



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
IPHONE REKONDISI TANPA JAMINAN  
KUALITAS DAN GARANSI RESMI**

*Protection For Consumers In The Purchasing Reconditioned Iphone Without  
Quality Assurance And Official Warranty*

**Oleh:**

**SYAHRIZAL ARIF MACHDIAR**

**NIM. 130710101015**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2018**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALM TRANSAKSI JUAL BELI  
IPHONE REKONDISI TANPA JAMINAN  
KUALITAS DAN ARANSI RESMI**

*Protection For Consumers In The Purchasing Reconditioned Iphone Without  
Quality Assurance And Official Warranty*

**Oleh:**

**SYAHRIZAL ARIF MACHDIAR  
NIM. 130710101015**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2018**

**MOTTO**

*“Keinginan yang kuat memiliki cara tersendiri untuk menjelma menjadi sebuah kenyataan”*

Napoleon Hill<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Napoleon Hill. *Think and Grow Rich*. (Jakarta: Ramala Books, 2007). Hlm. 67

## PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis Ibunnda Tatiana dan Ayahanda Danoe Machdiar yang telah memberikan banyak pengorbanan, doa, motivasi serta kasih sayang kepadaku sehingga bisa melangkah sejauh ini.
2. Kakak penulis Melati Indah Fauzia yang senantiasa memberikan nasihat-nasihat serta dukungan kepada adik-adiknya, dan kepada adiku Bayu Rachman Machdiar yang selalu menjadi motivasiku.
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember.
4. Bapak dan Ibu Dosen tercinta di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membimbing dan mendukung dengan memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada Penulis.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
IPHONE REKONDISI TANPA JAMINAN  
KUALITAS DAN GARANSI RESMI**

*Protection For Consumers In The Purchasing Reconditioned Iphone Without  
Quality Assurance And Official Warranty*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum dalam  
Program Studi Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh:

**SYAHRIZAL ARIF MACHDIAR  
NIM. 130710101015**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2018**

**PERSETUJUAN**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 16 Maret 2018

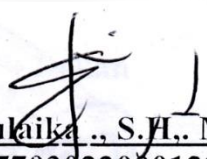
Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,



**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum**  
**NIP : 196812302003122001**

Dosen Pembimbing Anggota,



**Emi Zulkarnaen, S.H., M.H**  
**NIP : 1977030220001222001**

**PENGESAHAN**  
**SKRIPSI DENGAN JUDUL**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI**  
**IPHONE REKONDISI TANPA JAMINAN**  
**KUALITAS DAN GARANSI RESMI**

*Protection For Consumers In The Purchasing Reconditioned Iphone Without  
Quality Assurance And Official Warranty*

Oleh :

**SYAHRIZAL ARIF MACHDIAR**  
**NIM. 130710101015**

**Dosen Pembimbing Utama**



**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 196812302003122001**

**Dosen Pembimbing Anggota**



**Emi Zulaika, S.H., M.H.**  
**NIP. 1977030220001222001**

**Mengesahkan :**

Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum

Dekan



**Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.**  
**NIP. 197409221999031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan dihadapan panitia penguji pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16

Bulan : Maret

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

**Panitia Penguji:**

**Ketua,**

**Sekretaris,**




**Iswi Hariyani S.H., M.H.**  
NIP. 196212161988022001



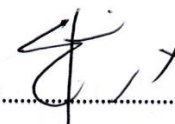
**Nanang Suparto, S.H., M.H.**  
NIP. 195711211984031001

**Anggota Penguji**

**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.**  
NIP. 196812302003122001

  
(.....)

**Emi Zulaika, S.H., M.H.**  
NIP. 1977030220001222001

  
(.....)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SYAHRIZAL ARIF MACHDIAR**

Nim : 130710101015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI IPHONE REKONDISI TANPA JAMINAN KUALITAS DAN GARANSI RESMI”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya ilmiah jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik juka kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Maret 2018

Yang menyatakan,.



**SYAHRIZAL ARIF MACHDIAR**  
**NIM. 130710101015**

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Iphone* Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas Dan Garansi Resmi”**. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada bagian Hukum Perdata Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan serta doa yang berasal dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Edi Wahjuni S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan kesabaran serta selalu memberikan dorongan dan pengarahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini;
2. Ibu Emi Zulaika S.H., M.H, selaku dosen pembantu pembimbing anggota skripsi atas semua pemikiran serta kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini;
3. Ibu Iswi Hariyani S.H., M.H, selaku Ketua Panitia Penguji kripsi atas kesediaanya untuk menjadi dosen penguji dan memberikan evaluasi pada penulisan skripsi ini serta ilmu yang telah diberikan;
4. Bapak Nanang Suparto S.H., M.H, selaku Sekretaris Panitia Penguji Skripsi atas kesediaanya untuk menjadi dosen penguji dan memberikan evaluasi pada penulisan skripsi serta ilmu yang telah diberikan;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I, Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III, yang menjadi sosok mentor dalam membimbing segala hal keilmuan;

6. Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah sabar dalam memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Dosen-Dosen serta karyawan-karyawati Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Ayahanda Danoe Machdiar dan Ibunda Tatiana, Bude Rindang, Mas Wasis dan Mbak Rima sebagai orang tua dan keluarga penulis, yang selalu memberikan dukungannya baik berupa moril maupun materil dan selalu memberikan cintanya yang terpancar serta doa dan restu yang selalu mengiringi langkah penulis;
9. Sahabat-sahabat penulis yang berada di Fakultas Hukum Universitas Jember yaitu Dhyka, Erixs, Lukman, Eka, Angga, Hildan, Nanta, Yusuf, Rere, Zahra, Tedja, Tomo, Maritsa, Yonanda, Alvindo, Alvin, Daniel, Iqbal, Indra, Dicky, Nenes, Tiara, Nafis, Vica, Dimas, yang selalu ada untuk penulis dan selalu membantu penulis jika terdapat kesulitan serta memberikan motivasi kepada penulis.
10. Pelatih serta sahabat-sahabat penulis yang berada dalam keluarga besar Taekwondo Baladhika Jaya Jember yaitu Pelatih Sabeum Joko, sahabat Nanda, Fafa, Afif, Agung, Chita, Nia, Niken, Nurlaila, Ridho, Lovie, Lova, Arda, Vicky, yang telah menemani keseharian penulis serta memberikan semangat yang luar biasa dan melatih serta mengajarkan penulis arti dari sebuah perjuangan sehingga penulis memiliki motivasi yang kuat.

Penulis tidak dapat memberikan balasan berupa jasa, tetapi penulis dapat senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada mereka semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan balasan yang setimpal berupa rahmat serta kebaikan-Nya.

Jember, 16 Maret 2018

Penulis

## RINGKASAN

Kemajuan yang terjadi pada era modern saat ini membawa dampak besar dalam kehidupan masyarakat, Terutama kemajuan pada bidang teknologi, dimana kebutuhan masyarakat saat ini dalam melakukan aktivitasnya membutuhkan suatu teknologi yang dapat membantu dan menunjang kebutuhan maupun gaya hidup. Untuk memenuhi kebutuhan dan gaya hidup tersebut maka masyarakat dapat melakukan suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa, dimana transaksi jual beli itu timbul karena adanya suatu perikatan yang mendasari jual beli tersebut, dalam melakukan perikatan yang akan menimbulkan perjanjian antara kedua belah pihak maka harus dilakukan dengan asas itikad baik, dimana pada transaksi di zaman modern saat ini asas itikad baik seringkali diabaikan oleh pihak pelaku usaha, seperti yang terjadi dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang menimbulkan kerugian pada konsumen yang mengkonsumsi barang tersebut. Konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha berhak medapata perlindungan hukum atas hak-haknya sesuai yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dari itu upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sangat diperlukan keberadaanya. Rumusan masalah yang terdapat dalam penulisan skripsi ini yaitu (1) Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi? (2) Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi? (3) Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen jika telah dirugikan dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi? .Tujuan penulisan dalam skripsi ini terdiri dari tujuan umum yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember dan tujuan khusus yaitu untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi.

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penulisan yuridis normatif yang menerapkan kaidah-kaidah hukum positif, dalam penulisan skripsi ini digunakan beberapa pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum untuk analisa dalam penulisan skripsi ini analisa yang digunakan adalah dengan metode analisa deduktif, yang digunakan untuk menarik kesimpulan yang berasal dari hal yang bersifat umum menjadi permasalahan yang bersifat khusus sehingga dapat ditarik dalam bentuk argumentasi dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang dibangun dari kesimpulan.

Tinjauan pustaka dalam penulisan skripsi ini terdiri dari Pertama yaitu perlindungan konsumen yang meliputi pengertian perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen. Kedua yaitu konsumen, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen. Ketiga yaitu pelaku usaha, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, larangan pelaku usaha. Keempat yaitu transaksi jual beli, pengertian transaksi jual beli, macam-macam transaksi jual beli. Kelima yaitu *iphone* rekondisi, pengertian

*iphone*, pengertian rekondisi, macam-macam *iphone* rekondisi. Keenam yaitu garansi, pengertian garansi, dan macam-macam garansi.

