

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **A. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Handphone* Xiaomi Berbasis LTE Bergaransi Distributor di Konter Malang Plaza Kota Malang**

##### **A.1 Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang**

###### **A.1.1) Sejarah BPSK**

Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang. Keberadaan badan ini merupakan amanat dari undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 dan Pengangkatan Anggota BPSK Kota Malang berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 794/MPP/Kep/12/2002 yang masa baktinya telah berakhir pada tahun 2007. Tahun 2010, Pemerintah Kota Malang telah mengusulkan calon anggota BPSK yang baru dan telah disetujui oleh Menteri Perdagangan melalui Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 34/M-DAG/KEP/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang.<sup>1</sup>

Berdasarkan surat penugasan Menteri Perdagangan RI Nomor 43/MDAG/ST/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pelantikan dan

---

<sup>1</sup> Profil BPSK Kota Malang, diakses dari <https://bpskkotamalang.files.wordpress.com/2015/02/profil-bpsk-kota-malang-2014.pdf>, tanggal 12 Desember 2017

Pengambilan Sumpah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang, pada tanggal 23 Mei 2011, Walikota Malang telah melantik dan mengambil sumpah 9 (sembilan) Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang.<sup>2</sup>

Namun pada dasarnya keberadaan BPSK sendiri belum cukup mampu membuat pelaku usaha dan juga konsumen mengerti dan paham akan tugas dan keberadaan BPSK karena BPSK sendiri merupakan lembaga pasif yang hanya menunggu pengaduan dari konsumen. Seharusnya untuk lebih melindungi konsumen dan juga transaksi jual beli di Kota Malang, BPSK memberikan sosialisasi yang bersifat konstan dan berkelanjutan sehingga eksistensi BPSK sebagai salah satu lembaga perlindungan konsumen dapat berjalan sesuai dengan cita-cita dan tujuan perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Daerah Tingkat II (kabupaten/kota). BPSK Kota Malang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 dan Pengangkatan Anggota BPSK Kota Malang berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 794/MPP/Kep/12/2002 yang masa baktinya telah berakhir pada tahun 2007. Tahun 2010, Pemerintah Kota Malang telah mengusulkan calon anggota BPSK yang baru dan telah disetujui oleh Menteri Perdagangan

---

<sup>2</sup> *Ibid*

melalui Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 34/M-DAG/KEP/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang.<sup>3</sup>

#### **A.1.2) Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang**

Untuk mendukung kelembagaan BPSK Kota Malang, digunakan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum pembentukan BPSK kota Malang yaitu:

1. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen;
2. Keputusan presiden No. 23 Tahun 2006 tentang pembentukan BPSK Kota Malang;
3. Keputusan menteri perdagangan RI. No.637/M-DAG/KEP/6/2013 Tentang pengangkatan Anggota BPSK Kota Malang;
4. Keputusan menteri perdagangan RI No.350/MPP/KEP/10/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK;
5. Keputusan menteri perdagangan RI No.931/M-DAG/KEP/6/2009 Tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang;
6. Keputusan Menteri Perdagangan RI No.13/M-DAG/KEP/3/2010 Tentang Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK dan sekretariat BPSK Kota Malang;

---

<sup>3</sup>*Ibid*

7. SK ketua BPSK Kota Malang No.637/BPSK/SEKT/VIII/2013  
Tentang Penunjukan Majelis dan panitera persidangan BPSK Kota  
Malang tertanggal 19 Agustus 2012.

**A.1.3) Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang Periode Tahun  
2016-2021<sup>4</sup>**

a) Unsur Pemerintah :

1. Luh Putu Eka Wilantari, S.H., M.Hum : Sebagai Ketua
2. Eko Fajar Arbandi, S.H., M.Si : Sebagai Anggota
3. Arif Wiramukti, Apt : Sebagai Anggota

b) Unsur Konsumen :

1. Ari Widi Hartono, S.Kom : Sebagai Anggota
2. Luluk Dian Nurhayati, S.HI : Sebagai Anggota
3. Febry Chrusdanty, S.H., M.Hum : Sebagai Anggota

c) Unsur Pelaku Usaha :

1. Iqbal Iffrizal. S.H : Sebagai Wakil Ketua
2. Vindyah Putri Mahkota Dewi A, S.H : Sebagai Anggota
3. Drs. Ahmad Budi Utomo : Sebagai Anggota

**A.1.4) Visi dan Misi BPSK Kota Malang<sup>5</sup>**

**a) Visi BPSK Kota Malang**

“Terwujudnya Lembaga yang Dipercaya Masyarakat dalam  
Menciptakan Perlindungan dan Keadilan Bagi Konsumen serta

---

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 650/M-DAG/KEP/6/2016  
Tentang Pemberhentian Dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Konsumen Pada  
Pemerintah Kota Malang

<sup>5</sup> *Ibid*

Mempercepat dan Mempermudah dalam Memberikan suatu Jaminan Kepastian Hukum”

**b) Misi BPSK Kota Malang**

Untuk mewujudkan visi, BPSK Kota Malang mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri;
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- c. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hokum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- e. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
- f. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam kehidupan sehari-hari antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui lembaga yang telah dibentuk oleh pemerintah dan telah di atur dalam Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999

tentang perlindungan Konsumen, dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada dasarnya untuk menjawab dan menyelesaikan sengketa konsumen dalam masyarakat serta ranah perlindungan konsumen, karena dengan adanya BPSK diharapkan masyarakat dapat menyelesaikan masalahnya dengan mediasi.

