

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum berisi tentang asas-asas hukum dan kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.¹ Hukum perlindungan konsumen dapat didefinisikan sebagai asas atau kaidah yang mengatur tentang hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang atau jasa antara produsen dan konsumen.² Jadi hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang mengatur hubungan interaksi konsumen dengan produsen demi terjaminnya hak-hak konsumen serta mengatur kewajibannya.

Menurut Ahmadi Miru³ Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum, serta diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Oleh sebab itu perlindungan konsumen sangat perlu untuk ditegakkan karena terkait dengan kewajiban serta hak-hak konsumen dan produsen.

¹ Az. Nasution, 2014, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 65.

² Az. Nasution, 2002, **Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar**, Cetakan Kedua, Diadit Media, Jakarta. hlm. 22.

³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 1.

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Zulham dapat dikategorikan dalam dua aspek, antara lain yaitu:⁴

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Jadi keberadaan Hukum Perlindungan Konsumen ini adalah sebuah upaya dalam mengatur dan melindungi konsumen, dalam interaksi jual beli barang atau jasa. Sehingga hak-hak konsumen dapat dipenuhi dan diatur oleh undang-undang.

Lain halnya dengan Az. Nasution, yang membagi tiga kategori mengenai konsumen, yakni:⁵

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

Sedangkan pengertian hukum perlindungan konsumen menurut UUPK diatur dalam Pasal 1 Angka 1 yang menyatakan perlindungan konsumen merupakan segala sesuatu yang diupayakan untuk menjamin

⁴ Zulham, 2013, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm. 22.

⁵ *Ibid*

adanya kepastian hukum dengan tujuan untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan untuk pengertian konsumen itu sendiri diatur di dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK tersebut yang bunyinya adalah sebagai berikut:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pasal tersebut menjelaskan bahwa kategori konsumen terbatas hanya pada pihak yang menggunakan barang dan/atau jasa saja, tidak untuk kemudian pihak ini menjual dan/atau memperdagangkan kembali barang yang telah dibeli atau digunakannya tersebut sehingga membuat konsumen yang membeli barang tersebut mendapatkan kesulitan atau kerugian pada saat akan menjual kembali barang yang telah dibelinya.

Kemudian pada pasal 1 angka 1 UUPK menjelaskan terkait perlindungan konsumen bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁶

⁶ *Ibid*

Asas-asas perlindungan konsumen diatur dalam pasal 2 UUPK, terdapat lima asas penting dalam upaya melindungi konsumen yakni:

1. Asas manfaat: Perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan bangsa;
2. Asas keadilan: dengan asas ini penegakkan hukum perlindungan konsumen, antara konsumen dan produsen serta penegakkan hukum dapat berlaku adil;
3. Asas Keseimbangan: Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing;
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Oleh sebab itu UUPK membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan juga larangan yang wajib dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi produknya;
5. Asas Kepastian Hukum: Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh

keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukumnya.

Perlindungan hukum secara teori adalah memberikan perlindungan hak-hak manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut dijamin untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁷

Menurut Phillipus M. Hadjon⁸ perlindungan hukum bagi rakyat adalah tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif tujuannya untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.

Perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo dibagi dalam dua hal, yakni:⁹

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

⁷ Satjipto Raharjo, **Ilmu Hukum**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

⁸ Phillipus M. Hadjon, **Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia**, PT. Bina Ilmu, Surabaya: 1987. hlm. 29.

⁹ Sudikno Mertokusumo, **Penemuan Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 41.

Sedangkan menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh pemerintah yang tidak melaksanakan aturan hukum.¹⁰

Dalam upaya memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat unsur utama yang harus di perhatikan adalah keadilan, karena keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum sendiri berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur :

- a) Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*);
- b) Kemanfaatan hukum (*Zweckmassigkeit*);
- c) Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*);
- d) Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*).¹¹

Perlindungan hukum yang dimaksudkan diatas adalah implementasi pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan UUD NRI Tahun 1945. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum salah satunya yang Penulis jabarkan diatas terkait perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen & Produsen

Dengan adanya kepastian hukum tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen atas segala hak yang wajib diperolehnya setelah

¹⁰ Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004. hlm. 3.

¹¹ Ishaq. *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika. 2009. hlm. 43.

pihaknya menunaikan kewajibannya sebagai konsumen dan segala sesuatu yang merugikan dirinya yang diakibatkan oleh tindakan dan/atau kebijakan dari pelaku usaha.