Hasil yang terdapat pada penulisan skripsi ini dibagi menjadi tiga hasil penelitian yaitu Pertama, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi dimana bentuk perlindungan ini terwujud berkat adanya peran pemerintah yang telah membentuk regulasi yang melindungi hak-hak para konsumen yang dirugikan. Kedua, tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang berupa pemberian ganti rugi kepada pihak konsumen yang dapat berupa pengembalian uang atau barang yang memiliki nilai setara dan juga pemenuhan kewajiban-kewajiban pihak distributor sebagai pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan. Ketiga, upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yaitu berupa penuntutan ganti rugi yang dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan kepada pihak distributor sebagai pelaku usaha yang merugikan dengan cara melalui jalur litigasi atau non litigasi. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

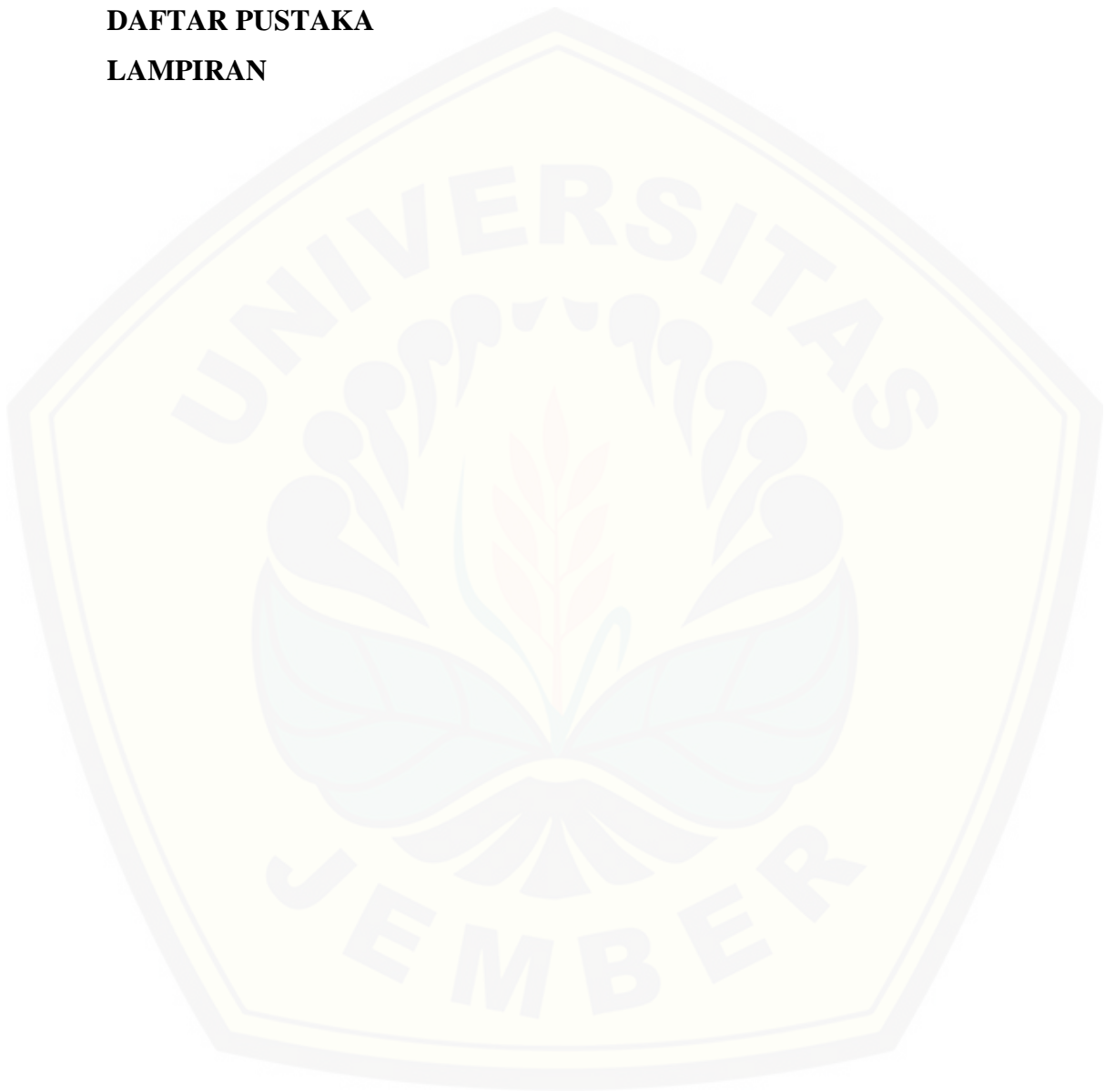
Kesimpulan yang didapat dari penulisan skripsi ini adalah Pertama, bentuk perlindungan hukum yang dapat diperoleh oleh konsumen yaitu dapat berupa perlindungan hukum preventif sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak-hak konsumen dan dilakukan sebelum terjadinya suatu pelanggaran, dan perlindungan hukum represif yang terdapat pada Pasal 45 dan Pasal 60 sampai Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran. Kedua, tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pihak distributor pada kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi sebagai pihak pelaku usaha yaitu berupa pemberian ganti kerugian dan juga pemenuhan akan kewajiban pelaku usaha sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pihak konsumen yang dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban pihak distributor selaku pelaku usaha berdasarkan wanprestasi ataupun berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tort*). Ketiga, pihak konsumen yang dirugikan dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi dapat mengajukan gugatan sebagai bentuk perlawanan kepada pihak distributor sebagai pelaku usaha dengan jalur *litigasi* atau *non litigasi*. Saran yang dapat penulis berikan, Pertama dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha seharusnya ikut melindungi kepentingan konsumen dengan cara beritikad baik dan melakukan suatu transaksi yang sehat, hal ini tentu harus didukung dari pihak pemerintah dalam upaya membina pelaku usaha dan mengawasi peredaran barang yang akan dijual kepada pihak konsumen agar tidak ada pihak konsumen yang merugi. Kedua, pada pihak konsumen dalam kasus ini agar lebih waspada dan berhati-hati dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dengan cara rajin mencari tahu informasi mengenai peredaran suatu produk atau jasa agar tidak salah pilih dan juga dapat dilakukan dengan menambah wawasan ilmu pengetahuan akan perkembangan peredaran produk pada masa modern saat ini, agar dapat mengetahui berita terbaru mengenai peredaran suatu barang dan/atau jasa.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian .....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Perlindungan Konsumen .....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	10
2.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	11

2.1.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen .....	12
2.2 Konsumen.....	13
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	13
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	14
2.3 Pelaku Usaha .....	17
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	17
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	18
2.3.3 Larangan Pelaku Usaha.....	20
2.4 Transaksi Jual beli .....	22
2.4.1 Pengertian Transaksi Jual Beli .....	22
2.4.2 Macam-macam Transaksi Jual Beli .....	22
2.5 Iphone Rekondisi.....	23
2.5.1 Pengertian Iphone.....	23
2.5.2 Pengertian Rekondisi .....	24
2.5.3 Macam-macam Iphone Rekondisi.....	24
2.6 Garansi .....	26
2.6.1 Pengertian Garansi .....	26
2.6.2 Macam-macam Garansi.....	27
<b>BAB 3 PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas dan Garansi Resmi.....	29
3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Iphobe Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas dan Garansi Resmi .....	36
3.3 Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Konsumen Jika Telah Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas dan Garansi Resmi.....	44
3.3.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	46
3.3.2 Penyelesaian Sengketa di Dalam Pengadilan.....	60

<b>BAB 4 PENUTUP</b> .....	<b>64</b>
4.1 Kesimpulan.....	64
4.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	





**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Gambar Iphone Rekondisi Resmi dan Rekondisi palsu
2. Gambar Kemasan Rekondisi Resmi dan Palsu



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam bidang teknologi, informasi dan industri membuat kebutuhan manusia semakin bertambah baik kebutuhan akan produk barang atau jasa. Untuk memenuhi kebutuhan akan produk barang atau jasa yang dibutuhkan maka masyarakat perlu melakukan suatu transaksi jual beli, suatu transaksi termasuk sebagai perikatan sesuai dengan pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Transaksi yang dilakukan antara konsumen dan pelaku usaha termasuk suatu kegiatan yang terjadi karena adanya kata sepakat antara konsumen dan pelaku usaha dan akan menimbulkan perikatan atau perjanjian antara kedua belah pihak,. Suatu transaksi bisa dikatakan sebagai perjanjian apabila memenuhi empat syarat sah dari perjanjian sesuai yang terdapat dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang terdiri dari beberapa unsur yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian.
3. Mengenai hal atau objek tertentu.
4. Suatu sebab (*causal*) yang halal karena menyangkut mengenai objek yang diperjanjikan

Syarat sah dari suatu perjanjian tersebut tentu didasari oleh beberapa asas-asas perjanjian, terdapat lima asas dalam suatu perjanjian yaitu asas konsensualisme, asas kebebasan berkontrak, asas kepribadian, asas itikad baik dan asas keadilan. Salah satu asas terpenting yang terdapat dalam suatu perjanjian adalah asas itikad baik, asas itikad baik ini terdapat dalam pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Penjelasan mengenai perjanjian tersebut menunjukkan bahwa dalam proses transaksi jual beli yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dapat berjalan dengan lancar ketika kedua belah pihak mengikuti asas-asas dari suatu perjanjian dan memenuhi unsur dari syarat sah perjanjian sesuai

dengan Kitab Undang-Undang Hukum perdata. Pada zaman modern saat ini proses transaksi menjadi lebih luas, hal ini dipengaruhi oleh kemajuan dari teknologi, informasi dan industri yang semakin berkembang dan maju yang sangat berpengaruh pada perkembangan pola hidup masyarakat yang telah mendapat banyak pengaruh dari kemajuan tersebut, dampak dari perkembangan dan kemajuan dari teknologi, informasi dan industri yang semakin maju saat ini telah membawa perubahan drastis pada pola hidup manusia,<sup>2</sup> terutama pola hidup antara masyarakat modern dan tradisional yang mendapat perbedaan besar dimana pola hidup masyarakat modern yang lebih maju cenderung melakukan transaksi yang lebih luas seperti transaksi *online* melalui media sosial, sedangkan pada masyarakat tradisional cenderung melakukan transaksi dengan bertatap muka secara langsung.<sup>3</sup>

Kemajuan dari teknologi, informasi dan industri tersebut memberikan dampak positif dan negatif bagi konsumen, disisi lain konsumen diuntungkan dengan banyaknya pilihan dari produk barang dan jasa sedangkan konsumen juga bisa dirugikan dan menjadi objek kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sebab itu saat ini sangat diperlukan sekali kesadaran masyarakat akan perlindungan konsumen dan juga etika dalam bertransaksi antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>4</sup> Perlindungan hukum konsumen bagi masyarakat merupakan hal yang sangat penting karena itu hubungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah yang sinergi sangat diperlukan untuk mewujudkan efisiensi perlindungan konsumen dalam masyarakat.<sup>5</sup> Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan industri yang semakin maju tersebut banyak sekali inovasi-inovasi yang menghasilkan produk-produk canggih dalam dunia teknologi yang semakin memudahkan kita dalam melakukan kegiatan sehari-hari terutama dalam berkomunikasi, salah satunya adalah *smartphone*. Salah satu merek ternama

---

<sup>2</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan HAM RI. *Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*. (Jakarta: Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2009). Hlm. 11.

