dua jenis garansi. Garansi yang pertama adalah garansi pabrik, yaitu adanya kartu garansi yang menyertai setiap perangkat keras (*hardware*) yang digunakan dalam komponen komputer rakitan serta ditandai dengan segel yang ditempelkan pada perangkat keras untuk menandai bahwa barang tersebut belum pernah dibuka oleh siapapun setelah keluar dari pabrik.

Sedang bentuk garansi yang kedua adalah garansi toko, merupakan jaminan yang diberikan oleh toko, dalam hal ini adalah dalam bentuk segel yang dibuat oleh toko tersebut yang juga ditempelkan pada masing-masing perangkat keras yang menunjukkan tanggal, bulan, tahun pembelian. Pihak SKC dalam jual beli komputer rakitan, memberikan fasilitas garansi toko, yaitu:

- a. *Replacement*, yaitu penggantian utuh pada satu unit komponen/suku cadang, misalnya pada kerusakan pada *vga card*, maka akan diganti dengan satu unit *vga card*. Masa garansi ini adalah 3 bulan.
- b. Suku cadang, yaitu penggantian terhadap bagian dari komponen yang rusak, misalnya pada *vga card*, yang diganti hanya *chipset* saja. Masa garansi ini adalah 1 tahun.
- c. Service satu tahun, yaitu apabila kerusakan tersebut dapat diperbaiki tanpa adanya penggantian komponen, masa garansi ini adalah 1 tahun.

- d. *Down time* maksimal 7 hari kerja, yaitu komputer yang mengalami kerusakan dapat diperbaiki dan berfungsi sebagaimana mestinya, dalam jangka waktu tidak lebih dari 7 hari.

Fasilitas garansi yang diberikan oleh SKC tidak akan berlaku apabila:

- a. Tidak dapat menunjukan kartu garansi yang sah.
- b. Kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan pemakaian seperti kesalahan pemilihan tegangan listrik.
- c. Kerusakan akibat faktor-faktor diluar dugaan seperti kebakaran, tegangan listrik (*voltage* dan frekuensi), banjir dan sebagainya.
- d. Adanya tanda terbakar/hangus pada *chipset* suatu perangkat.
- e. Produk pernah dibuka atau diperbaiki sendiri sehingga segel rusak.
- f. *Software* tidak bergaransi.

Hal di atas merupakan pembebasan tanggung jawab dari pihak SKC terhadap kerusakan komputer rakitan. Mengenai pembebasan tanggung jawab ini diatur dalam UUPK yaitu pasal 27 butir d, yang menyatakan pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila adanya kelalaian konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan di SKC, mengenai bentuk kerusakan komputer rakitan terdapat dua jenis, yaitu kerusakan pada komponen (*hardware*) dan kerusakan pada perangkat lunak (*software*).

**Tabel 1**  
**Bentuk kerusakan pada komputer rakitan**

No	Variabel	F	%
1	Vga card	1	10%
2	Power suplay	2	20%
3	CD RW	1	10%
4	Keyboard dan mouse	1	10%
5	Hard disk	1	10%
6	Sound card	1	10%
7	Perangkat lunak	3	30%
<b>Jumlah</b>		10	100%

Sumber: *Data Primer diolah, Juli 2005*

Dari tabel di atas 7 orang atau 70% mengalami kerusakan pada komponen, yaitu kerusakan pada *vga card*, *power suplay*, *cdrw*, *keyboard* dan *mouse*, *sound card* serta pada *harddisk*. Sedang kerusakan pada perangkat lunak adalah 3 orang atau 30% dari 10 konsumen yang mengalami kerusakan komputer.

Dengan adanya transaksi konsumen berarti telah terjadi hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan tersebut kemudian menimbulkan adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Penyelenggara jual beli komputer rakitan akan terkena kewajiban sebagaimana yang tercantum di berbagai peraturan perundangan yang terkait dengannya.

Menurut asas umum hukum perdata yang terdapat dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa barangsiapa yang karena tindakannya mengakibatkan timbulnya kerugian pada pihak lain maka wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi pada pihak yang dirugikan tersebut.