Pengetahuan terhadap hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat bisa menjadi konsumen yang cerdas yang mampu memperjuangkan hak-haknya ketika hak-haknya dicerai oleh pelaku usaha atau produsen. Terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:¹²

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
Konsumen berhak mendapatkan keamanan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.¹³ Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah;
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*) yaitu: Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa;
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*) yaitu, Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli;
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*), yaitu, Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

¹² Shidarta, 2006, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi 2006**, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, hlm. 19.

¹³ *Ibid*

Kemudian terkait dengan hak-hak konsumen UUPK dapat ditemukan pengaturannya di Bab III. tentang hak dan kewajiban, bagian pertama mengenai hak dan kewajiban konsumen pada pasal 4:¹⁴

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

¹⁴ Lihat Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Adapun hak-hak konsumen yang secara universal diakui dan wajib dilindungi dan dihormati, antara lain yakni:¹⁵

1. Hak keamanan dan keselamatan, yaitu Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.
2. Hak untuk memilih, yaitu Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya. Hak ini dimiliki oleh konsumen hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi;.
3. Hak untuk memperoleh informasi, yakni Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.
4. Hak untuk didengar, yakni hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.* hlm. 49.

pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya BPSK.

5. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut, Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum;
6. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan;
7. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya;
8. Hak untuk memperoleh ganti kerugian Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan;
9. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya;

Selain itu konsumen juga mempunyai kewajiban. Yang diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Oleh sebab itu walaupun hak-haknya di lindungi oleh undang-undang tidak menjadikan konsumen bisa bersikap dan bertindak sewenang-wenang kepada pelaku usaha dalam hal tuntutan ganti-rugi dan sebagainya.

Adapun hak-hak dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK yang mengatur tentang hak-hak pelaku usaha, yakni:

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

Sedangkan terkait kewajiban pelaku usaha diatur dalam selanjutnya yakni pada Pasal 7 UUPK, yakni:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

Kemudian diatur pula dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK terkait batasan dan ketentuan yang jelas antara hak dan kewajiban pihak konsumen dan pihak pelaku usaha. Hal itu dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 4 UUPK menyebutkan bahwa:

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”¹⁶

Kemudian pada pasal 1 Angka 5 UUPK menyebutkan bahwa: “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Dalam hukum perlindungan konsumen terkadang digunakan istilah produk, yang meliputi barang dan/atau jasa.¹⁷ Sebagai contoh dalam dunia perbankan sering digunakan istilah produk perbankan yang tidak lain adalah jasa perbankan.¹⁸

3. Prinsip Kedudukan Konsumen

Adapun prinsip-prinsip yang lahir mengenai kedudukan konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha menurut A. Zen Umar Purba terdapat beberapa prinsip pokok dalam perlindungan konsumen, yaitu:

¹⁶ Pasal 1 Angka 4 UUPK

¹⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *op.cit.* hlm. 13.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 14.

- a) Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b) Konsumen mempunyai hak;
- c) Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d) Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e) Perlindungan konsumen dalam iklan bisnis sehat;
- f) Keterbukaan dalam promosi barang dan jasa;
- g) Pemerintah perlu berperan aktif;
- h) Masyarakat juga perlu berperan serta;
- i) Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang;
- j) Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.¹⁹

Adapun prinsip-prinsip yang lahir mengenai kedudukan konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha dikenal beberapa teori tentang prinsip kedudukan konsumen dan pelaku usaha di antaranya adalah sebagai berikut:

1. *Let The Buyer Beware*, yaitu prinsip kehati-hatian ada pada konsumen. Asumsi di dalam prinsip ini adalah kedudukan konsumen dan pelaku usaha adalah seimbang (sama), sehingga tidak diperlukan proteksi untuk konsumen. Kelemahan dari prinsip ini adalah: dalam perkembangan konsumen tidak mendapatkan informasi yang memadai yang selanjutnya digunakan untuk menentukan pilihan terhadap produk konsumen baik barang dan/atau jasa.
2. *The Due Care Theory*, yaitu prinsip yang menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini memberlakukan pembuktian siapa yang mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia, yaitu beban pembuktian ada pada pihak penggugat. Pada pasal 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata secara tegas menyatakan bahwa barang siapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menuju kepada suatu peristiwa, maka ia diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

¹⁹ A. Zen Umar Purba dalam Happy Susanto, 2008, **Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan**, Cet. I, Visimedia, Jakarta, hlm. 4.