<sup>3</sup> Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). Hlm. 2.

<sup>4</sup> Neni sri Imaniyati. *Hukum ekonomi & Ekonomi Islam, dalam perkembangan*. (Bandung: Mandar Maju, 2002). Hlm. 161.

<sup>5</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen* ( Bandung : Mandar Maju, 2000). Hlm.7.

*smartphone* yang berasal dari Amerika yaitu *Apple* telah menjadi primadona bagi masyarakat diseluruh dunia salah satunya di Indonesia dengan menghadirkan produk *iphone*. Ketenaran yang dimiliki *Apple* ini secara tidak langsung menimbulkan dampak negatif dimana pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab menjadikan *iphone* sebagai objek kecurangan dengan cara mendahur ulang perangkat tersebut atau biasa disebut rekondisi. Pelaku usaha yang dimaksud dalam kasus ini adalah distributor.

Perangkat *iphone* rekondisi atau dahur ulang tersebut telah banyak dijumpai di Indonesia salah satu kasus yang terjadi di Tangerang dimana Polsek Serpong menggrebek sebuah ruko di kawasan BSD dan menyita ratusan *iphone* rekondisi, terbongkarnya kasus ini berawal dari adanya laporan masyarakat sekitar dan laporan itu ditinjaklanjuti hingga ditemukan adanya tempat untuk mendahur ulang *handphone*. *Iphone* rekondisi tersebut tidak memiliki garansi resmi tetapi hanya garansi toko saja.<sup>6</sup> Contoh kasus tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen sangat lemah dan banyak dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, serta bertentangan dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dan pasal 32 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (yang selanjutnya disebut Undang-Undang Telekomunikasi). Berkaitan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji permasalahan tersebut dalam bentuk karya tulis ilmiah skripsi dengan judul **”PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI IPHONE REKONDISI TANPA JAMINAN KUALITAS DAN GARANSI RESMI**

---

<sup>6</sup> Mei Amelia R, 2015, Polsek Serpong Sita Ratusan Iphone Rekondisi di Sebuah Ruko di BSD, Diunduh dalam <https://news.detik.com/berita/2991788/polsek-serpong-sita-ratusan-iphone-rekondisi-di-sebuah-ruko-di-bsd>. Diakses pada tanggal 14 Juni 2017.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka Penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi?
3. Apa upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen jika telah dirugikan dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya. Adapun tujuan dari penulisan ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus dimana tujuan tersebut adalah :

### 1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi dan melengkapi salah satu pokok persyaratan akademis gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai upaya untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Sebagai sumbangan pemikiran ilmiah di bidang ilmu hukum yang diharapkan dapat berguna bagi almamater, mahasiswa fakultas hukum, dan masyarakat umum.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami dan mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi.
2. Untuk memahami dan mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi.
3. Untuk memahami dan mengetahui upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi.

### 1.4 Metode Penelitian

Penulisan suatu skripsi tidak lepas dari metode penelitian, metode penelitian sangat penting dalam penulisan skripsi agar analisa terhadap suatu objek yang nantinya akan dikaji dapat dilakukan dengan benar serta dapat di pertanggungjawabkan secara ilmiah.

Metode penelitian merupakan prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mendapatkan suatu pengetahuan ilmiah dan juga sebagai cara yang sistematis untuk menyusun suatu ilmu pengetahuan. Metode penelitian juga dilakukan untuk menemukan suatu aturan, prinsip-prinsip, serta doktrin-doktrin yang berkaitan dengan hukum maka dari itu dalam memilih suatu metode penelitian harus dilakukan secara tepat. Penulisan skripsi ini menggunakan metode penulisan yang sistematis sebagai upaya menemukan suatu fakta serta mengujinya.

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum atau *legal research* atau dalam bahasa Belanda disebut *rechtsonderzoek* adalah suatu cara yang dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan suatu preskripsi mengenai apa yang seharusnya atas isu yang diajukan.<sup>7</sup> Dalam penulisan skripsi ini tipe penelitian yang

---

<sup>7</sup> Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014). Hlm. 1.

digunakan adalah tipe penelitian yuridis normatif, tipe penelitian yuridis normatif merupakan suatu tipe penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan-penerapan, kaidah-kaidah, atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis atas pokok permasalahan dengan asas-asas dan norma hukum yang ada.<sup>8</sup>

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Penelitian yang terdapat dalam hukum memiliki beberapa jenis pendekatan, dengan pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai suatu isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabnya. Pendekatan-pendekatan yang digunakan didalam penelitian hukum adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>9</sup> Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini menggunakan dua tipe pendekatan yaitu pendekatan undang-undang dan juga pendekatan konseptual.

Pendekatan undang-undang (*statue approach*), merupakan pendekatan dengan cara menggunakan legislasi<sup>10</sup> dan dengan cara menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan ini dilakukan ketika peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada, hal itu dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang akan dihadapi. Peneliti dalam menggunakan pendekatan konseptual perlu merujuk pada prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.<sup>11</sup> Pemahaman akan pandangan-pandangan

---

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2016). Hlm. 133.

<sup>9</sup> *Ibid.* Hlm. 133.

<sup>10</sup> *Ibid.* Hlm. 142.

<sup>11</sup> *Ibid.* Hlm. 178.

dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

### **1.4.3 Bahan Hukum**

Sumber bahan hukum digunakan untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dalam suatu karya ilmiah. Sumber-sumber penelitian hukum atau sumber bahan hukum ini dibedakan menjadi dua yaitu sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder.

#### **1.4.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yaitu mempunyai otoritas, bahan hukum primer ini terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan juga putusan-putusan hakim.<sup>12</sup> Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Jakarta.
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881), Jakarta
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512), Jakarta.
5. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Perindustrian. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492), Jakarta.

---

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki,2016. *Op.Cit.* Hlm. 181.



6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder merupakan semua bentuk publikasi yang bersangkutan dengan hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, dimana bahan hukum sekunder ini biasanya meliputi buku teks, jurnal hukum, serta komentar dari putusan pengadilan.<sup>13</sup>

#### **1.4.3.3 Bahan Non Hukum**

Dalam penelitian ini selain menggunakan bahan-bahan hukum, penulis juga menggunakan bahan non hukum, karena di dalam penelitian hukum untuk keperluan akademis pun bahan non hukum dapat membantu. Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan maupun penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai kaitan dengan topik penelitian.

#### **1.4.4 Analisis Bahan Hukum**

Analisa bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan, proses analisis bahan hukum merupakan proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu :<sup>14</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan.
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum.
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan.
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum.
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

---

<sup>13</sup> *Ibid.* Hlm. 182

<sup>14</sup> *Ibid.* Hlm. 213

Tahap-tahap dalam menganalisa bahan hukum tersebut tidak dapat dipisahkan keberadaanya karena bagian-bagian dari tahapan-tahapan dalam menganalisa suatu isu hukum tersebut merupakan suatu bentuk kesatuan yang saling berkaitan, dimana dalam menganalisa suatu permasalahan atau isu hukum yang ada maka hal pertama yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah dengan mengidentifikasi suatu pokok permasalahan atau fakta hukum yang ada baru dilanjutkan dengan mengumpulkan bahan-bahan hukum yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam suatu penelitian, setelah itu melakukan tahap selanjutnya hingga selesai sesuai dengan tahapan-tahapan diatas, sehingga penelitian suatu permasalahan yang terdapat suatu isu hukum tersebut dapat berjalan lancar dan memiliki sistematika yang jelas.

Tahapan tersebut juga sesuai dengan ilmu hukum yang bersifat preskriptif sehingga membuat penelitian ini dapat mencapai tujuan yang dimaksudkan, yaitu dengan menjawab permasalahan yang telah diajukan dalam penelitian ini yang pada akhirnya dapat dicapainya suatu kesimpulan. Analisa bahan hukum yang dilakukan memiliki tujuan dapat dicapainya penemuan suatu jawaban atas permasalahan yang terjadi yang telah dibahas dalam penelitian ini, analisa tersebut dapat dilakukan dengan metode deduktif dimana analisa dengan metode deduktif merupakan proses penalaran dari suatu kesimpulan umum untuk memberikan suatu penjelasan yang logis dan konkrit dari suatu permasalahan hukum yang bersifat khusus. Sehingga tidak terjadi pemahaman yang salah mengenai pemecahan suatu isu hukum yang sedang dihadapi. Kesimpulan yang didapat dengan analisa bahan hukum yang menggunakan metode deduktif dilakukan dengan cara menginventarisasi dan mengidentifikasi peraturan perundang-undangan, dan selanjutnya akan dilakukan suatu analisis terhadap kasus yang memiliki keterkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Perlindungan Konsumen

#### 2.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan suatu produk barang dan/atau jasa,<sup>15</sup> selain itu istilah perlindungan konsumen muncul dikarenakan adanya suatu konflik yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan bertransaksi sehari-hari, sehingga dirasa perlu untuk melindungi pihak konsumen yang kerap kali menjadi korban itikad tidak baik yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.

Menurut pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, sedangkan secara umum perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.<sup>16</sup> Sedangkan menurut pendapat N.H.T Siahaan hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian atau cabang dari ilmu ekonomi karena permasalahan yang diatur dalam hukum konsumen digolongkan dalam hukum bisnis, karena rangkaian pemenuhan barang dan jasa selalu berhubungan dengan aspek bisnis atau transaksi.<sup>17</sup>

Konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Perlindungan

---

<sup>15</sup> Burhanuddin S. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2011). Hlm. 1.

<sup>16</sup> Zulham, 2013. *Op.Cit.* Hlm.21.

<sup>17</sup> Happy Susanto. *Panduan Praktis Hak-hak Konsumen jika dirugikan*. (Jakarta: Visimedia, 2008). Hlm. 19.