Dalam praktek jual beli komputer rakitan, khususnya di SKC, apabila terjadi komplain dari konsumen, maka komplain tersebut akan ditangani oleh koordinator operasional, yang membawahi 5 orang teknisi, untuk melakukan pengecekan terhadap komputer rakitan yang rusak. Pengecekan ini bertujuan untuk melihat komponen yang rusak, serta untuk menentukan apakah kerusakan tersebut dikarenakan kesalahan dari pelaku usaha atau dari konsumen tersebut. Dalam hal pengecekan ini konsumen akan dilibatkan langsung. Hal ini terkait dengan beban pembuktian, dimana beban pembuktian dibebankan pada pelaku usaha.

Mengenai beban pembuktian, UUPK mengatur dalam pasal 22 dan pasal 28. Dimana dalam pasal 22 merupakan beban pembuktian ada tidaknya kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), pasal 20 dan pasal 21. Sedangkan di dalam pasal 28 mengatur tentang pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi, sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22 dan pasal 23.

Dalam hal pengecekan ini, meskipun pihak konsumen dilibatkan langsung, terdapat suatu kelemahan yang dapat menimbulkan kerugian kepada pihak konsumen, apabila pihak konsumen adalah orang yang awam akan masalah komputer, maka ketidaktahuan konsumen akan komputer dapat dimanfaatkan oleh pihak SKC untuk melepaskan tanggung jawab dengan alasan bahwa kerusakan komputer karena kelalaian dari pihak konsumen.

Hal di atas adalah apa yang disebut dengan *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menerima informasi akibat kemajuan teknologi dan

keragaman produk yang dipasarkan, sehingga dapat dimanfaatkan secara tidak wajar oleh pelaku usaha.<sup>40</sup>

Mengenai pengajuan komplain tersebut pihak SKC tidak memberikan ketentuan. Jadi selama dalam masa garansi pengajuan komplain akan diterima oleh pelaku usaha, begitu juga sebaliknya apabila pengajuan komplain di luar masa garansi maka pelaku usaha akan melepas tanggung jawabnya.

Dalam mengajukan komplain, pihak konsumen harus menunjukkan bukti, yaitu:

1. Adanya nota pembelian komputer dan kartu garansi
2. Adanya barang, yaitu komputer yang dibeli dari pihak SKC.

Kemudian pihak SKC dalam hal ini adalah koordinator toko akan memeriksa nota tersebut apakah masih dalam masa garansi atau di luar masa garansi.

Berdasarkan hasil penelitian di SKC mengenai apakah kerusakan tersebut kesalahan dari pihak SKC atau dari konsumen, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2**  
**Sebab kerusakan komputer**

N=10			
No	Variabel	F	%
1	Kesalahan Pelaku usaha	7	70%
2	Kesalahan Konsumen	3	30%
<b>Jumlah</b>		10	100%

Sumber: *Data Primer diolah Juli 2005*

<sup>40</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, h.21

Dari tabel diatas kerusakan komputer rakitan yang disebabkan oleh pihak SKC adalah 7 konsumen atau 70% dari 10 orang konsumen. Sedang kerusakan komputer rakitan yang disebabkan oleh konsumen adalah 3 konsumen atau 30% dari 10 konsumen.

Pasal 19 UUPK mengatur tentang tanggung jawab dari pelaku usaha, yaitu memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pemberian ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk: pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di SKC, kerusakan komputer yang disebabkan karena pelaku usaha akan mendapat ganti rugi atau perbaikan seperti yang tertera dalam kartu garansi. Sedangkan bentuk ganti rugi yang dilakukan oleh pihak SKC adalah berupa penggantian barang/komponen dari komputer rakitan yang mengalami kerusakan serta perbaikan terhadap komponen, apabila komponen tersebut tidak memerlukan penggantian.