3. *The Privity of Contract*, yakni suatu prinsip menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen dengan syarat telah terjalin hubungan yang bersifat kontraktual di antara kedua belah pihak. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan di luar hal-hal yang diperjanjikan. Artinya, konsumen dapat melakukan gugatan atas dasar wanprestasi.²⁰

Sedangkan dalam Pasal 1313 KUH Perdata secara tersirat mengatur kedudukan dan hubungan antara konsumen dan produsen dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dan syarat sahnya suatu perjanjian ditegaskan dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Terpenuhinya syarat mutlak tersebut harus di perhatikan karena merupakan dasar dari sah dan tidak sahnya sebuah perikatan yang dilakukan oleh satu orang maupun lebih, tak terkecuali dalam jual beli *handphone* Xiaomi berbasis LTE yang sedang Penulis teliti terkait unsur jaminan garansi dari produk tersebut (distributor & resmi).

B. Kajian Umum Tentang Alat Komunikasi *Handphone*

Untuk menjelaskan mengenai alat komunikasi *handphone* maka kita harus memahami terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan alat dan

²⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. *Op. Cit.* hlm. 50-52.

komunikasi, untuk menghindari penafsiran yang kurang tepat mengenai alat komunikasi *handphone* tersebut.

Kata “alat” Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah sesuatu yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu atau bisa juga disebut perkakas, perabotan yang dipakai untuk mencapai maksud”.²¹ Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin. *Comunis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga dari akar kata bahasa latin *Communico* yang artinya membagi. Sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antar manusia (*human communication*) bahwa Komunikasi adalah suatu proses transaksi yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan:²²

- a. Membangun hubungan antar sesama manusia;
- b. Melalui penukaran informasi;
- c. Memperkuat sikap dan tingkah laku orang lain; serta,
- d. Berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Definisi-definisi yang dikemukakan di atas tentunya belum mewakili semua definisi komunikasi yang telah dibuat oleh banyak pakar, namun sedikit banyaknya kita telah dapat memperoleh gambaran bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi

²¹ Departemen Pendidikan Nasional, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Jakarta, Balai Pustaka, 2007, hlm. 27.

²² Hafied Cangara, **Pengantar Ilmu Komunikasi**, Jakarta, RajaGrafinda Persada, 2007, hlm. 19.

menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.

Telepon genggam sering disebut *handphone* (HP) atau telepon seluler (ponsel) adalah perangkat telekomunikasi seluler yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa kemana-mana (*portabel, mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel.²³

Handphone tersebut, merupakan pengembangan teknologi telepon yang dari masa ke masa mengalami perkembangan, yang di mana perangkat *handphone* tersebut dapat digunakan sebagai perangkat *mobile* atau berpindah-pindah sebagai sarana komunikasi, penyampaian informasi dari suatu pihak ke pihak lainnya menjadi semakin efektif dan efisien. Jadi, dari pengertian di atas, alat komunikasi *handphone* dapat diartikan suatu barang atau benda yang dipakai sebagai sarana komunikasi baik itu berupa lisan maupun tulisan, untuk penyampaian informasi atau pesan dari suatu pihak ke pihak lainnya secara efektif dan efisien karena perangkatnya yang bisa dibawa kemana-mana dan dapat dipakai dimana saja.²⁴

C. Kajian Umum Tentang Sistem *Long Term Evolution*

Kebutuhan masyarakat akan informasi dan komunikasi selalu berkembang pesat dari waktu ke waktu. Salah satu hal yang sangat berkembang adalah kebutuhan akan komunikasi paket data. Dimulai dari generasi kedua yakni GPRS, konsumen mulai dikenalkan dengan komunikasi

²³ *Handphone* dan Pengaruh Negatifnya, Kajian Teori, diakses dari <http://repository.uin-suska.ac.id/4457/3/BAB%20II.pdf> pada tanggal 28 Oktober 2017. Pukul 19.20 WIB.

²⁴ Hafied Cangara, **Pengantar Ilmu Komunikasi**. *Op. Cit.* hlm. 19.

paket data. Seiring dengan perkembangan teknologi, mulai dari EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+, dimana akan terjadi trend perubahan kebutuhan konsumen dari komunikasi suara menjadi komunikasi data dengan kecepatan transfer yang semakin tinggi.²⁵

Sistem 3GPP LTE adalah nama yang diberikan untuk standar teknologi komunikasi baru yang dikembangkan oleh 3GPP untuk mengatasi peningkatan permintaan kebutuhan akan layanan komunikasi, LTE adalah lanjutan dari evolusi 2G dan 3G system dan juga untuk menyediakan layanan tingkatan kualitas yang sama dengan jaringan *wired*. Dalam pengaplikasian standar LTE, antena termasuk salah satu komponen yang fungsinya sangat penting karena digunakan dalam proses pengiriman dan penerimaan informasi.