Konsumen haruslah mendapatkan perhatian yang lebih karena investasi asing saat ini telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah memiliki hubungan dengan ekonomi dunia dan hal ini tentunya akan berdampak negatif bagi perlindungan konsumen karena terdapatnya persaingan perdagangan internasional.

### 2.1.2 Tujuan perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah sebagai pencapaian maslahat dari hasil transaksi ekonomi dan bisnis, dimana maslahat tersebut merupakan perpaduan antara pencapaian suatu keuntungan. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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.

Perlindungan konsumen tersebut pada hakikatnya bertujuan untuk melindungi konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen bukan untuk mematikan pelaku usaha, tetapi diharapkan dapat menjadi motivasi pelaku usaha untuk menjalankan usahanya secara sehat.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Wibowo Tunardy, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jurnal Hukum, 2016). Diakses pada tanggal 17 Oktober 2017. Hlm 1.

### 2.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Hukum yang berlaku di Indonesia tentu memiliki dasar atau asas yang melandasi suatu sistem hukum, dimana asas hukum merupakan aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang bersumber pada nilai yang dianggap baik dan benar namun masih bersifat abstrak dan umum. Begitu juga dalam hukum perlindungan konsumen juga terdapat asas-asas yang melandasi perlindungan konsumen dan untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen tersebut perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan didalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari :

- a. 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.
- b. 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.
- c. Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. 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.
- e. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin adanya kepastian hukum.

Asas-asas perlindungan konsumen tersebut sangat penting karena konsumen dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti melakukan transaksi dalam jual beli perlu mendapat perlindungan hukum, dimana perlindungan hukum tersebut dapat berjalan dengan baik jika terdapat suatu asas yang melandasi. Asas-asas hukum juga sangat penting keberadaannya karena dalam perumusannya berkaitan dengan filosofi pembangunan nasional sehingga tidak hanya dalam perlindungan konsumen tetapi dalam semua peraturan perundang-undangan asas-asas hukum

juga harus ada karena nantinya akan dijadikan sebagai acuan serta rujukan pertama dalam suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2.2 Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan suatu istilah yang berasal dari kata *consumer* (Inggris) dan *consument* (Belanda), atau dapat diartikan sebagai setiap orang atau perusahaan yang memakai atau mengkonsumsi barang dan atau jasa tertentu.<sup>19</sup> Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang sering dipergunakan dan merupakan istilah yang perlu diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen yang dikemukakan baik dalam rancangan Undang-Undang perlindungan konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>20</sup>

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Ayat (2) “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”. Konsumen merupakan istilah yang berasal dari kata *Consumer*, yang dapat juga diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang. Begitu juga pengertian yang dijelaskan oleh Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen, konsumen merupakan lawan dari pelaku usaha dalam artian jika terdapat pelaku usaha pastilah terdapat konsumen begitupun sebaliknya. Konsumen terbagi atas 3 (tiga) jenis konsumen, yang dibedakan menjadi :<sup>21</sup>

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

---

<sup>19</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2016). Hlm. 22.

<sup>20</sup> Ahmad Miru. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011). Hlm. 19.

<sup>21</sup> Zulham, 2013. *Op.Cit*. Hlm. 17-18.

2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*) adalah setiap orang yang menggunakan serta mendapatkan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Amerika Serikat dan MEE (Masyarakat Ekonomi Eropa), memberi penjelasan tentang arti kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai”, namun di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut merupakan pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.<sup>22</sup>

Selain pengertian-pengertian tentang konsumen tersebut, terdapat juga pengertian konsumen menurut Pasal 1 dan Pasal 9 *Directive*, dimana *Directive* ini muncul sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen dari pemakai produk-produk yang cacat di negara-negara anggota *European Economic Community* (EC/MEE) dengan cara menyusun *Product Liability Directive* yang nantinya harus diintegrasikan ke dalam instruktur hukum masing-masing negara anggota EC, adapun pengertian konsumen berdasarkan *Directive* tersebut adalah pribadi yang menderita kerugian (jiwa, kesehatan, maupun benda) akibat pemakaian produk yang cacat untuk keperluan pribadinya. Jadi, konsumen yang dapat memperoleh kompensasi atas kerugian yang dideritanya adalah “pemakai produk cacat untuk keperluan pribadi”.<sup>23</sup>

### 2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha tentu memiliki hak-hak tersendiri dimana terdapat sembilan hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

---

<sup>22</sup> *Ibid.* Hlm. 23.

<sup>23</sup> *Ibid.* Hlm. 24.

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

Menurut mantan presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, pernah mengemukakan bahwa konsumen memiliki empat hak dasar, yaitu :<sup>24</sup>

1. Hak untuk mendapatkan produk yang aman  
(*The right to safe products*);
2. Hak untuk mendapat informasi dari suatu produk  
(*The right to be informed about product*);
3. Hak untuk menentukan pilihan dalam memilih produk  
(*The right to definite choices in selecting products*);
4. Hak untuk didengar mengenai kepentingan konsumen  
(*The right to be heard regarding consumer interests*);

Hak dasar tersebut telah diakui secara internasional, dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tetapi tidak semua organisasi menerima hak tersebut.<sup>25</sup> Selain menurut penyampaian mantan presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy diatas serta hak-hak tambahan yang dikemukakan oleh organisasi

---

<sup>24</sup> Abdul Halim Barkatullah. *Hak-Hak Konsumen*. (Bandung: Nusa Media, 2010). Hlm. 32.

<sup>25</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Grasindo, 2006). Hlm. 20.



konsumen tersebut, Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yaitu :<sup>26</sup>

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan Perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. Tersedianya Informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan Konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Perlindungan hak-hak konsumen dapat berjalan seiring dengan perkembangan demokrasi yang terjadi dalam suatu negara, dalam Negara Demokrasi, hak-hak Warga Negara, termasuk hak-hak konsumen harus dihormati.<sup>27</sup> Macam-macam hak-hak konsumen diatas mencerminkan bahwa sesungguhnya konsumen sangat rawan terhadap perlakuan merugikan yang disebabkan oleh itikad tidak baik pelaku usaha, hal ini dapat terlihat terutama pada hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.<sup>28</sup> Sebagai konsumen yang seringkali dirugikan oleh pihak pelaku usaha mendapatkan cukup banyak hak-hak konsumen yang dapat memberikan konsumen rasa aman serta nyaman dalam bertransaksi dan dapat memaksimalkan posisinya sebagai seorang konsumen, sebagai penyeimbang konsumen juga memiliki kewajiban, yang sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

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

---

<sup>26</sup> *Ibid.* Hlm. 33.

<sup>27</sup> Rudyanti Dorotea Tobing. *Hukum, Konsumen dan Masyarakat Sebuah Bunga Rampai*. (Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2014). Hlm. 7.

<sup>28</sup> *Ibid.* Hlm. 34-35.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hal tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya sendiri sebagai seorang konsumen.

## **2.3 Pelaku usaha**

### **2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha**

Transaksi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari tidak lepas dari berbagai macam pihak, diantaranya terdapat pihak pelaku usaha dan konsumen, pelaku usaha sendiri merupakan salah satu pihak yang berperan dalam transaksi ekonomi atau dalam transaksi jual beli, menurut Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha “adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang dimaksud tersebut adalah yang termasuk dalam BUMN, korporasi, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini dalam memberikan pengertian tentang pelaku usaha cukup luas karena meliputi grosir, pengecer, leveran, distributor dan sebagainya, maka dari itu pengertian yang cukup luas ini juga memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha diberbagai negara. Masyarakat Eropa terutama Belanda, menkualifikasi yang termasuk sebagai produsen dimana kualifikasi yang termasuk produsen tersebut adalah pembuat produk jadi, penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, dan juga setiap orang yang menampakan dirinya sebagai seorang produsen baik dengan cara

mencantumkan namanya, identitas tertentu, dan tanda pembeda lain yang membedakan dengan produk asli.<sup>29</sup>

Pengertian Pelaku usaha di atas merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam arti banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya undang-undang perlindungan konsumen tersebut memberikan suatu rincian sebagaimana dalam *directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan suatu produk.<sup>30</sup>

Oleh karena istilah pelaku usaha yang dimaksud dalam undang-undang perlindungan konsumen meliputi berbagai bentuk /jenis usaha, maka sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha, dimana urutan tersebut disusun sebagai berikut :<sup>31</sup>

1. Pihak yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
2. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
3. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

### 2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban pelaku usaha merupakan suatu timbal balik, bila diperhatikan dengan seksama tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dan begitupun sebaliknya. Bila diperhatikan dengan ketentuan umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih spesifik, karena dalam Undang-

---

<sup>29</sup> *Ibid.* Hlm. 38.

<sup>30</sup> Ahmadi Miru. 2011. *Op.Cit.* Hlm. 23.

<sup>31</sup> *Ibid.* Hlm. 39.

Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan dasar itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antara pelaku usaha.<sup>32</sup> Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak. Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak-hak pelaku usaha tersebut adalah :

- 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 tidak terbukti secara hukum, bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya juga memiliki hak-haknya, hak pelaku usaha dalam menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi dari barang dan/atau jasa tersebut kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

Bentuk dari konsekuensi dari hak-hak konsumen yang telah disebutkan didalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pelaku usaha juga dibebankan pada kewajiban-kewajiban pelaku usaha, dimana kewajiban-kewajiban pelaku usaha tersebut menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

---

<sup>32</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarao & Habloel Mawardi. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Jakarta: @Akademia, 2012). Hlm. 33.

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan 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. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi barang atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha yang utama adalah beritikad baik dalam menjalankan suatu transaksi dengan konsumen, hal ini dapat dilihat bahwa dalam Undang-Undang perlindungan konsumen tampak jika itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha. Karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, tetapi sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal demikian disebabkan karena kemungkinan terjadinya bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi pelaku usaha, sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai saat melakukan transaksi dengan produsen atau pelaku usaha.<sup>33</sup>

### 2.3.3 Larangan Pelaku Usaha

Kerugian yang dialami konsumen terjadi karena adanya itikad tidak baik yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman serta mendapatkan suatu produk yang sesuai dengan kriteria yang dicantumkan dalam informasi produk dapat dirugikan, maka dari itu untuk mencegah pelaku usaha dalam berbuat hal-hal yang dapat merugikan konsumen maka dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>33</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Op. Cit.* Hlm. 41-42.