Apabila ada kerusakan pada salah satu komponen dan diperlukan adanya penggantian pada komponen tersebut dan kerusakan tersebut bukan berasal dari kelalaian konsumen, serta masih dalam masa garansi, maka pihak SKC akan bertanggung jawab dalam penggantian tersebut, dan konsumen dibebaskan dari biaya penggantian tersebut.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> wawancara dengan Bapak Lie Kristianto, Direktur SKC, 27 Juni 2005



Penggantian komponen ini dialami oleh seorang konsumen yang mengalami kerusakan pada *vga card*. Dimana setelah 2 bulan dari tanggal pembelian, komputer rakitan tersebut sering mengalami *hang* atau mati secara tiba-tiba. Ketika dilakukan pengecekan oleh pihak SKC, penyebab dari kerusakan tersebut dikarenakan oleh *vga card* yang terbakar, dan penyebab terbakarnya *vga card* tersebut dikarenakan pendingin (*fan*) dari *vga card* tersebut tidak berfungsi.

Sedangkan untuk komputer rakitan yang mengalami kerusakan dan tidak diperlukan adanya penggantian komponen, maka pihak SKC akan memberi layanan perbaikan/servis. Mengenai pelayanan perbaikan komputer rakitan, selama dapat ditangani oleh pihak SKC, maka perbaikan tersebut akan dilakukan oleh teknisi dari SKC. Garansi setelah perbaikan tersebut adalah satu bulan setelah barang diserahkan kembali. Dengan waktu garansi yang pendek ini sangat tidak mungkin bagi konsumen meneliti kembali hasil dari perbaikan tersebut, dan hal ini merugikan pihak konsumen.

Untuk perbaikan yang tidak bisa ditangani oleh pihak SKC, maka pihak SKC akan melakukan perbaikan pada pihak lain yang ahli/spesialis dibidangnya, misalnya untuk monitor, perbaikannya dilakukan pada yang ahli di bidang perbaikan monitor. Selain diserahkan pada yang ahli, perbaikan juga diserahkan pada pihak *vendor* (importir) atau distributor.

Perbaikan yang diserahkan kepada pihak *vendor* (importir), terkait dengan layanan purna jual/garansi dari pabrik/produsen. Mengenai layanan purna jual ini diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 608/MPP/10/1999 tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Garansi

Dalam Bahasa Indonesia. Dalam ketentuan tersebut jenis komponen komputer yang diwajibkan pendaftaran hanya sebatas monitor dan printer.

Perbaikan yang diserahkan kepada pihak vendor/distributor, biasanya memakan waktu yang lama. Untuk mengatasi hal ini pihak SKC, biasanya meminjamkan komputer kepada konsumen. Mengenai peminjaman komputer ini, tergantung dari penggunaan komputer itu sendiri. Biasanya peminjaman komputer ini untuk komputer yang memang “harus hidup” 24 jam sehari, misalnya pada komputer *server*, atau komputer yang dipakai oleh instansi.

Untuk perbaikan pada perangkat lunak (*software*) biasanya pihak SKC akan melakukan *install* ulang. Seperti yang dialami oleh salah satu konsumen yang mengalami kerusakan pada perangkat lunak, dimana *windows*-nya mengalami masalah (*error*), maka pihak SKC melakukan *install* ulang terhadap *windows*.

Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis sajikan dalam bentuk tabel mengenai tanggung jawab pihak SKC pada konsumen yang mengalami kerusakan pada komputer rakitan.

**Tabel 3**  
**Tanggung jawab pihak SKC atas kerusakan pada komputer rakitan**

N=7

No	Variabel	F	%
1	Penggantian komponen	1	14,3%
2	Perbaikan oleh pihak skc	2	28,6%
3	Perbaikan oleh pihak lain	1	14,3%
4	Install ulang	3	42,8%
5	Peminjaman komputer	0	0%
<b>Jumlah</b>		7	100%

Sumber: *Data Primer diolah, Juli 2005*



Dari tabel di atas 1 orang konsumen atau 14,3% mendapat ganti rugi dalam bentuk penggantian komponen, yaitu penggantian pada *vga card*, sebanyak 2 orang konsumen atau 28,6% dimana perbaikannya yang dilakukan oleh pihak SKC, yaitu perbaikan pada *power suplay* dan *sound card*, 1 orang konsumen atau 14,3% dimana perbaikannya dilakukan oleh pihak lain, yaitu perbaikan pada CD-RW, 3 orang konsumen atau 42,8% dilakukan *install* ulang oleh pihak SKC, sedang peminjaman komputer adalah 0%