Teknologi LTE ini diciptakan untuk memperbaiki teknologi sebelumnya, kemampuan dan keunggulan dari LTE terhadap teknologi sebelumnya selain dari kecepatannya dalam transfer data juga karena LTE dapat memberikan jangkauan dan kapasitas yang lebih besar dari layanan yang diberikan, mengurangi biaya dalam operasional, mendukung penggunaan multiple-antena, fleksibel dalam penggunaan *bandwidth* operasinya dan juga dapat terhubung atau terintegrasi dengan teknologi yang sudah ada.²⁶

Sedangkan redaksional terkait LTE yang merupakan sebuah sistem dalam perangkat *handphone* diatur di dalam Perkominfo Nomor 27 Tahun

²⁵ Uke Kurniawan Usman, dkk, **Fundamental Teknologi Seluler: Long Term Evolution (LTE)**, Bandung, Rekayasa Sains, 2012, hlm. 3.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 4.

2015. Yang menyatakan bahwa setiap perangkat LTE wajib memenuhi standart nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan ini.²⁷ Dalam artian LTE merupakan bagian dari sistem canggih yang terdapat dalam perangkat *handphone*.

D. Kajian Umum Tentang Garansi Distributor

Jaminan terhadap kualitas produk dapat dibedakan atas dua macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*.²⁸

- a. *Expressed Warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh penjual atau distributornya secara lisan atau tulisan. Dengan *expressed warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang dan/atau jasa dan penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang ke konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku terhadap kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dijualnya. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutananya berdasarkan adanya wanprestasi dari pihak penjual.
- b. *Implied Warranty* adalah jaminan berasal dari Undang-undang atau hukum. Jadi jaminan itu selalu mengikuti suatu produk yang dijual kecuali diperjanjikan lain. Apabila penjual telah meminta

²⁷ Pasal 1 Perkominfo Nomor 27 tahun 2015 “Setiap alat dan/atau perangkat telekomunikasi berbasis standar teknologi *Long Term Evolution* (LTE) yang dibuat, dirakit, dimasukkan untuk diperdagangkan dan/atau digunakan di Wilayah Negara Indonesia wajib memenuhi persyaratan teknis yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri ini”.

²⁸ Adrian Sutedi, 2008, **Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen**, Bogor, Ghalia Indonesia, hlm. 75.

diperjanjikan untuk tidak menanggung sesuatu apa pun dalam hal adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, hal itu berarti bahwa adanya cacat tersembunyi pada barang itu menjadi risiko pembeli sendiri. Jadi jaminan yang diberikan dalam implied warranty adalah jaminan tentang kepemilikan, jaminan tentang kelayakan, dan jaminan bahwa yang dijual cocok untuk dipasarkan. Namun, penerapan prinsip ini kemudian menjadi masalah dari pihak konsumen, yaitu untuk membuktikan kesalahan dari pihak pelaku usaha.

Jaminan kualitas produk tersebut menjamin produk terbebas dari kesalahan dalam pekerjaan dan kegagalan bahan. Jaminan produk merupakan bagian dari hukum jaminan. Sumber pengaturan hukum jaminan terdapat dalam KUHPerdara dan beberapa peraturan diluar KUHPerdara serta mengacu kepada ketentuan hukum adat. Dalam Buku II KUHPerdara diatur mengenai jaminan kebendaan yang meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai, dan hipotek. Sedangkan dalam Buku III KUHPerdara diatur mengenai jaminan perseorangan, yaitu penanggungan utang (*borgtocht*), perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.²⁹

Adapun Jaminan produk biasanya disebut dengan istilah garansi. Berdasarkan uraian di atas, perjanjian garansi dikategorikan sebagai jaminan perorangan. Maka disimpulkan bahwa jaminan produk termasuk bagian dari jaminan perorangan. Menurut Sri Soedewi Masjchoen jaminan perorangan adalah:

²⁹ Rachmadi Usman, **Hukum Jaminan Keperdataan**, Jakarta, Sinar Grafika, 2009, hlm. 23-25.