Perlindungan Konsumen telah diatur larangan-larangan bagi pelaku usaha, larangan tersebut meliputi kegiatan :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
  - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
  - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
  - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
  - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
  - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
  - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu :
2. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
3. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. Pada hakikatnya larangan yang dimaksudkan ini menurut Nurmadjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal-usul, kualitas, sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya.<sup>34</sup>

## **2.4 Transaksi Jual Beli**

### **2.4.1 Pengertian Transaksi Jual Beli**

Transaksi jual beli dalam kehidupan sehari-hari terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari memerlukan barang dan/atau jasa sebagai keperluan dalam melakukan aktivitas atau dalam berkehidupan bermasyarakat. Menurut Pasal 1457 KUHPerdara yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Berdasarkan pengertian tersebut maka jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan.<sup>35</sup>

### **2.4.2 Macam-macam Transaksi Jual Beli**

Dalam kehidupan sehari-hari kita selalu dihadapkan dengan kebutuhan yang makin hari makin bertambah, salah satunya adalah kebutuhan akan barang, salah satu mendapatkan barang yaitu dengan cara transaksi jual beli. Transaksi jual beli dalam kehidupan sehari-hari terdapat dua jenis yaitu transaksi jual beli kontan dan transaksi jual beli kredit.<sup>36</sup> Adapun transaksi-transaksi tersebut adalah :

1. Transaksi Tunai atau Kontan, transaksi ini merupakan transaksi yang dilakukan dengan cara pembayaran langsung atau tanpa adanya

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004). Hlm. 65.

<sup>35</sup> Firman Floranta Adonara. *Perjanjian Jual Beli*. (Jember, Universitas Jember, 2012). Hlm. 1.

<sup>36</sup> Fhariz Khumaidi, 2017, Perbedaan Antara Cash dan Kredit, Diunduh dalam <http://infopropertisyariah.com/blog/perbedaan-antara-cash-dan-kredit>. Diakses pada tanggal 23 Mei 2017.

suatu cicilan dalam pembelian barang tersebut, biasanya dalam transaksi jual beli secara tunai atau kontan maka konsumen akan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa nota kontan.<sup>37</sup>

2. Transaksi Kredit, transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli ini dilakukan dengan cara menyicil yang dilakukan setiap bulannya, dimana dengan cicilan tersebut maka konsumen yang melakukan pembayaran dengan jenis transaksi ini akan dikenakan bunga sekian persen dari pembayaran kredit yang dilakukan dalam transaksi jual beli tersebut.

Macam-macam transaksi diatas mencerminkan bahwa pihak konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku usaha dapat melakukan transaksi jual beli dengan 2 (dua) jenis transaksi jual beli tersebut. Terdapat kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam cara bertransaksi secara tunai dan kredit, untuk itu pihak konsumen diharuskan cermat dan bijaksana dalam memilih transaksi yang dilakukan kepada pelaku usaha karena transaksi-transaksi tersebut memiliki cara pembayaran berbeda.

## 2.5 Iphone Rekondisi

### 2.5.1 Pengertian Iphone

Alat telekomunikasi memiliki berbagai macam bentuk dan jenis diantaranya adalah handphone dimana pada era modern saat ini handphone telah mengalami perkembangan yaitu menjadi *smartphone* dimana *smartphone* merupakan salah satu alat telekomunikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat modern pada saat ini, dimana menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi alat telekomunikasi adalah setiap alat perlengkapan yang digunakan dalam bertelekomunikasi. *Smartphone* pada era modern saat ini memiliki banyak merek salah satunya adalah *iphone* dimana *iphone* merupakan telepon genggam revolusioner dan suatu telepon pintar yang dirancang dan dipasarkan oleh *apple inc*, yang memiliki fungsi kamera, pemutar multimedia, SMS, dan *voicemail*. *Iphone* juga dapat disambungkan dengan koneksi internet, untuk melakukan aktivitas misalnya dengan mengirim pesan *e-mail*, menjelajah web, dan kegiatan media elektronik berbasis internet lainnya. Selain fitur-fitur

---

<sup>37</sup> Losina Purnastuti & Rr. Indah Mustikawati. *Ekonomi SMA/MA Kls XII*. (Jakarta: Grasindo, 2006). Hlm. 17.



tersebut *iphone* juga menggunakan sistem operasi telpon genggam *IOS Apple* yang juga dikenal dengan nama “*Iphone OS*” sampai pertengahan 2010, sesaat setelah peluncuran *Ipad*. *Iphone* sendiri pertama kali diluncurkan pada tanggal 29 Juni 2007, saat ini terdapat beberapa model *iphone* diantaranya adalah *iphone 3G*, *iphone 3GS*, *iphone 4*, *iphone 4S*, *iphone 5*, *iphone 5C*, *iphone 5S*, *iphone SE*, *iphone 6 plus*, *iphone 6*, *iphone 6S Plus*, *iphone 6S*, *iphone 7 Plus*, *iphone 7*.<sup>38</sup>

### 2.5.2 Pengertian Rekondisi

Rekondisi menurut kamus internasional merupakan suatu istilah yang berasal dari kata ulang dan kondisi, sehingga dapat disimpulkan bahwa rekondisi adalah memperbaiki ulang suatu komponen barang yang telah rusak dengan komponen lain. Barang-barang elektronik yang sudah rusak atau memiliki kegagalan fungsi dari beberapa komponen, terkadang oleh pelaku usaha tidak dibuang begitu saja melainkan diambil beberapa komponen perangkat yang dibutuhkan, yaitu komponen perangkat yang masih berfungsi, lalu komponen perangkat tersebut akan digunakan kepada perangkat keras lain seperti komputer, smartphone, dan lain-lain yang mengalami kondisi rusak atau gagal fungsi, dengan cara mengganti komponen yang gagal fungsi dari *smartphone* yang rusak tersebut dengan komponen perangkat lain.<sup>39</sup> Dalam kasus ini disebut “Rekondisi”, dalam kata lain Rekondisi merupakan suatu cara daur ulang atau pengembalian barang yang rusak atau mengalami gagal fungsi kepada bentuk atau kemasan yang seperti terlihat baru.

### 2.5.3 Macam-macam Iphone Rekondisi

*Iphone* yang terdapat dalam pasaran saat ini, jika *iphone* tersebut *iphone* lansiran lama yaitu *iphone 4* hingga *iphone 6* masih dijual dalam keadaan baru, bisa dikatakan bahwa *iphone* tersebut adalah *iphone* rekondisi, karena apple sendiri telah menyetop produksi *iphone* lansiran lama tersebut. *Iphone* rekondisi ini dapat terbagi menjadi dua diantaranya :

---

<sup>38</sup> Arthur D. Levinson, 2017, Identify Your Iphone Model, Diunduh dalam <https://support.apple.com/en-us/HT201296>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2017.

<sup>39</sup> Jordigates, 2014, Pengertian Refurbish, Tray, dan Rekondisi [supaya tak tertipu!], Diunduh dalam <https://www.kaskus.co.id/thread/531216d77fcf17bb56000054/pengertian-refurbish-tray-dan-rekondisi/>. Diakses pada tanggal 22 Mei 2017.

### 1. Iphone Rekondisi Resmi (*Refurbished*)

*Refurbished* merupakan salah satu cara dalam memperbarui suatu barang elektronik dengan komponen yang memiliki kualitas dan fungsi yang normal,<sup>40</sup> dalam kasus ini bisa disebut dengan *Iphone* rekondisi resmi atau *iphone refurbished*, *iphone* rekondisi resmi ini merupakan *iphone* rekondisi yang dalam perekondisiannya dilakukan secara resmi oleh pihak *Apple*. Rekondisi ini dilakukan oleh pihak *Apple* karena barang tersebut (*iphone*) telah mengalami kerusakan atau mengalami gagal fungsi, lalu barang tersebut di kemas ulang dengan mengganti komponen perangkat yang rusak pada *iphone* tersebut dengan perangkat yang normal atau dalam artian *apple* memberikan garansi atau sertifikat resmi pada perangkat (*iphone*) tersebut atau bisa disebut dengan rekondisi standard produksi *Apple*.<sup>41</sup> Produk *Iphone* rekondisi resmi ini bisa dikatakan memiliki kualitas yang sama dengan *iphone-iphone* lain dari produk *Apple* dan memiliki garansi yang resmi pula yang berasal dari *Apple*. Maka dari itu jika akan membeli produk *iphone* maka harus benar-benar teliti dalam memilih produk yang benar, agar tidak salah pilih dalam membeli suatu produk, apalagi produk tersebut memiliki *brand* yang cukup terkenal.

### 2. Iphone Rekondisi Tidak Resmi

*Iphone* rekondisi tidak resmi ini merupakan *iphone* yang dikemas lagi dengan kemasan baru tetapi pada dasarnya *iphone* tersebut merupakan produk yang gagal fungsi dan bahkan rusak atau bisa dikatakan bekas dengan tampilan yang baru, tetapi oleh pihak distributor yang tidak bertanggung jawab diperbaiki sendiri dengan cara mengganti komponen dari perangkat atau *iphone* yang rusak atau gagal fungsi tersebut dengan komponen perangkat lain yang kualitasnya rendah atau bekas. Tentu hal ini sangat merugikan konsumen yang sebagian besar awam mengenai produk yang akan dibeli tersebut. Produk rekondisi palsu ini tidak

---

<sup>40</sup> Trevor Zink et al, "Comparative life cycle assessment of smartphone reuse: repurposing vs. refurbishment" (2014) 19:5 Int J Life Cycle Assess 1099 at 1102.