**C. Upaya yang dilakukan oleh pihak konsumen apabila pihak pelaku usaha melepas tanggung jawabnya**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Ponsel lahir pada tanggal 20 april 1999 dan kemudian dinyatakan berlaku pada tanggal 20 april 2000. Hal ini menunjukkan bahwa masalah perlindungan konsumen bukan merupakan hal baru dalam perundang-undangan kita. Namun dalam masyarakat, UUPK belum banyak dikenal, bahkan kenyataan menunjukkan bahwa masih sering terjadi pelanggaran konsumen.

Hukum perdata menganut asas umum bahwa siapapun yang karena tindakannya merugikan pihak lain maka ia berkewajiban untuk memberikan ganti rugi terhadap pihak yang menderita kerugian tersebut.

Pada umumnya dalam transaksi jual beli komputer rakitan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen ditandai dengan adanya kesepakatan dari konsumen untuk membeli komputer rakitan yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha, atau kesepakatan dari pelaku usaha untuk merakit



komputer, dimana komponennya dipilih sendiri oleh pelaku usaha. Hal ini biasanya ditandai oleh adanya nota pembelian, sebagai tanda bukti adanya kesepakatan.

Tidak dipenuhinya kewajiban sebagaimana yang disepakati oleh salah satu pihak mengakibatkan pihak tersebut telah melakukan suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada pihak lain. Tindakan tersebut memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk meminta pembatalan atas perjanjian yang telah dibuat, beserta penggantian atas biaya, bunga, dan kerugian aktual yang telah dideritanya. Hal ini dapat dilakukan baik melalui jalur pengadilan ataupun dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Masalah perlindungan konsumen meliputi 3 aspek hukum, yaitu:

1. Aspek pidana
2. Aspek keperdataan
3. Aspek administrasi negara

Dalam penelitian ini dititikberatkan pada kajian bentuk perlindungan konsumen dari aspek keperdataan. Karena hubungan hukum yang terjadi dalam jual beli komputer rakitan merupakan hubungan hukum keperdataan, oleh karena itu upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah bersifat perdata, yaitu penuntutan ganti rugi.

Hal ini dapat dilakukan dengan:

1. Litigasi

Merupakan penuntutan ganti rugi berdasar pada ketentuan hukum acara peradilan umum. Hal ini diatur dalam pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan

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.

Sedang dalam ayat 2 ditentukan lebih lanjut bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada huruf b, huruf c, huruf d tersebut di atas hanya dapat diajukan kepada peradilan umum.

Sedangkan dalam pasal 46 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan

Dalam hal ini yang dapat melakukan penuntutan atas ganti rugi adalah konsumen yang mengalami kerugian, yaitu kerusakan pada komputer rakitan. Apabila konsumen tersebut meninggal dunia maka penuntutan ini dapat dilakukan oleh ahli warisnya.

- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

Gugatan kelompok atau lebih lazim ini dengan istilah *class action*. *Class action* sendiri secara nyata berkembang pada di negara-negara yang menggunakan sistem hukum *Anglo Saxon*. Tujuan dan kegunaan *class action* secara mendasar dapat dilihat dari segi: efisiensi perkara, proses berperkara yang ekonomis, serta menghindari putusan yang berulang-ulang yang dapat berisiko adanya putusan yang inkontensi dalam perkara yang sama.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Husni Syawali (Eds.), 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju. h 73

Pada umumnya *class action* wajib memenuhi empat syarat sebagaimana juga ditetapkan dalam pasal 23 *Us Federal Rule of Cifil Procedure*, yaitu:

1. *Numerosity*

Maksudnya, jumlah penggugat harus cukup banyak, jika diajukan sendiri-sendiri tidak lagi mencerminkan proses beracara yang efisien.