Dalam melaksanakan tugasnya BPSK mempunyai misi yang paling mendasar dalam menangani sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yakni terdapat pada poin E yang menyebutkan:

“Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”

Yang artinya sesuatu pelayanan yang sebelumnya sudah ada dan sudah dijalankan oleh pelaku usaha dalam usaha jual beli *handphone* dengan meningkatkan kualitas dan kualifikasi tertentu untuk menunjang kepuasan konsumen dari barang yang dijualnya. Meningkatkan juga berarti usaha menambah suatu hal yang sudah ada sebelumnya dalam standarisasi guna kenyamanan konsumen baik untuk kualitas barang dan atau jasa yang selanjutnya usaha-usaha peningkatan ini erat kaitannya guna mengoptimalkan kepuasan konsumen.

Selanjutnya misi yang tidak kalah penting dari BPSK yakni Poin F yang menyebutkan bahwa :

“Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”

Salah satu misi tersebut juga terdapat pada kewenangan BPSK yang tercantum dalam poin 13 yakni BPSK dapat

menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha apabila terindikasi adanya pelanggaran yang telah dilakukan, sanksi administratif terdapat dalam Pasal 60 UUPK yang berupa penetapan ganti rugi yang dialami oleh konsumen karena merasa haknya telah dicerai oleh Pelaku usaha dan mengalami kerugian.

#### **A.1.5) Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang**

Berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK, badan ini mempunyai tugas dan wewenang :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara, Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman kausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum, apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK No. 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK No. 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan poin 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain, guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Sesuai dengan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 sebagaimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada umumnya, maka BPSK Kota Malang merupakan badan yang bertugas dan berwenang untuk menangani, menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen yang penyelesaiannya dilakukan diluar pengadilan, bahkan tercantum juga mengenai penjatuhan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran sesuai dengan poin 13 yang menyebutkan bahwa Menjatuhkan sanksi administrasi



kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa BPSK Kota Malang berperan untuk menjatuhkan hukuman atau sanksi berupa sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran sebagaimana disebutkan dalam Pasal 8 tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Namun dalam prakteknya konsumen *handphone* xiaomi di Kota Malang mengalami kerugian, sebagaimana penulis uraian sebelumnya bahwa konsumen mengalami kerugian karena perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usah misal pelaku usaha dalam proses jual beli tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang tersebut, sama saja hal itu mencederai hak konsumen yang sudah disebutkan dalam Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen huruf c, sehingga BPSK disini masih belum menjalankan tugas dan wewenang sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang undangan yang selanjutnya menimbulkan kerugian bagi konsumen *handphone* xiaomi bergaransi distributor.

**B. Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen *Handphone* Bermerk Xiaomi Berbasis LTE**

Sebagaimana Penulis paparkan di awal bahwa dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa

di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>6</sup>

Tugas dan wewenang BPSK sesuai dengan pasal 49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap

---

<sup>6</sup> Adi Nugroho, Susanti, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen**. *Op. Cit.* hlm. 75.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

9. 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 BPSK;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan BPSK sendiri mempunyai prinsip penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diantaranya:<sup>7</sup>

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bilamana para pihak telah sepakat memilih BPSK sebagai tempat penyelesaian sengketa, maka para pihak untuk kedua kalinya harus sepakat untuk memilih salah satu dari cara

---

<sup>7</sup> Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK, diakses dari <https://bpskkotamalang.files.wordpress.com/2015/02/profil-bpsk-kota-malang-2014.pdf>, pada tanggal 11 Desember 2017

penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK, yakni dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase;

2. Bukan bejenjang, yakni: Jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih cara penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tidak dapat diajukan penyelesaiannya dengan cara mediasi atau arbitrase;
3. Penyelesaian oleh Para Pihak Bila para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian secara konsiliasi atau mediasi, maka penyelesaian sepenuhnya berada ditangan para pihak baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi secara pembayaran tunai atau cicilan. Majelis BPSK hanya bersifat fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran, dan menerangkan isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
4. Penyelesaian oleh Majelis Bilamana para pihak sepakat memilih penyelesaian secara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya penyelesaian diserahkan kepada Majelis BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi;
5. Tanpa Pengacara Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa lawyer (pengacara), hal ini mengingat yang ditonjolkan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan, bukan masalah aspek hukum yang ketat, kaku karena putusan yang diharapkan di BPSK adalah win-win solution;

6. Murah, Cepat dan Sederhana Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha, sedangkan waktu penyelesaiannya relatif cepat, yakni selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK.

Dari hasil wawancara Peneliti dengan salah satu narasumber dari BPSK yakni bapak Kasi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT. Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Profinsi Jawa Timur bapak Lucky, SE.,MM. bahwa untuk kasus *handphone* secara umum belum ada pengaduan pada BPSK, sehingga data yang seharusnya Peneliti dapatkan di BPSK tidak dapat di penuhi, oleh sebab itu wawancara Peneliti dengan Bapak Lucky dan Ibu Luluk juga hanya sebatas peran dan fungsi BPSK.<sup>8</sup>

Adapun kreteria Pengaduan Konsumen ke BPSK di bagi sebagai berikut, diantaranya:

1. Konsumen sebagai pihak yang mengajukan permohonan pengaduan atau gugatan, hanya dapat diterima jika diajukan oleh konsumen akhir. Terhadap pengertian konsumen akhir, juga meliputi warga negara asing yang berada di indonesia, maka dapat menggugat pelaku usaha di BPSK. Gugatan sekelompok orang/konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, yang dikenal dengan sebutan gugatan *class action* tidak dapat diterima di BPSK demikian juga dengan