“Jaminan yang menimbulkan hubungan langsung pada perorangan tertentu, hanya dapat dipertahankan pada debitur tertentu, terhadap harta kekayaan debitur umumnya. Adapun unsur jaminan perorangan berdasarkan pengertian tersebut yaitu menimbulkan hubungan langsung pada orang tertentu, hanya dapat dipertahankan pada debitur tertentu, dan terhadap harta kekayaan debitur umumnya”³⁰

Subekti mengartikan jaminan perorangan sebagai suatu perjanjian antara seorang berpiutang (kreditur) dengan seorang ketiga, yang menjamin dipenuhinya kewajiban si berhutang (debitur). Ia bahkan dapat diadakan di luar atau tanpa si berhutang tersebut.³¹

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris *Guarantee* jika di artikan dalam bahasa Indonesia adalah jaminan atau tanggungan.³² Dalam perangkat elektronik biasanya ada kartu jaminan garansi jika terdapat kerusakan. Definisi mengenai kartu garansi/kartu jaminan ini dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 8 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009, yaitu kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan seluler.³³

Lebih lanjut diatur juga terkait kartu jaminan garansi dalam Permendagri tersebut yakni pada pasal 1 ayat (8) yang menyebutkan:

“Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika”

³⁰ H.Salim, **Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia**, Jakarta, Rajawali Pers, 2011, hlm. 217.

³¹ *Ibid*, hlm. 218.

³² Huyasro dan Acmad Anwari, **Garansi Bank dan Menjamin Berhasilnya Usaha Anda**. Jakarta: Balai Aksara, 1983. hlm. 8.

³³ Lihat Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi pengajuan dalam bahasa Indonesia bagi produk telematika dan elektronik

Kemudian pada pasal 2 ayat (1) Permendagri ini juga menyatakan bahwa Setiap produk telematika dan seluler yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.

Ketentuan dalam pasal 2 ayat (1) peraturan tersebut mengindikasikan bahwa pemerintah tidak ingin lagi melihat ada produk telematika dan seluler tertentu yang tidak memiliki kartu garansi beredar dipasaran.

Istilah garansi saat ini dikenal di pasaran Indonesia terdapat tiga jenis garansi yakni:³⁴

1. Garansi Resmi: yakni, garansi yang diberikan langsung dari pabrik secara langsung tanpa melalui agen atau distributor;
2. Garansi Distributor: Pada garansi distributor ini terdapat dua jenis garansi distributor yakni, garansi distributor resmi dan garansi distributor independen;
3. Garansi Toko: garansi ini adalah garansi yang diberikan oleh toko penjual itu sendiri biasanya tenggat waktunya lebih sedikit yakni sekitar satu bulan.

Setiap produk elektronik, khususnya *handphone* yang masuk ke sebuah negara pada umumnya dipasarkan melalui distributor yang ditunjuk oleh vendor pembuat produk tersebut. Jadi produk yang masuk secara resmi akan mendapatkan cover garansi resmi dari vendor yang bersangkutan.³⁵

³⁴ Anisah Novitarani dkk. **Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Telepon Seluler**, Diponegoro Law Journal, Vol. 5 Nomor 3 tahun 2016. hlm. 4.

³⁵ Pandu Dryad, *Garansi Distributor Resmi & Garansi Resmi*, diakses dari <https://techijau.com/perbedaan-garansi-resmi-distributor> pada tanggal 28 Oktober 2017. Pukul 21.22 WIB.

Produk yang didatangkan oleh distributor tidak resmi (yang tidak ditunjuk atau bekerja sama dengan vendor) bukan berarti barang palsu, replika, ataupun rekondisi. Dengan kata lain produk tersebut dimasukkan oleh distributor tertentu tanpa ada kerjasama dengan perwakilan vendor yang ada di Indonesia. Sehingga barang yang dimasukkan oleh distributor tak resmi itu tidak mendapatkan *cover* garansi dari *service center* resmi dari vendor.³⁶

Dengan demikian produk yang memiliki garansi resmi maupun garansi distributor sama saja berasal dari vendor yang sama, melalui proses pendistribusian dan proses pajak yang sama pula dan ketika terjadi kerusakan pada gadget yang disebabkan suspend atau kerusakan bawaan pabrik akan di klaim dan di perbaiki oleh bagian *service* vendor. Dan yang membedakannya adalah perusahaan distributor yang memiliki garansi distributor bukanlah perusahaan yang di tunjuk oleh vendor dan perlakuan serta fasilitas vendor ke distributor ini berbeda dengan distributor yang ditunjuk.

Dengan adanya perbedaan tersebut perlu kiranya memberikan informasi terhadap konsumen dalam hal jual beli *handphone* terkait garansi, sehingga dikemudian hari dapat mengklaim haknya untuk mendapatkan pelayanan yang telah diatur oleh Undang-undang, baik dalam UUPK maupun dalam Permendagri 2009.

³⁶ *Ibid*