2. *Commonality*

Artinya, adanya kesamaan soal hukum (*question of law*) dan fakta (*question of fact*) antara pihak yang diwakilkan dan pihak yang mewakilinya.

3. *Typicality*

Adanya kesamaan jenis tuntutan hukum dan dasar pembelaan yang digunakan antara pihak yang diwakilkan dan pihak yang mewakilinya.

4. *Adequacy of representation*

Kelayakan pihak yang mewakili dalam mewakili kepentingan pihak yang diwakilkan. Ukuran kelayakan ini diserahkan kepada penilaian hakim.

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;

Hal ini berkaitan dengan adanya legal standing (hak gugat LSM) dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Jadi setiap



LPKSM diwajibkan terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Tanpa pendaftaran dan pengakuan itu, ia tidak dapat menyanggah hak sebagai para pihak dalam proses beracara.

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/korban yang tidak sedikit.

2. Non litigasi,

Yaitu berdasar musyawarah antara pihak yaitu pelaku usaha dengan konsumen. 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. Hal ini diatur dalam pasal 47 undang-undang nomor 8 tahun 1999.

Konsumen yang dirugikan sebagai akibat baik membeli/mengonsumsi barang/jasa dapat menyampaikan pengaduan pada lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Keberadaan LPKSM ini diatur dalam pasal 44 UUPK. Mengenai tugas dari LPKSM diatur dalam ayat (3), yaitu:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerjasama 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.

Yayasan Lembaga Konsumen Malang (YLKM), merupakan salah satu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat di kota Malang. Dalam melaksanakan upaya perlindungan konsumen di kota Malang, YLKM melaksanakan tiga program, yaitu:

1. Penyuluhan
2. Research
3. Advokasi

Penyuluhan dilakukan YLKM untuk sosialisasi tentang perlindungan konsumen di kota Malang, penyuluhan ini biasanya dilakukan lewat media massa, contohnya radio. Sedangkan research dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman tentang permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen di kota Malang.

Advokasi dilakukan YLKM untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-hak konsumen. Dalam hal ini YLKM, bertindak membantu konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditanggung konsumen pada pelaku usaha. Advokasi disini ada 3, yaitu:

1. Konsiliasi, dimana setelah adanya pengaduan, pihak konsumen dan pelaku usaha akan dipertemukan untuk melakukan musyawarah dan mencari solusi penyelesaian sengketa.
2. Mediasi, disini pihak YLKM sebagai penengah dalam penyelesaian sengketa konsumen, mediasi dilakukan apabila cara konsiliasi gagal dalam penyelesaian sengketa konsumen.
3. Arbitrasi, dimana pihak YLKM mengajukan suatu keputusan, dan keputusan ini untuk disetujui oleh kedua belah pihak, apabila tidak disetujui maka sengketa ini dapat dijukan ke peradilan umum. Apabila sengketa ini sudah diperadilan umum, maka fungsi dari YLKM adalah sebagai penasihat.<sup>43</sup>

Pengaduan yang masuk ke dalam YLKM agar bisa diproses, harus disertai dengan adanya data dan bukti yang jelas. Dalam kaitanya dengan jual beli komputer rakitan data dan bukti tersebut adalah nota pembelian serta kartu garansi. Selain itu juga adanya kerusakan pada komputer rakitan.

Mengenai pengaduan tentang kerusakan komputer yang masuk ke dalam YLKM selama tahun 2005, adalah tidak ada sama sekali, hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Sumito, Ketua YLKM, tanggal 4 Juli 2005



**Tabel 4**  
**Pengaduan kepada YLKM selama tahun 2005**

N=36			
No	Vaiabel	F	%
1	PDAM	8	22,3%
2	PLN	5	13,9%
3	Angkutan	11	30,5%
4	Lain-lain	12	33,3%
<b>Jumlah</b>		36	100%

Sumber: *Data primer diolah, Juli 2005*

Dari tabel diatas pengaduan mengenai PDAM adalah 22,3% atau 8 konsumen, pengaduan mengenai PLN adalah 13,9% atau 5 konsumen, pengaduan mengenai angkutan adalah 30,5% atau 11 konsumen, sedang pengaduan lain-lain adalah 33,3% atau 12 konsumen. Lain-lain disini adalah pengaduan mengenai harga minyak tanah, kelangkaan bahan bakar minyak, Telkom, wartel, kesehatan, asuransi, perdagangan dan juga mengenai *voucher* hp.