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan bapak Lucky, SE.,MM dan Bu Luluk Dian Nurhayati, S.HI anggota sekaligus Narasumber di BPSK Kota Malang.

pengajuan gugatan yang diajukan oleh LPKSM. Kedua gugatan tersebut hanya dapat diajukan ke pengadilan negeri;

2. Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah pelaku usaha, baik orang perseorangan, badan usaha berbentuk hukum maupun bukan badan hukum, termasuk BUMD dan BUMN, bukan instansi atau lembaga pemerintahan;
3. Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah barang/atau jasa yang terkait dengan 5(lima) parameter pembuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:
  - a) Barang yang tidak memenuhi standar;
  - b) Informasi yang mengelabui;
  - c) Cara menjual yang merugikan;
  - d) Cidera janji;
  - e) Klausula baku.

Disamping itu peran BPSK terhadap perlindungan konsumen di Kota Malang, hanya sebatas menerima pengaduan dari Konsumen yang merasa di rugikan terkait klaim garansi terhadap produk *handphone* bergaransi distributor. Adapun Istilah garansi Indonesia terdapat tiga jenis garansi yakni:<sup>9</sup>

1. Garansi Resmi: yakni, garansi yang diberikan langsung dari pabrik secara langsung tanpa melalui agen atau distributor;

---

<sup>9</sup> Anisah Novitarani dkk. **Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen.** *Loc.Cit.* hlm. 4.

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.<sup>10</sup>

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.<sup>11</sup>

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*

---

<sup>10</sup> Pandu Dryad, **Garansi Distributor Resmi & Garansi Resmi**. *Op.Cit.*.

<sup>11</sup> *Ibid*

vendor. Dan yang membedakanya 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.

Namun terdapat perbedaan istilah distributor dalam kalangan pelaku usaha di Malang Plaza, dari hasil wawancara Peneliti dengan pelaku usaha, bahwa garansi distributor merupakan garansi toko di Malang Plaza yang diberikan kepada Konsumen sejak barang tersebut di beli dan dalam jangka waktu tertentu garansi tersebut kedaluarsa. Oleh sebab itu tidak ada perlindungan hukum yang konkrit dari BPSK Kota Malang, karena Tugas lembaga tersebut hanya menerima pengaduan dari konsumen setelah itu di proses sesuai dengan kewenangan BPSK sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang.

Jadi selama belum ada pengaduan dari konsumen BPSK tidak dapat melakukan upaya hukum apapun karena pengaduan dari konsumen merupakan syarat utama BPSK dalam memproses dan menyelesaikan sengketa konsumen adapun pengaduan konsumen terkait *handphone* Xiaomi BPSK belum pernah menerima pengaduan terkait hal tersebut, bahkan untuk produk *handphone* secara umum BPSK belum pernah menerima pengaduan dari konsumen khususnya konsumen di Kota Malang.



Perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo dibagi dalam dua hal, yakni:<sup>12</sup>

- 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.

Perlindungan hukum preventif yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang dalam perlindungan hukum terhadap *handphone* xiaomi belum dapat dipenuhi karena selama ini BPSK hanya menangani perkara terkait dengan *leasing*, merk dan lain sebagainya sehingga pada saat peneliti melakukan penelitian di BPSK Kota Malang wawancara dengan Bapak Lucky dan Ibu Luluk Dian Nurhayati hanya sekedar peran dan fungsi BPSK, karena setelah peneliti cari tahu lebih dalam, konsumen *handphone* xiaomi kurang tahu dan kurang memahami peran dan fungsi BPSK Kota Malang dalam perlindungan konsumen, bahkan tidak sedikit konsumen yang tidak tahu tentang BPSK Kota Malang, sehingga pada saat konsumen mengalami kendala pada *handphone* xiaomi, konsumen tidak tahu bahwa BPSK dapat membantu konsumen untuk menyelesaikan perkara tersebut.

---

<sup>12</sup> Sudikno Mertokusumo, **Penemuan Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 41.

Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa termasuk menyelesaikan perkaranya di lembaga Peradilan. Peneliti menemukan sebagian besar konsumen tidak mau menyelesaikan masalah yang ditimbulkan oleh *handphone* di lembaga peradilan, karena konsumen beranggapan bahwa proses beracara di pengadilan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, meskipun nantinya akan diberi bantuan oleh BPSK, dan biaya yang dikeluarkan untuk beracara tidak sebanding dengan harga *handphone*, selanjutnya proses beracara memakan waktu, karena beracara membutuhkan waktu yang tidak sebentar mulai dari daftar perkara, bayar biaya panjar sampai dengan menunggu waktu sidang, belum lagi saat sidang harus ditunda karena *forcemajeur*. Sehingga konsumen lebih memilih tidak membawa perkara menuju meja hijau.

Karakteristik Responden yaitu konsumen yang memakai produk Xiaomi khususnya *handphone* Xiaomi yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, type *handphone* Xiaomi yang digunakan. Definisi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa lebih banyak responden laki-laki yang menggunakan *handphone* Xiaomi berbasis LTE yaitu sebanyak 27 orang atau 90% dan 3 orang perempuan atau 10% pengguna *handphone* Xiaomi berbasis LTE. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki merupakan mayoritas dalam pengguna *smartphone* satu

ini yang dikarenakan daya tahan baterai sangat awet sehingga bisa mendukung mobilitas dan keperluan sehari-hari.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh, dapat dilihat bahwa karakteristik berdasarkan usia, pengguna *handphone* xiaomi berbasis LTE lebih banyak digunakan oleh usia 19 sampai dengan 25 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau 85 persen dan selanjutnya diikuti dari oleh usia 26 sampai dengan 30 tahun yakni sebanyak 4 orang atau 10 persen dan yang terakhir diusia lebih dari 30 tahun yakni sebanyak 2 orang atau 5 persen, Jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan usia maka usia remaja produktif menempati urutan pertama dalam menggunakan *smartphone* Xiaomi ini dengan alasan lagi-lagi daya tarik *handphone* ini terdapat pada daya tahan baterai yang sangat lama, sehingga pengguna tidak perlu merasa khawatir akan baterai *handphone* yang sering habis dan tidak perlu juga kemana mana membawa *power bank*<sup>13</sup>.