<sup>41</sup> Sigit Kuncoro, 2015, Tips Cara Membedakan Iphone Rekondisi Resmi Asli dan Iphone Rekondisi Palsu, Diunduh dalam <http://www.teknoped.com/2015/03/Tips-Cara-Membedakan-Iphone-Rekondisi-Resmi-Asli-dan-Apple-Iphone-Rekondisi-palsu.html?m=1>. Diakses pada tanggal 22 Mei 2017.

memiliki garansi resmi dan hanya memiliki garansi distributor yang jika dilakukan klaim oleh pihak konsumen jika terjadi kerusakan maka pihak distributor akan mengelak dan mempersulit proses klaim tersebut.

## 2.6 Garansi

### 2.6.1 Pengertian Garansi

Garansi merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Kamus besar bahasa Indonesia juga memberikan artian mengenai garansi dimana garansi memiliki arti tanggungan, sedang dalam ensiklopedia Indonesia, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan

Dalam pembelian suatu produk tentu terdapat suatu garansi yang tertera, garansi ini berguna jika suatu saat terdapat masalah pada barang yang akan dibeli tersebut akan mendapatkan perbaikan barang secara gratis dengan syarat barang yang rusak dan akan dilakukan klaim garansi tersebut harus rusak disebabkan bukan karena kesengajaan dari pemilik barang setelah dilakukan sebuah transaksi. Garansi itu sendiri merupakan proses dan prosedur penggantian suatu barang yang dimaksudkan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas mutu dan kualitas dari barang yang dibeli. Waktu atau masa berlaku dari garansi tersebut diatur oleh mekanisme prosedural yang mengikat dan berketetapan, dimana prosedur tersebut harus dijalankan dengan pertimbangan kebijakan dari pihak-pihak yang berkaitan. Garansi sendiri terbagi menjadi dua yaitu :<sup>42</sup>

#### 1. Garansi ( Jaminan produk ) :

Merupakan surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan jaminan produk tersebut. Pada umumnya diikuti kesediaan dari pelaku usaha untuk melakukan perbaikan atau penggantian atas segala kerusakan yang ada, dengan batasan-batasan tertentu atau garansi pemakaian. Garansi pemakaian merupakan

---

<sup>42</sup> Janus Sibadalok III. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014). Hlm. 9.

pernyataan sepihak yang dikeluarkan pelaku usaha yang berisi kesediaan pelaku usaha untuk melakukan perbaikan dan/atau penggantian atas kerusakan dalam produknya selama masa berlaku garansi tersebut.

## 2. Garansi atau Hutang :

Garansi merupakan jaminan oleh pihak penjual kepada pihak pembeli untuk memperbaiki melengkapi kekurangan akan kuantitas, kualitas dari produk yang dijual. Jaminan atas hutang yaitu salah satu model pembayaran, biasanya dibuat bersama dengan *agreement* lainnya seperti *loan* atau *leasing agreement*, pengertian jaminan produk atau garansi tersebut dapat diketahui bahwa hubungan jaminan produk atau garansi tersebut dalam kegiatan jual beli barang adalah sebagai bukti penjaminan atas kualitas barang. Sehingga jika kualitas dari suatu produk yang diperjual belikan tersebut tidak baik, maka dengan adanya garansi tersebut semua kerusakan itu akan ditanggung oleh pihak produsen.

### 2.6.2 Macam-macam Garansi

Produk yang dikeluarkan oleh beberapa pelaku usaha tentu memiliki jenis garansi yang berbeda-beda, hal ini terjadi karena produk yang dibeli tidak hanya produk dalam negeri terdapat juga produk yang berasal dari produsen luar negeri, tentu saja hal ini berpengaruh terhadap jenis-jenis dari garansi tersebut. Garansi yang terdapat pada suatu produk memiliki beberapa macam garansi, macam-macam garansi tersebut memiliki tiga jenis, diantaranya adalah :<sup>43</sup>

1. Garansi Resmi merupakan garansi yang berasal dari produsen selaku pemilik dan pemegang merk dagang di seluruh dunia. Tujuan dari garansi ini adalah agar setiap pembeli merasa terjamin ketika produk mengalami kendala atau kerusakan.
2. Garansi Distributor merupakan garansi yang berasal dari agen yang membawa masuk suatu produk ke dalam negeri. Jika produk mengalami kerusakan maka pihak yang akan memperbaiki adalah *service center* yang tertera pada kartu garansi tersebut.
3. Garansi Internasional merupakan garansi yang berasal dari toko atau penjual produk dengan durasi tertentu, sesuai dengan yang tertera pada info detail produk.

---

<sup>43</sup> Simon Hill, 2014, Phone Warranties Explained, Diunduh dalam <http://www.androidauthority.com/phone-warranties-explained-525998/>. Diakses pada tanggal 22 Mei 2017.

Garansi dalam peredaran suatu produk sangatlah penting, dan pelaku usaha wajib memberikan jaminan atau garansi ini terhadap produk yang dihasilkan, semua ini dilakukan agar konsumen merasa nyaman dalam melakukan transaksi atau jual beli suatu produk, selain itu garansi juga sangat berharga karena bertambahnya nilai jual suatu barang juga dipengaruhi oleh ada atau tidaknya garansi tersebut serta terjaminnya kualitas dari suatu produk juga dipengaruhi oleh garansi. Dengan adanya garansi minat dari konsumen yang akan membeli suatu produk juga akan bertambah.

Garansi sendiri memiliki beberapa kategori selain seperti yang sudah disebutkan di atas, dimana garansi yang kita kenal saat ini terdapat garansi yang disampaikan secara tertulis dan juga garansi yang disampaikan secara lisan, biasanya garansi yang disampaikan secara tertulis adalah garansi resmi dari pabrik yang diberikan dengan bentuk tertulis, sedangkan garansi yang tersirat atau hanya disampaikan secara lisan adalah garansi toko dalam kasus ini yaitu garansi dari pihak distributor yang biasanya garansi ini diragukan keberadaannya oleh konsumen karena hanya disampaikan secara tersirat serta jangka waktunya terbatas hitungan hari atau minggu.<sup>44</sup>

Dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini jaminan yang didapatkan oleh pihak konsumen memang ada, tetapi jaminan garansi tersebut bukan merupakan jaminan atau garansi asli yang berasal dari pihak *Apple* melainkan hanya garansi yang berasal dari pihak distributor sehingga sulit jika suatu saat akan melakukan klaim terhadap garansi tersebut.

---

<sup>44</sup> Shidarta. 2015. *Garansi dan Perlindungan Konsumen*. Diunduh dalam <http://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/>. Diakses pada tanggal 14 Januari 2018.

### BAB 3. PEMBAHASAN

#### 3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Iphone Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas dan Garansi Resmi

Tuntutan gaya hidup yang semakin maju di era modern saat ini membuat banyak masyarakat di seluruh belahan dunia termasuk di Indonesia berlomba-lomba dalam memiliki suatu produk yang bisa memenuhi kebutuhan mereka secara materil, tidak hanya berupa produk tetapi beberapa masyarakat juga memerlukan jasa dalam kehidupan bermasyarakat. Untuk mendapatkan suatu produk yang diinginkan salah satu cara yang dilakukan oleh konsumen adalah dengan melakukan suatu transaksi jual beli.

Dalam suatu transaksi tentu pihak konsumen menerima suatu produk barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pihak penjual atau pelaku usaha, dimana setiap barang dan/ atau jasa yang beredar haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya.<sup>45</sup> Transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ini merupakan suatu perjanjian sesuai dengan bunyi Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”, sedangkan transaksi merupakan suatu kegiatan yang didalamnya melakukan dan menyerahkan sesuatu yaitu berupa suatu barang atau produk.

Salah satu produk yang banyak diperjual belikan dan diminati oleh masyarakat modern saat ini adalah produk elektronik, dimana produk elektronik ini bisa berupa televisi, *smartphone* dan lain sebagainya. Membahas tentang barang elektronik tentu perkembangan teknologi saat ini memberikan banyak pilihan produk elektronik yang dijual bebas di pasaran, salah satu yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini adalah *smartphone* mengingat kebutuhan serta interaksi sosial masyarakat Indonesia yang tinggi membuat kita dalam melakukan

---

<sup>45</sup> Muhammad Djumhana. *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994). Hlm. 337.

aktivitas sehari-hari baik untuk keperluan bisnis, komunikasi, atau hanya sekedar bermain dan bersosial media tentu membutuhkan *smartphone*.

Perangkat *smartphone* ini cukup digemari masyarakat di seluruh belahan dunia termasuk Indonesia, berbagai macam pilihan merek dan spesifikasi yang tersedia dari yang biasa saja hingga canggih membuat sifat konsumtif kita semakin meningkat, salah satu produk yang terkenal dalam dunia *smartphone* adalah *Iphone* dari perusahaan *Apple*. Banyak sekali distributor di Indonesia yang memasok produk *Iphone* ini. Banyaknya masyarakat yang menggandrungi *Iphone* ini membuat beberapa distributor berbuat kecurangan seperti melakukan dahur ulang atau rekondisi pada perangkat *Iphone* tersebut, kecurangan yang dilakukan distributor ini membuat resah masyarakat sebagai konsumen, kasus ini juga menunjukkan bahwa pihak distributor telah melakukan tindakan itikad tidak baik kepada konsumen sehingga membuat beberapa hak-hak konsumen sesuai yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi. Kedudukan masyarakat sebagai konsumen masih sangat rentan terhadap kecurangan yang dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha. Posisi pihak konsumen yang masih rentan tersebut membuat pihak konsumen mengalami kerugian dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi hal ini dikarenakan pihak distributor selaku pihak pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas terhadap produk *iphone* yang diperjual belikan kepada pihak konsumen sehingga pihak konsumen mengalami kerugian.

Barang dan/atau jasa yang diperjual belikan kepada pihak konsumen harus memiliki informasi yang jelas mengenai kondisi serta kelengkapan dari barang tersebut, agar pihak konsumen yang membeli dan menggunakan produk dan/atau jasa tersebut dapat menggunakannya dengan aman dan nyaman tanpa perlu khawatir akan timbulnya suatu hal yang merugikan dikemudian hari. Hal ini tidak berlaku dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi, karena pihak pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai produk *iphone* yang diperjual belikannya kepada pihak konsumen, dimana pihak konsumen mendapatkan barang yang sekilas memiliki

tampilan luar yang terjamin serta baru, tetapi sebenarnya isi dari produk tersebut merupakan komponen dahur ulang yang tidak memiliki sertifikat asli sesuai produk *iphone* yang normal atau baru.

Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang jelas dari produk barang dan/atau jasa yang diperjual belikan terdapat dalam Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak itu sendiri memiliki unsur perlindungan hukum di dalamnya yang berfungsi untuk memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian bagi warga negara Indonesia. Maka dari itu perlu adanya suatu upaya perlindungan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan. Perlindungan hukum yang diberikan dapat berupa perlindungan hukum yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif.<sup>46</sup>

Bentuk perlindungan hukum *preventif* secara umum merupakan suatu upaya pencegahan yang dilakukan guna meminimalisir adanya perbuatan melawan hukum atau perbuatan melanggar hukum, yang memiliki tujuan untuk mencegah timbulnya suatu sengketa hukum sehingga masyarakat dapat mengajukan pendapatnya sebelum adanya putusan pemerintah yang definitif.<sup>47</sup> Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum *preventif* merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang memiliki tujuan sebagai bentuk pencegahan sebelum terjadinya suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Sedangkan bentuk perlindungan hukum secara *represif* merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan apabila telah terjadi suatu sengketa, dimana bentuk perlindungan hukum *represif* dapat berupa sanksi baik sanksi administratif berupa denda dan ganti rugi atau sanksi pidana berupa penjara atau kurungan.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum*,. (Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka, 2010). Hlm. 60.

<sup>47</sup> Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. ( Surabaya : Bina Ilmu, 1987). Hlm. 2.

<sup>48</sup> Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor Indonesia*. (Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003). Hlm. 4.



Transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang terjadi tentu memiliki resiko yang tinggi, dimana pihak konsumen yang seharusnya mendapat perlindungan akan hak-haknya malah dirugikan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha serta membuat hubungan yang menimbulkan suatu perikatan antara kedua belah pihak timbul masalah atau sengketa. Dikatakan terdapat perikatan dalam hubungan antara kedua belah pihak karena kedua belah pihak telah melakukan sesuatu, dan memberikan sesuatu yaitu berupa produk *iphone* itu sendiri kepada pihak konsumen yang dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha hal ini sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perikatan yang terjadi antara kedua belah pihak yang menimbulkan kerugian pada pihak konsumen dalam kasus ini tentu harus terdapat suatu upaya perlindungan hukum yang dilakukan agar kenyamanan serta keselamatan konsumen dapat terjamin, salah satunya adalah dengan cara melindungi hak-hak konsumen yang dilanggar dalam kasus ini secara *preventif* atau upaya perlindungan yang bertujuan sebagai tindakan pencegahan sebelum terjadinya sengketa antara pihak konsumen dan pihak distributor selaku pihak pelaku usaha. Perlindungan hukum secara *preventif* yang diberikan kepada pihak konsumen dalam kasus ini adalah dengan melindungi hak-hak konsumen seperti yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Diantara banyaknya hak-hak tersebut hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa adalah yang paling utama dan yang telah banyak dialami oleh pihak konsumen dalam bertransaksi salah satunya dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini.

Pemenuhan perlindungan akan hak-hak konsumen ini diharapkan nantinya dapat meminimalisir adanya kecurangan yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Dimana hak-hak konsumen tidak hanya terdapat pada Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja tetapi secara umum hak-hak konsumen terbagi atas empat hak dasar yaitu :<sup>49</sup>

1. Hak untuk mendapatkan produk yang aman.
2. Hak untuk mendapatkan informasi dari suatu produk.
3. Hak untuk menentukan pilihan dalam memilih produk.
4. Hak untuk didengar mengenai kepentingan konsumen.

Hak-hak dasar tersebut merupakan hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan oleh konsumen secara umum, karena pihak konsumen dalam melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan hak-haknya seperti dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi rawan mengalami kerugian akibat posisinya yang rentan akan informasi sebenarnya mengenai produk yang diterima oleh pihak konsumen. Perlindungan akan hak-hak tersebut secara *preventif* baik oleh negara maupun oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha sangat perlu dilakukan agar masyarakat yang berperan sebagai pihak konsumen dalam kasus ini tidak selalu dirugikan dan hubungan yang terjadi antara konsumen, pelaku usaha serta pemerintah yang berkesinambungan dapat terjaga dengan baik tanpa adanya konflik.

Berkaitan dengan hak-hak konsumen yang harus dilindungi dengan bentuk perlindungan hukum secara *preventif* tersebut, di dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga disebutkan bahwa pihak konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini barang yang didapatkan oleh pihak konsumen tidak sesuai dengan apa yang seharusnya sehingga membuat pihak konsumen merugi, dikatakan tidak sesuai karena produk *iphone* yang diterima oleh konsumen tidak memiliki isi atau kompoenen perangkat yang asli atau sesuai dengan standart pabrikan melainkan isi dan komponen dalam perangkat tersebut merupakan komponen bekas atau dahur ulang, sehingga produk yang diterima oleh pihak konsumen menimbulkan gamgguan atau kerusakan sehingga membuat pihak

---

<sup>49</sup> Abdul Halim Barakatullah, 2010. *Op.Cit.* Hlm. 32.

konsumen tidak mendapatkan apa yang semestinya serta membuat hak-hak konsumen tersebut telah direnggut dan dilanggar oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha.

Pelanggaran akan hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini telah memberikan pihak konsumen kesempatan untuk meminta pertanggung jawaban atau ganti kerugian kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha secara langsung karena adanya unsur melawan hukum (*tort*). Dalam meminta pertanggung jawaban kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha, pihak konsumen harus memperhatikan apakah ada unsur kesalahan atau tidak pada pihak pelaku usaha. Dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini pihak distributor selaku pihak pelaku usaha telah melakukan itikad tidak baik sehingga secara otomatis membuat pihak distributor selaku pihak pelaku usaha telah melakukan suatu kesalahan. Untuk membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan pada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini maka perlu diadakannya suatu penyelesaian sengketa, baik secara *litigasi* atau *non litigasi*, dimana keduanya memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing dan yang paling banyak diminati masyarakat adalah melalui jalur *non litigasi* (di luar pengadilan) karena lebih cepat dan mudah sedangkan jika melalui jalur *litigasi* pengadilan cenderung lebih lama serta kemampuan hakim yang bersifat generalis dianggap hanya memiliki pengetahuan dalam bidang hukum saja sehingga membuat kurang diminati oleh masyarakat pada umumnya.<sup>50</sup>

Unsur kesalahan yang terbukti pada kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tersebut sudah cukup untuk membuktikan bahwa pihak distributor selaku pihak pelaku usaha tidak jujur dalam memberikan informasi akan suatu produk yang diperjual belikan kepada pihak konsumen yang membuat pihak konsumen merugi dan terganggu kenyamanannya. Hal tersebut tentu telah melanggar hak-hak konsumen sesuai yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terlanggarnya akan hak-hak konsumen dalam

---

<sup>50</sup> Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta kendala implementasinya*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008). Hlm. 127.

kasus ini membuat pihak pelaku distributor selaku pihak pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan ganti kerugian atau kompensasi kepada pihak konsumen yang dirugikan, ganti kerugian yang wajib dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha ini dapat dilakukan karena adanya unsur kesalahan yang dibuktikan melalui proses penyelesaian sengketa.

Kerugian yang dialami oleh pihak konsumen dalam kasus ini yang paling utama merupakan kerugian yang menimpa harta kekayaan karena kerugian itu sendiri pada umumnya dibagi menjadi dua yaitu kerugian akan harta kekayaan itu sendiri dan kerugian yang menimpa fisik dari pihak konsumen itu sendiri.<sup>51</sup> Kerugian yang dialami oleh konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berhak mendapat ganti kerugian atau berupa kompensasi dari pihak pelaku usaha. Sedangkan pihak pelaku usaha yang telah terbukti melanggar ketentuan dari Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi yang diberikan kepada pihak konsumen sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat berupa sanksi perdata yang berupa sanksi administratif dan juga sanksi pidana.

Sanksi administratif yang diberikan dalam kasus ini berupa pemberian ganti kerugian terhadap barang yang diterima oleh pihak konsumen yang dirugikan dengan penggantian barang yang sejenis nilainya serta pemberian denda sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi yang diberikan kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini adalah berupa sanksi administratif berupa penggantian kerugian atau pemberian kompensasi kepada pihak konsumen. Pemberian sanksi terhadap konsumen jika dirugikan dalam suatu aktivitas bertransaksi tidak menghapuskan keberadaan sanksi pidana, sanksi pidana dapat berupa penjara dan juga denda, dimana dalam kasus ini jika diterapkan sanksi pidana maka sanksi yang

---

<sup>51</sup> Ahmadi Miru. 2011. *Op.Cit.* Hlm. 99.

diberikan sesuai dengan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen yang telah dilakukan oleh pihak pemerintah kepada pihak konsumen yang kerap kali menjadi objek kecurangan pelaku usaha sangat diperlukan keberadaannya, termasuk dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini, dimana pihak konsumen yang menerima produk *iphone* yang diberikan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha merupakan produk yang cacat dan produk tersebut tidak sesuai dengan produk aslinya karena isi dari produk tersebut telah diganti dengan komponen bekas atau dahur ulang. Maka dari itu perlindungan konsumen baik secara *preventif* dan *represif* sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai pihak konsumen agar dikemudian hari perlindungan akan hak-hak yang dimiliki oleh pihak konsumen dapat terpenuhi sehingga hubungan antara pemerintah, konsumen dan pelaku usaha dapat berjalan secara baik dan berkesinambungan. Selain itu dengan adanya upaya perlindungan konsumen ini kedudukan konsumen menjadi semakin terlindungi, karena konsumen meliputi seluruh lapisan masyarakat di Indonesia dan yang memakai suatu produk dan/atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen yang memiliki hak untuk dilindungi.<sup>52</sup> Perlindungan konsumen tersebut juga dapat terwujud dengan baik jika dilandasi oleh asas-asas yang relevan dengan pembangunan nasional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>53</sup>

### **3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Iphone* Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas dan Garansi Resmi**

Transaksi jual beli antara pihak konsumen dan pelaku usaha pada era modern saat ini memiliki beberapa pilihan transaksi diantaranya terdapat transaksi yang dilakukan secara langsung atau tunai dan juga terdapat transaksi yang dilakukan dengan cara kredit atau mengangsur yang keduanya memiliki kelebihan serta

---

<sup>52</sup> Muhammad Djumhana. *Op. Cit.* Hlm. 336.