Selain YLKM pengaduan atau upaya konsumen yang mengalami kerugian, dalam hal ini adalah kerusakan pada komputer rakitan, juga dapat dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. Keberadaan BPSK diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam pasal 49 sampai pasal 58.

BPSK kota Malang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 pasal 1 untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan yang efisien, cepat, murah, dan profesional. Keputusan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK bersifat tegas dan mengikat seperti yang diatur dalam pasal 54 ayat (3) UUPK. Mengenai keputusan BPSK, apabila para pihak menyatakan keberatan dengan putusan

tersebut, maka sengketa tersebut dapat diajukan ke pengadilan paling lambat 14 hari setelah adanya pemberitahuan keputusan tersebut.

Sedangkan tugas dan wewenang dari BPSK, seperti yang diatur dalam pasal 52 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase, atau koalisi;
- 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.

Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur diwakili oleh sedikitnya tiga orang, dan paling banyak adalah lima orang. Mengenai pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri perindustrian dan perdagangan.

Proses penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Diteruskan ke BPSK.
3. Bila BPSK tidak ada putusan maka di tingkatkan di pengadilan umum.

Upaya damai dapat ditempuh oleh konsumen melalui musyawarah dengan pihak pelaku usaha yang menimbulkan kerugian pada dirinya tanpa mediator baik YLKM atau BPSK. Musyawarah dilakukan untuk menentukan besar dan bentuk ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam jual beli komputer rakitan di SKC, apabila ada sengketa antara pihak konsumen dan pihak SKC, biasanya dilakukan dengan jalan musyawarah



atau kekeluargaan.<sup>44</sup> Hal ini pernah terjadi, dimana ketika dilakukan pengecekan terhadap kerusakan komputer, pihak SKC menganggap bahwa kerusakan tersebut dikarenakan oleh pihak konsumen dan pihak SKC tidak mau bertanggung jawab atas kerusakan tersebut. Sedang dipihak konsumen menganggap bahwa kerusakan tersebut karena adanya kesalahan pada pihak SKC, dan pihak konsumen tersebut menuntut pihak SKC untuk bertanggung jawab atas kerusakan tersebut.

Untuk mencari penyelesaian sengketa ini, maka pihak SKC yang diwakili oleh direktur SKC melakukan musyawarah dengan pihak konsumen tersebut. Hasil musyawarah tersebut adalah pihak SKC bertanggung jawab dalam hal perbaikan, dimana biaya dari perbaikan tersebut menjadi tanggung jawab pihak SKC, sedang dalam hal penggantian komponen menjadi tanggung jawab pihak konsumen.

Dari hasil penelitian terhadap jual beli komputer di SKC mengenai tindakan atau upaya dari 10 orang konsumen yang mengalami kerusakan pada komputer, menunjukkan data yang ditunjukkan tabel berikut.