Definisi karakteristik responden berdasarkan pernyataan kuisisioner diuraikan pada tabel dibawah ini :

---

<sup>13</sup> Power bank adalah sebagai pengisi daya *gadget* saat sedang berada diluar atau jauh dari sumber listrik

**Tabel C.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pernyataan Kuisisioner**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor dapat digunakan dengan baik dan tidak ada kendala (loading lama, hang, berhenti mendadak) selama pemakaian.	8	7	13	2	0
2.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor harganya sangat terjangkau	11	17	2	0	0
3.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor memiliki fitur lengkap dan modern sesuai dengan perkembangan jaman	8	18	4	0	0
4.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor memiliki kemampuan daya tahan baterai yang lama	7	9	10	4	0
5.	Spesifikasi Handphone Xiaomi LTE garansi distributor sesuai dengan buku petunjuk	5	8	15	1	1
6.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor beraneka ragam bentuk, pilihan warna dan type	3	21	6	0	0
7.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas	4	19	4	3	0
8.	Konter Handphone Xiaomi LTE	3	9	14	4	0

	garansi distributor memiliki pelayanan yang baik kepada konsumen					
9.	Pegawai konter Handphone Xiaomi LTE garansi distributor menjelaskan setiap klausul yang tertulis saat transaksi jual beli	3	6	13	6	2
10.	Klaim Handphone Xiaomi LTE garansi distributor sangat mudah	2	4	15	7	2
11.	Service Handphone Xiaomi LTE garansi distributor sangat memuaskan dan cepat	2	2	14	9	3
12.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor memiliki kinerja / sistem operasi yang berkualitas tinggi	2	8	13	6	1
13.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor mudah dalam perbaikan	1	4	16	8	1
14.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor menyediakan fitur-fitur yang tersedia di <i>playstore</i>	7	9	7	6	1
15.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor mudah dipahami dan dimengerti	8	10	7	4	1
16.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor memiliki model yang sangat <i>trendy</i> , menarik dan elegan	9	15	6	0	0
17.	Sistem operasi Handphone Xiaomi	5	7	14	3	1

	LTE garansi distributor sangat memuaskan dibandingkan produk lain					
18.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor mudah didapat dimana saja	4	17	8	1	0
19.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor memiliki kualitas yang sama dengan Handphone Xiaomi LTE garansi resmi	3	11	13	1	2
20.	Handphone Xiaomi LTE garansi distributor mendapatkan keuntungan yang lebih dari pada Handphone Xiaomi LTE garansi resmi	5	6	15	3	1
21	BPSK telah memberikan perlindungan secara penuh kepada konsumen handphone di Kota Malang	3	5	14	7	1
22	Masyarakat/Konsumen telah mengetahui keberadaan BPSK serta fungsi dan tugasnya	2	5	9	12	2
23	BPSK telah melakukan penyuluhan kepada masyarakat/konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya	0	7	13	7	3
24	Masyarakat/konsumen telah mengetahui hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen	1	7	16	4	2

25	Masyarakat/konsumen telah mengetahui bahwa hak-haknya telah diatur dan dilindungi oleh undang-undang	2	8	15	4	1
----	--	---	---	----	---	---

Sumber : Hasil kuisisioner penelitian penulis dengan Konsumen

Bahwa dapat dilihat dari Tabel C.1 tentang Karakteristik Responden Berdasarkan Pernyataan Kuisisioner dapat disimpulkan menjadi tiga karakteristik responden yaitu mengenai Penggunaan *handphone* Xiaomi, Harga *handphone* Xiaomi, Pelayanan saat Pembelian maupun klaim *handphone*, dalam tabel di atas dilihat bahwa yang setuju tentang Penggunaan *handphone* Xiaomi tidak sesuai dengan buku petunjuk dan tidak sesuai dengan keinginan konsumen memperoleh presentase 80% (delapan puluh persen) sedangkan untuk yang sesuai dengan keinginan konsumen tentang penggunaan *handphone* Xiaomi memperoleh presentase sebanyak 20% (dua puluh persen), bahwa karakteristik tentang penggunaan *handphone* Xiaomi meliputi daya tahan batrai kurang, terdapat kendala pada saat menggunakan *handphone* seperti loading lama, hang, berhenti mendadak, selanjutnya tentang *handphone* Xiaomi yang tidak mudah dipahami dan dimengerti yang artinya ada beberapa *handphone* Xiaomi yang tidak memiliki fitur bahasa indonesia dan konsumen dengan sangat terpaksa memakai bahasa china.