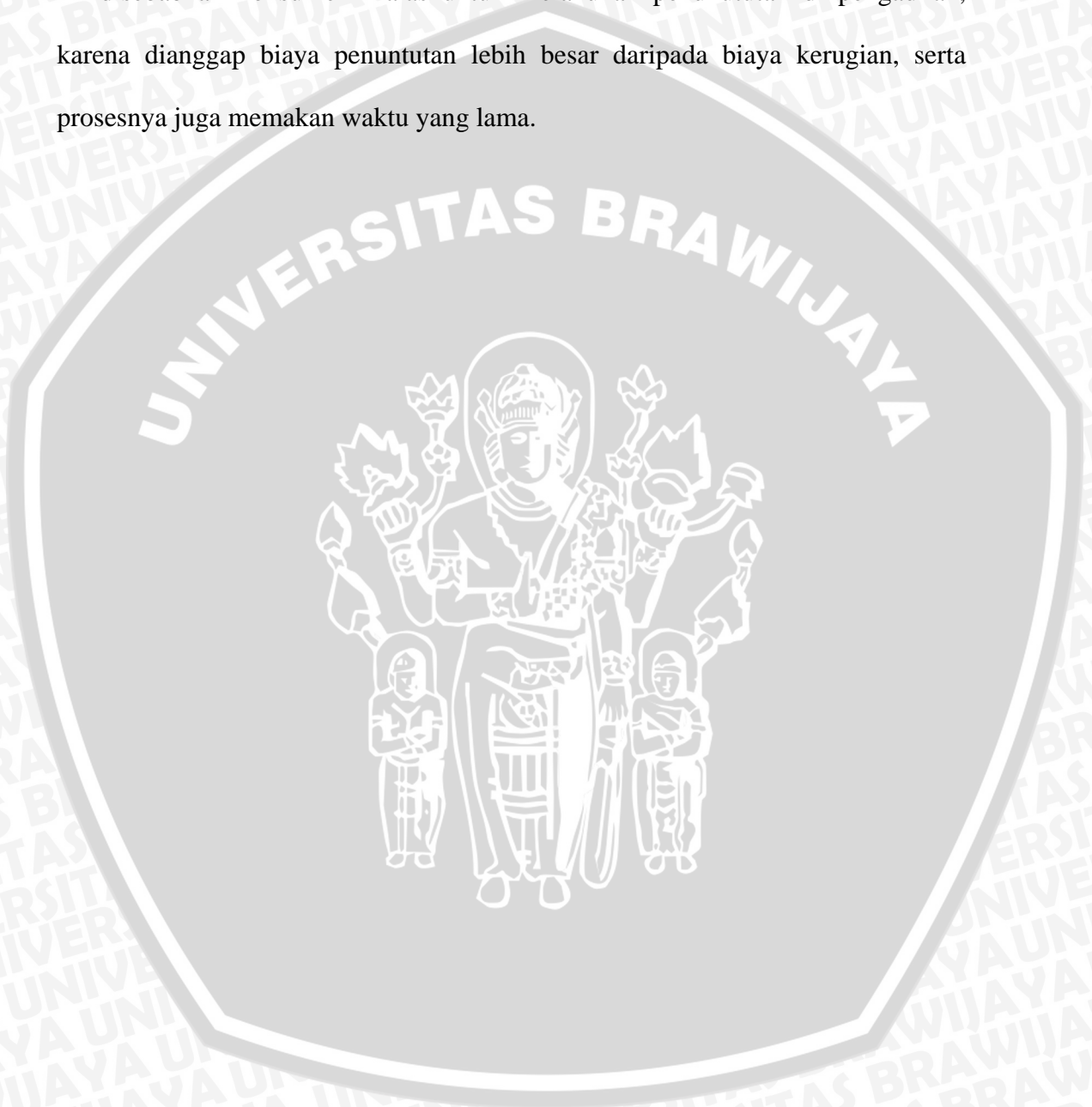
**Tabel 5**  
**Upaya yang dilakukan oleh konsumen**  
**apabila mengalami kerugian**

No	Varaibel	F	%
1	Mengajukan komplain	10	100%
2	Peradilan umum	0	0%
3	BPSK	0	0%
4	YLKM	0	0%
<b>Jumlah</b>		10	100%

Sumber: *Data Primer diolah, Juli 2005*

<sup>44</sup> wawancara dengan Bapak Lie Kristianto, Direktur SKC, 4 Juli 2005

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa 100% atau 10 orang konsumen yang merasa merugikan lebih menyukai upaya damai dengan pihak pelaku usaha. Hal ini disebabkan konsumen malas untuk melakukan penuntutan di pengadilan, karena dianggap biaya penuntutan lebih besar daripada biaya kerugian, serta prosesnya juga memakan waktu yang lama.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Dari uraian yang penulis paparkan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggung jawab pelaku usaha adalah dengan memberikan ganti rugi berupa barang/komponen kepada konsumen yang menderita kerugian. Penggantian ini atas komponen komputer rakitan yang mengalami kerusakan, dimana kerusakan tersebut tidak dapat diperbaiki dan kerusakan tersebut akibat dari kesalahan pelaku usaha. Penggantian ini mempunyai masa garansi yaitu 3 bulan setelah tanggal pembelian.