Yang artinya bahwa sebagian besar konsumen *handphone* Xiaomi bergaransi distributor di Kota Malang merasa kurang puas terhadap performa *handphone* tersebut, karena beberapa faktor yang telah disebutkan diatas, dalam hal demikian seharusnya pelaku usaha dapat memahami kekurangan barang yang dijualnya untuk meningkatkan barang dan atau jasa demi kepuasan, kenyamanan dan keamanan konsumen, jangan hanya bertujuan untuk mencari laba sebesar-besarnya sedangkan pelaku usaha tidak tahu kondisi barang yang dijual seperti apa, sehingga apabila telah terjadi kejadian seperti ini, konsumen merasa dirugikan karena pada saat jual beli pelaku usaha tidak menjelaskan secara rinci spesifikasi *handphone* yang dijual itu.

Selanjutnya diikuti oleh data tentang harga yang dimiliki oleh *handphone* Xiaomi sangat sesuai dengan kantong konsumen dengan fitur modern, banyak aplikasi yang dapat di *download* di *google playstore* maka pernyataan setuju atas harga *handphone* Xiaomi memiliki 60% dan yang tidak setuju dengan harga *handphone* Xiaomi terdapat 40%. Yang artinya konsumen merasa senang dan menyambut antusias dengan produk keluaran dari Xiaomi bergaransi distributor. Dengan *handphone* yang memiliki sejuta aplikasi terdapat di *playstore* sedangkan harga yang dibandrol sangat terjangkau, sesuai dengan kantong anak muda jaman sekarang yang inginnya memiliki *smartphone* tapi dengan



harga miring dan memiliki fitur yang tidak kalah canggih dan tidak kalah lengkap dengan *smartphone* yang lain.

Berbicara mengenai pelayanan konsumen mengeluhkan akan hal tersebut mulai dari pelayanan saat membeli *handphone* sampai dengan klaim saat adanya kendala didalam pemakaian *handphone*. Konsumen yang setuju atas pelayanan yang kurang memuaskan terdapat 70% (tujuh puluh persen) dan yang setuju dengan pelayanan (puas) terdapat 30% (tiga puluh persen) sungguh angka prosentase yang sangat kontras atas apa yang terlihat dalam tabel kuisisioner tersebut, karena sebagian besar konsumen mengeluhkan akan pelayanan terkait dengan *handphone* Xiaomi mulai dari pelayanan konter *handphone* Xiaomi kurang baik, penjual tidak menjelaskan klausul jual beli pada saat transaksi, klaim yang tidak mudah yang artinya membutuhkan proses yang lama dan berbelit belit, service *handphone* Xiaomi bergaransi distributor yang kurang memuaskan, *handphone* yang tidak mudah dalam perbaikan. Konsumen mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari konter tempat dimana konsumen membeli *handphone* xiaomi bergaransi distributor, akantetapi konsumen tetap membeli barang tersebut karena harga yang sangat menggiurkan.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mneyatakan bahwa perlindungan konsumen berasakan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum, jadi perlindungan yang ditujukan kepada

konsumen *handphone* Xiaomi bergaransi distributor yang diatur dalam Undang-Undang harus beraskan dan berdasarkan kemanfaatan, keadilan apabila terjadi sengketa konsumen dikemudian hari, keamanan, keselamatan serta kepastian hukum harus didapat oleh konsumen, karena hal tersebut telah dijamin oleh Undang-Undang. BPSK selaku badan atau lembaga penyelesaian konsumen turut andil dalam menyelesaikan permasalahan, akan tetapi disini BPSK bersifat pasif, yang artinya apabila tidak ada aduan atau laporan mengenai sengketa konsumen dari masyarakat maka BPSK tidak dapat menindaklanjuti masalah tersebut.

Selanjutnya disebutkan dalam Pasal 3 tujuan perlindungan konsumen yang paling dasar disebutkan dalam huruf F yakni meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen, jadi Pasal 3 ini merupakan sasaran yang harus dicapai oleh pelaku usaha dalam ranah perlindungan konsumen, tapi kenyataannya tujuan Pasal 3 belum sepenuhnya tercapai, asas keamanan dan keselamatan konsumen yang berarti dengan adanya Undang Undang yang mengatur dan penerapan Undang Undang tersebut diharapkan dapat memberikan jaminan keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan *handphone* saat digunakan.

Berbicara mengenai Pasal 4 poin c, Undang-Undang ini menegaskan bahwa hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, jadi konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jujur diharapkan Pasal 4 ini memenuhi asas kemanfaatan yang mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari pihak yang lain, dan dapat dipastikan kedua belah pihak harus mendapatkan hak-haknya. Tujuan utama konsumen dalam menggunakan barang dan atau jasa adalah untuk memperoleh manfaat dari barang dan atau jasa yang digunakannya tersebut, asas kemanfaatan tersebut tidak boleh mengancam harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Yang berkaitan dengan Pasal 7 poin b Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban pelaku usaha, bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang yang sebenarnya, memperlakukan atau melayani konsumen dengan itikad baik, dan menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Berdasarkan Pasal tersebut pelaku usaha dalam menjual *handphone* garansi distributor harus

memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang tersebut, serta memberikan penjelasan mengenai perawatan, penggunaan, pemeliharaan, *service* apabila terjadi kendala saat menggunakan *handphone*, perbaikan, bahkan sampai ke ranah klaim. Dari Kewajiban yang telah tercantum dalam Pasal 7 poin b seharusnya pelaku usaha menjelaskan dengan benar, jelas dan jujur, apabila pelaku usaha tidak menjelaskan barang tersebut seperti yang tertera dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka *handphone* tersebut merupakan cacat produksi, Pasal 7 menerapkan asas keadilan bahwa perlindungan konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, yang diharapkan melalui asas ini antara konsumen dengan pelaku usaha dapat memperoleh hak dan kewajibannya secara seimbang.