Tanggung jawab yang kedua adalah perbaikan atas kerusakan pada komputer rakitan, perbaikan ini dilakukan atas komponen komputer yang mengalami kerusakan dan tidak memerlukan penggantian serta kerusakan ini diakibatkan karena kesalahan pelaku usaha. Masa garansi pada perbaikan adalah 1 tahun setelah tanggal pembelian.

2. Jika pihak pelaku usaha melepas tanggung jawabnya, maka upaya yang dilakukan konsumen adalah langsung mengajukan komplain untuk menuntut ganti rugi dan penyelesaiannya adalah dengan musyawarah antara pelaku usaha dan pihak konsumen.

Upaya yang dilakukan konsumen melalui jalur pengadilan dan non pengadilan belum pernah dilakukan, karena pihak konsumen menganggap akan



semakin rumit dan memakan biaya yang lebih besar daripada biaya kerugian atas kerusakan komputer rakitan.

## B. SARAN

Berkaitan dengan pokok permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penulis memberikan saran-saran yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli komputer rakitan, yaitu:

1. Pelaku usaha, hendaknya harus bersikap jujur dalam memberikan informasi yang benar dan menghormati hak-hak konsumen, terutama dalam hal pengecekan pada kerusakan komputer rakitan. Dimana dalam pengecekan ini untuk menentukan apakah kerusakan tersebut terjadi karena kesalahan dari pelaku usaha atau dari kesalahan konsumen, yang pada akhirnya menentukan apakah pelaku usaha bertanggung jawab atau tidak.
2. Pemerintah, hendaknya segera menetapkan suatu aturan tentang batas minimal dari masa garansi. Hal ini diperlukan karena pelaku usaha sering mencantumkan waktu garansi yang tidak proposional. Dengan adanya peraturan ini diharapkan dapat meningkatkan upaya perlindungan konsumen dan lebih menjamin hak-hak konsumen. Sedangkan untuk YLKM dan BPSK, hendaknya lebih meningkatkan upaya sosialisasi tentang pentingnya perlindungan konsumen, karena lembaga tersebut adalah wadah bagi konsumen yang menderita kerugian dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini perlu, karena konsumen yang dirugikan biasanya enggan melakukan penuntutan ganti rugi melalui YLKM dan BPSK serta lembaga

peradilan, karena menganggap biaya yang dikeluarkan sangat besar bila dibanding dengan biaya kerugian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- A.Z Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum ( Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Hukum Indonesia )*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- C.F.G. Sunaryati Hartono (Ed.), 2000, *Bussines and the Legal Profession in an Age of Computerization and Globalization*, Alumni, Bandung
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1991, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ( Edisi Kedua )*, Balai Pustaka, Jakarta
- Gunawan Wijaya, 2001, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2003, *Seri Hukum Perikatan: Jual Beli*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Heru Supratomo, 1996, *Hukum dan Komputer*, Alumni, Bandung
- Kadwi Sudarsono, 2000, *Diklat Kuliah Pascal 1*, STIKI Malang
- Prasadi T. Susmaatmadja, 1993, *Komputer dan Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Rony Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodelogi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Cetakan Keempat, Ghalia Indonesia, Jakarta
- R. Subekti, 1982, *Aneka Perjanjian*, Cetakan Kelima, Alumni, Bandung
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grassindo, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan Ketiga, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Yan Pramadya Puspa, 1997, *Kamus Hukum*, CV Aneka, Semarang



YLKI, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Sumbangan Pemikiran Tentang RUU Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1981

*Perundang-Undangan :*

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keputusan Presiden RI Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 608/MPP/Kep/10/1999 Tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Garansi dalam Bahasa Indonesia