Berhubungan dengan Pasal 1338 KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, sehingga dengan perjanjian jual beli yang dilakukan dengan itikad baik dari pelaku usaha maka tidak akan menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Sedangkan dalam hal *handphone* garansi distributor merupakan barang yang tidak sesuai dengan standar mutu barang. Sehingga apabila *handphone* ini dipasarkan, yang mengalami kerugian adalah konsumen, konsumen mengalami kerugian materiil.

Hal terakhir mengenai prosentase tentang BPSK, konsumen yang memilih setuju akan peran dan fungsi BPSK di Kota Malang

terdapat 25% (dua puluh lima persen), sedangkan sebanyak 60% (enam puluh persen) konsumen memilih ragu-ragu dari hasil kuisisioner tersebut, karena sebagian besar konsumen belum paham akan hak dan kewajiban, dan tidak tahu akan adanya keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Malang, yang memilih tidak setuju sebanyak 15% (lima belas persen) yang artinya keberadaan BPSK Kota Malang ternyata belum diketahui banyak orang, bahkan dari kalangan mahasiswa pun yang tingkat pendidikannya tinggi juga banyak yang tidak mengetahui keberadaan BPSK Kota Malang bahkan tidak tahu tugas dan wewenang BPSK itu sendiri.

Berdasarkan data yang di peroleh peneliti di lapangan menunjukkan terdapat empat klasifikasi penilaian terhadap *handphone* xiaomi hingga penilaian tentang BPSK yang dimana konsumen menilai *handphone* xiaomi mulai dari pertama, penggunaan seperti daya tahan baterai, kelengkapan fitur, *handphone* yang sesuai buku petunjuk, dukungan dari *playstore* untuk *handphone* xiaomi, *fitur* atau aplikasi yang mudah di mengerti dan lain sebagainya. Kemudian yang kedua tentang pelayanan terhadap penjualan *handphone* xiaomi dan ketiga tentang peran BPSK dan yang terakhir penilaian tentang BPSK dalam perlindungan hukum terhadap konsumen *handphone* xiaomi yang memiliki kendala dalam hal penggunaan. Berdasarkan Penggunaan *handphone* xiaomi bergaransi distributor konsumen

yang menyatakan setuju terhadap penggunaan *handphone* xiaomi terdapat 20% (dua puluh persen), yang artinya konsumen ini merasa puas dengan kinerja *handphone* xiaomi. Selanjutnya menyatakan tidak setuju bahwa penggunaan *handphone* xiaomi kurang memuaskan terdapat 80% (delapan puluh persen) yang artinya konsumen tidak puas terhadap penggunaan *handphone* xiaomi yang meliputi daya tahan baterai, klaim yang tidak mudah menjadi hambatan konsumen *handphone* xiaomi saat mengalami kendala dalam menggunakan perangkat tersebut, karena klaim yang sulit tidak menjamin *handphone* tersebut dapat diperbaiki seperti sedia kala, kemudian tentang kelengkapan fitur, *handphone* yang sesuai buku petunjuk, dukungan dari *playstore* untuk *handphone* xiaomi, fitur atau aplikasi yang mudah di mengerti, sistem operasi yang berkualitas tinggi dan lain sebagainya, dan yang paling menonjol kenapa konsumen tidak puas dengan penggunaan *handphone* xiaomi karena loading atau proses selama menggunakan *handphone* xiaomi terjadi kendala seperti *loading* lama, mati mendadak (*nge-hang*), aplikasi yang berjalan tidak sempurna, sehingga dari hal tersebut konsumen merasa tidak puas dengan kinerja *handphone* xiaomi sendiri karena kualitas *handphone* dan aplikasi yang berjalan tidak sempurna. Sesuai dengan Hak Konsumen pada Pasal 4 yakni Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, dalam hal ini konsumen menggunakan barang yaitu

*handphone* Xiaomi bergaransi distributor, tidak jarang konsumen memperoleh kerugian dalam menggunakan barang tersebut, ini berarti ada suatu kelemahan dalam barang yang di sediakan atau dijual oleh pelaku usaha, yang kemudian sangat diharapkan agar pelaku usaha bersedia menerima pendapat, aduan, keluhan dari konsumen, yang disisi lain pelaku usaha juga diuntungkan dengan adanya pendapat, aduan, keluhan dari konsumen untuk meningkatkan kualitas barang yang dijual dan meningkatkan daya saing dalam hal jual beli. Berdasarkan dari sisi pelayanan *handphone* xiaomi bergaransi distributor konsumen yang menyatakan setuju terhadap pelayanan *handphone* xiaomi terdapat 70% (tujuh puluh persen), yang artinya konsumen ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak konter dalam melayani konsumen *handphone* xiaomi, dalam hal pelayanan meliputi antara lain konter (penjual) *handphone* xiaomi memiliki pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen, pegawai konter menjelaskan setiap klausul tentang *handphone* xiaomi kepada konsumen saat konsumen membeli *handphone* tersebut yang artinya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak penjual dalam memasakan prodak *handphone* xiaomi sehingga hal tersebut dapat menarik minat konsumen untuk membeli *handphone* tersebut.

Responden dalam hal ini adalah konsumen *handphone* Xiaomi khusus yang berbasis LTE, memberikan penilaiannya bahwa

pengalaman yang diperoleh responden selama menggunakan *handphone* merk Xiaomi telah memberikan rasa suka konsumen terhadap produk dalam beberapa fitur. Hal ini dikarenakan indikator yang menurut responden tertinggi adalah kesukaan responden terhadap *handphone* merk Xiaomi dengan nilai rata-rata pernyataan sebesar 4.38 persen tentang harga sesuai dengan kantong sedangkan *handphone* memiliki fitur yang bisa dikatakan lengkap. Akan tetapi *handphone* merk Xiaomi memiliki kekurangan dalam penggunaan produk yang kurang baik yang dibuktikan dengan daya tahan produk yang tidak sesuai dengan iklan dan tulisan, kemudian aksesoris-aksesoris yang mendukung produk tersebut, namun ada satu hal yang luput dari perhatian konsumen, yakni asal muasal barang tersebut, karena dewasa ini banyak sekali barang elektronik khususnya telepon seluler yang bergansai distributor atau garansi toko. Tak terkecuali produk Xiaomi, dengan begitu Xiaomi dalam website resminya memberikan ciri-ciri barang resmi yang memiliki Garansi Resmi dan barang distributor (Garansi Distributor), yakni:<sup>14</sup>

A. Ciri-Ciri *Handphone* Xiaomi Garansi Resmi:

1. Menyediakan garansi resmi;
2. Model tertentu terbatas;
3. *Service* dan after-sales jelas;
4. Sertifikasi 3-6 bulan untuk perijinan;
5. Kepala *charger konektor* standar Indonesia;
6. Network band bisa dipakai untuk pasar Global;
7. ROM *Official Global*.

B. Ciri-Ciri *Handphone* Xiaomi Garansi Distributor:

---

<sup>14</sup> Website Resmi Xiaomi. Mu.id. *Perbedaan Garansi Resmi..Op.Cit.*



1. Service cenderung tidak jelas;
2. Masuk ke Indonesia cepat (biasanya melalui jalur ilegal dan tanpa sertifikasi);
3. Harga lebih murah;
4. Ada kemungkinan barang *refurbish*/rekondisi atau bahkan dalam beberapa kasus barang replika;
5. Kepala charger model pipih;
6. ROM Distributor (terdapat banyak *bloatware*)

Lebih lanjut Xiaomi juga menjelaskan terkait harga *handphone* Xiaomi yang dijual dengan garansi distributor lebih murah dibandingkan dengan perangkat yang menggunakan garansi resmi. Perbedaan selisih harga sekitar Rp 400 ribu hingga Rp 500 ribu.<sup>15</sup> Perbedaan diantara kedua garansi tersebut tentu sangat terlihat ketika konsumen melakukan klaim garansi. Untuk garansi distributor, Konsumen hanya bisa melakukan klaim pada toko tempat membeli ponsel atau *service center* distributor dan biasanya klaim membutuhkan waktu yang lebih lama daripada garansi resmi.

Hasil penelitian penulis ini mendapatkan sejumlah data yang diperoleh dari tempat penelitian yakni Malang Plaza, dimana bentuk perlindungan hukum yang di berikan. Perbedaan garansi resmi *handphone* Xiaomi berbasis LTE dengan yang bergaransi distributor terletak pada garansi yang diberikan. Jadi garansi resmi dalam mengklaim garansi *handphone* yang rusak atau ada kendala tersebut langsung dikembalikan ke toko tempat membeli barang tersebut dan kemudian toko yang menghubungi servis center Xiaomi yang

---

<sup>15</sup> *Ibid*

terdapat di Jakarta, kenapa di Jakarta?, karena Kota Malang sendiri untuk produk Xiaomi belum ada servis center resminya, sehingga konsumen dengan *handphone* Xiaomi bergaransi resmi harus menunggu serkitar satu bulan untuk mendapatkan *handphonenya* kembali.<sup>16</sup>

Sedangkan menurut Pepel (salah satu pelaku usaha) untuk *handphone* Xiaomi bergaransi distributor pelaku usaha yang Penulis wawancarai menjelaskan bahwa barang tersebut garansinya bergaransi Toko, jadi Konsumen dalam mengklaim garansinya langsung ke toko tempat mereka membeli barang tersebut, dan pihak toko yang akan membenahi kerusakannya.<sup>17</sup>

Sebagaimana Peneliti sampaikan diawal bahwa 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*).<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Hasil Wawancara dengan salah satu pelaku usaha yang bernama “Pepel” di Malang Plaza Pada Tanggal 4 Desember 2017 Pukul 15.00 WIB.

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> Ishaq. **Dasar-dasar Ilmu Hukum**. *Loc.Cit.* hlm. 43.

Perlindungan hukum yang dimaksudkan diatas adalah implementasi pengakuan dan perlindungan terhadap konsumen. Melihat kenyataan hukum yang terjadi di lapangan sudah jelas perilaku jual beli *handphone* Xiaomi berbasis LTE yang bergaransi distributor di Kota Malang telah tidak sesuai dengan amanat UUPK, karena norma yang terkandung dalam UUPK menjelaskan bahwa setiap produk elektronik wajib memiliki servis center, yang nantinya mempermudah konsumen dalam mengklaim garansi tersebut, sedangkan tindakan Pelaku Usaha juga tidak dapat dibenarkan karena, sudah jelas dalam praktik jual beli Pelaku usaha tidak menginformasikan secara detail telah melanggar pasal 7 poin b UUPK terkait garansi kepada pembeli atau konsumen.

Sesuai dengan pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan /atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa , kesehatan , kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Setelah melalui pengamatan Penulis mendapatkan fakta bahwa tujuan perlindungan konsumen di atas belum juga dilaksanakan dengan baik, pada pasal 13 tersebut yang belum dilaksanakan dengan baik antara lain point a dan juga e karena mengingat banyaknya Pelaku usaha yang masih menjual produk bergaransi distributor khususnya *handphone* Xiaomi, bahkan salah satu kendala Penulis dalam mendapatkan data ini adalah Pelaku usaha yang tidak mau terbuka dan memberikan data yang dibutuhkan Penulis, dan terkesan menutup-nutupi fakta yang terjadi di lapangan, serta pengetahuan konsumen terkait produk dan juga terkait hak-haknya yang diatur oleh undang-undang.

## **C. Upaya Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Handphone* Xiaomi Berbasis LTE Bergaransi Distributor di Konter Malang Plaza**

### **C.1 Hambatan Internal dan Ekternal BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Handphone* Xiaomi**

Perlindungan konsumen pada dasarnya menyangkut berbagai kepentingan sehingga penyelenggaraannya perlu dilakukan secara terkoordinasi dan terpadu. Dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha bukan hal yang mudah untuk dilakukan, namun perlu keseriusan dan itikad yang kuat dari seluruh *stakeholders* dalam melaksanakan amanat perlindungan konsumen sesuai fungsi dan kewenangan masing-masing. Idealnya, perlindungan konsumen yang diberikan kepada masyarakat haruslah bersifat preventif, yaitu perlindungan sebelum konsumen mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa.

Kenyataannya dimasyarakat sampai saat ini masih bersifat represif, yaitu perlindungan yang diberikan ketika konsumen telah mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa.

1. Hambatan Internal Yang Dialami Oleh BPSK Dalam Melakukan Upaya Hukum Perlindungan Konsumen
  - a. Tidak Adanya Anggaran Untuk Sosialisasi

Biaya operasional dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sehubungan dengan biaya alokasi dana tersebut, BPSK Kota Malang kurang mendapat dukungan dari pemerintah karena tidak adanya anggaran untuk sosialisasi sehingga berpengaruh terhadap kinerja anggota BPSK itu sendiri dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dari hasil penelitian lapangan juga menemukan fakta bahwa akibat lemahnya koordinasi antara BPSK dengan pemerintah terkait dengan alokasi dana anggaran dapat mengakibatkan kurang terpadunya kinerja pada unit unit tertentu dalam penyelesaian sengketa konsumen.

## 2. Hambatan Eksternal Yang Dialami Oleh BPSK Dalam Melakukan Upaya Hukum Perlindungan Konsumen

### a. Belum Jelasnya Hubungan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Konsumen (UPTPK)

BPSK merupakan lembaga yang independen, yang ada hubungan kerja sama dengan UPTPK yang sering melakukan pengawasan terhadap semua barang yang beredar di Kota Malang, akan tetapi tugas UPTPK yang merupakan pengawasan terhadap barang khususnya handphone xiaomi mendapat kesulitan, karena pada saat melakukan pengawasan terhadap handphone, pelaku usaha tidak mau membuka handphone dalam arti pengecekan

handphone oleh UPTPK hanya sebatas luar handphone saja. Sehingga tidak dapat melihat dan mengecek lebih detail didalam handphone tersebut apakah sesuai dengan TKDN atau tidak.

b. Tidak Adanya Laporan Kerugian Materiil Dari Konsumen

Rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap UUPK dan kurang paham dengan eksistensi BPSK di Kota Malang, masyarakat pada umumnya selalu menghindari konflik apabila merasa dirugikan dan nilai kerugian yang dialami tersebut sangat kecil. Dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap BPSK, hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kesadaran konsumen. Sehingga apabila terjadi kerugian yang dialami, maka konsumen memilih tidak melapor ke BPSK, akan lebih baik bila ditangani sendiri. Karena dalam hal ini BPSK bersifat Pasif, yang artinya apabila tidak ada laporan kerugian dari masyarakat maka BPSK tidak akan menangani perkara tersebut, masyarakat harus aktif dalam sengeakta kerugian konsumen yang dialami, sehingga hak mereka yang langgar oleh pelaku usaha dapat diberikan ganti rugi sesuai dengan nilai kerugian yang ditimbulkan terhadap pemakaian barang dan atau jasa.

**C.2 Upaya Hukum BPSK Dalam Menangani Hambatan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

1. BPSK Tidak Menjadwalkan Kehadiran Anggotanya Untuk Melayani dan Menerima Konsultasi Dari Konsumen

Kewenangan BPSK sendiri sangat terbatas, ruang lingkup sengketa yang berhak ditangani hanya mencakup pelanggaran Pasal 19 Ayat (2), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. Begitupula dengan sanksi yang dijatuhkan hanya berupa sanksi administratif. Pengertian sanksi administratif di sini telah mendapat pengaruh dari sistem *common law*, sehingga dapat berupa penetapan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 60 UUPK. Pelanggaran terhadap Pasal-Pasal lain yang bernuansa pidana sepenuhnya menjadi kewenangan pengadilan.<sup>19</sup>

Anggota BPSK yang terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha dan pemerintah sebaiknya menjadwalkan anggotanya untuk melayani dan menerima konsultasi dan aduan dari konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha sehingga konsumen merasa ada tempat perlindungan terhadap haknya yang dilanggar. Berdasarkan sumber daya anggota BPSK merupakan salah satu faktor pendukung terhadap optimalisasi kinerja BPSK. Karena sesempurna apapun konsep apabila tidak didukung oleh kinerja dan sumber daya manusia yang memadai yang berkompeten dibidangnya maka eksistensi lembaga tersebut tidak akan berkembang dan jauh dari apa yang diharapkan.

---

<sup>19</sup> Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 180.