<sup>53</sup> Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen.* (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2014). Hlm 38.

kekurangannya sendiri, dimana jika melakukan transaksi langsung atau tunai memiliki kelebihan bahwa konsumen tidak perlu melakukan angsuran atau berhutang kepada pihak pelaku usaha dan juga lebih hemat karena tidak terdapat bunga yang timbul dikemudian hari, sedangkan kelemahannya adalah transaksi tunai dirasa kurang praktis karena kita diharuskan membawa uang tunai hal ini dirasa kurang praktis karena jika melakukan transaksi dalam jumlah besar maka kita akan kesusahan membawa uang pecahan tersebut. Berbeda lagi dengan transaksi tunai, transaksi kredit memiliki kelebihan yang tidak dimiliki transaksi secara tunai diantaranya adalah terdapat banyak promo potongan harga dan lain sebagainya, memberikan kita kebebasan untuk membelanjakan saldo uang melebihi saldo yang kita punya tetapi disisi lain kelemahan dari kegiatan bertransaksi secara kredit memiliki kelemahan yaitu kartu kredit yang kita gunakan dapat dipalsukan dengan mudah dan dapat diretas data yang terdapat didalamnya, juga kita diharuskan membayar tagihan kartu kredit sesuai dengan tanggal yang ditentukan yang nantinya akan dikenakan bunga yang harus dibayar.<sup>54</sup>

Transaksi jual beli sendiri merupakan suatu tindakan yang tergolong sebagai suatu perikatan, dimana perikatan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tersebut adalah pihak pelaku usaha memberikan atau menyerahkan suatu barang yang nantinya konsumen wajib membayar barang tersebut. Transaksi jual beli ini tergolong dalam perjanjian bernama yang telah diatur khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur dasar perjanjian jual beli.<sup>55</sup> Perjanjian ini nantinya akan menimbulkan suatu perikatan, dikatakan adanya perikatan antara konsumen dan pelaku usaha karena sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dimana isi pasal tersebut adalah “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Sedangkan transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang terjadi antara konsumen dan pihak distributor sebagai pihak pelaku

---

<sup>54</sup> Nurseffi Dwi Wahyuni, 2017, Kenali Beda Transaksi Bayar Tunai, Kartu Debit dan Kartu Kredit, Diunduh dalam [m.liputan6.com/bisnis/read/2842640/kenali-beda-transaksi-bayar-tunai-kartu-debit-dan-kartu-kredit](http://m.liputan6.com/bisnis/read/2842640/kenali-beda-transaksi-bayar-tunai-kartu-debit-dan-kartu-kredit). Diakses pada tanggal 15 November 2017.

<sup>55</sup> Ahmad Miru. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007). Hlm. 140.

usaha merupakan suatu kegiatan yang didalamnya melakukan melakukan sesuatu. Walaupun tidak terdapat perjanjian tertulis antara pihak distributor dan konsumen tetapi jika suatu saat konsumen dirugikan karena itikad tidak baik yang dilakukan oleh pihak distributor maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha dengan menggunakan kualifikasi gugatan perbuatan melawan hukum (*tort*) hal ini dapat dilakukan karena terdapat suatu hubungan hukum antara pihak konsumen dan pihak distributor sebagai pelaku usaha.

Transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang terjadi antara pihak konsumen dan pihak distributor tentu membawa kerugian bagi pihak konsumen, dimana pihak konsumen tidak mendapatkan barang sesuai dengan keterangan, kualitas dan tampilan yang sebenarnya atau yang terlihat, karena isi atau komponen dari produk tersebut sudah ada yang didahur ulang atau direkondisi oleh pihak distributor. Kerugian yang dialami oleh pihak konsumen menunjukkan bahwa pihak distributor yang melakukan tindakan itikad tidak baik tersebut wajib melakukan suatu pertanggung jawaban hukum dimana tanggung jawab secara umum menurut kamus besar bahasa indonesia merupakan suatu kondisi atau keadaan yang mengharuskan untuk menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul, segala sesuatunya tentang apa yang sedang dipermasalahkan, sedangkan didalam hukum terdapat yang namanya prinsip-prinsip tanggung jawab hukum yang merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.<sup>56</sup>

Pertanggung jawaban hukum dapat dilakukan jika terdapat suatu kerugian yang dialami oleh suatu pihak sebagai dampak dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh pihak konsumen atas suatu produk barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pihak pelaku usaha atau dalam kasus ini pihak distributor.<sup>57</sup> Secara umum terdapat lima prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen yaitu :

---

<sup>56</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016. *Op. Cit.* Hlm. 92.

<sup>57</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001). Hlm. 59.

a. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur kesalahan atau *fault liability* menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban hukum jika ada unsur kesalahan yang telah dilakukannya. Dimana perbuatan melawan hukum ini menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan melawan hukum, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Persumption of Liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa pihak yang digugat adalah pihak yang memiliki peran utama dalam bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pihak penggugat kecuali pihak yang digugat bisa membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Terdapat teori pembalikan beban pembuktian dalam prinsip ini dimana seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Teori yang digunakan ini menunjukkan bahwa yang berkewajiban untuk membuktikan suatu kesalahan yang ada berada pada pihak pelaku usaha yang digugat dan tergugat lah yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah, sehingga mengharuskan pihak konsumen harus terbuka dalam menerima gugatan balik yang dilakukan oleh pelaku usaha jika suatu saat gagal membuktikan kesalahan pihak tergugat.<sup>58</sup>

c. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga Selalu Tidak Bertanggung jawab (*Persumption of Nonliability*).

Berbeda dengan prinsip sebelumnya prinsip yang berdasarkan pada Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang sangat terbatas yang dilakukan secara *common sense* atau berdasarkan pada akal sehat dapat dibenarkan. Terbatasnya prinsip ini adalah bahwa segala sesuatu yang

---

<sup>58</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016. *Op. Cit.* Hlm. 93



dibawa oleh pihak konsumen menjadi tanggung jawab konsumen sendiri dan tidak semua tanggung jawab dibebankan kepada pihak pelaku usaha.

d. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan tanggung jawab mutlak atau *strict liability* ini merupakan prinsip tanggung jawab dari bentuk perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan sebagaimana pada umumnya. Prinsip ini mengharuskan kepada pihak yang terbukti bersalah untuk langsung memberikan ganti kerugian yang timbul dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan. Dalam transaksi jual beli yang terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha jika dilihat dari prinsip ini maka tidak lagi mempermasalahkan ada atau tidaknya suatu unsur kesalahan, melainkan pihak pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang di timbulkan dari proses bertransaksi tersebut.

e. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*)

Prinsip Tanggung Jawab yang berdasarkan pada pembatasan tanggung jawab atau *limitation of liability* ini merupakan prinsip yang cukup banyak diminati oleh para pelaku usaha karena dalam prinsip tanggung jawab ini terdapat klausul eksonerasi dalam perjanjiannya sehingga barang atau produk yang dikelola oleh pelaku usaha jika dikemudian hari terdapat masalah seperti kehilangan atau rusaknya barang atau produk tersebut hanya dibatasi dengan ganti rugi barang tersebut sebesar sepuluh kali harga dari barang tersebut, sehingga prinsip ini dirasa merugikan konsumen sebagai pihak yang mayoritas menjadi objek kecurangan pelaku usaha.

Berbicara mengenai tanggung jawab hukum maka haruslah ada kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan. Dimana kerugian yang dialami oleh pihak konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian, secara umum tuntutan ganti rugi dibedakan menjadi dua kategori yaitu yang berdasarkan tindakan wanprestasi dan yang berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dalam wanprestasi pihak konsumen jika ingin melakukan gugatan terhadap pelaku usaha karena mengalami hal yang merugikan yang disebabkan oleh pelaku usaha maka harus didasari oleh perjanjian

tertulis dimana sebelum melakukan suatu perjanjian tersebut terdapat beberapa pasal yang harus diperhatikan dalam melakukan suatu perjanjian, Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa syarat sah dari suatu perjanjian adalah :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian
3. Mengenai hal atau objek tertentu
4. Suatu sebab (*causal*) yang halal karena menyangkut mengenai objek yang diperjanjikan

Syarat sah dari suatu perjanjian tersebut harus terpenuhi jika akan melakukan suatu perjanjian, karena jika tidak memperhatikan syarat sah tersebut maka suatu perjanjian dapat dikatakan tidak sah atau dapat batal demi hukum dan nantinya akan menyulitkan pihak yang akan mennggugat jika dikemudian hari terdapat masalah yang muncul. Jika dilihat dari sisi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka menurut Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pelaku usaha wajib menyerahkan barang dan menanggung barang yang diserahkan atau dijual kepada pihak konsumen. Serta dalam Pasal 1475 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengharuskan penyerahan suatu barang kepada konsumen tidak boleh mengandung unsur cacat yang tersembunyi pada barang tersebut serta menjamin adanya keamanan terhadap penguasaan oleh pihak konsumen.

Dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi ini, pihak distributor telah melanggar pasal-pasal tersebut dimana pihak distributor menjual *iphone* yang terlihat dan dijamin kondisinya seperti baru tetapi isi dari komponen dalam *iphone* tersebut merupakan dahur ulang atau rekondisi yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen seperti timbulnya kerusakan dikemudian hari.

Pihak distributor yang telah lalai dalam melakukan tanggung jawabnya dalam kasus ini menunjukkan bahwa pihak distributor telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pihak konsmen dan pihak distributor sehingga mengakibatkan pihak distributor mendapatkan sanksi perdata berupa sanksi administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pihak distributor

selain dapat dimintai pertanggung jawaban berdasarkan wanprestasi, pelaku usaha juga dapat dimintai pertanggung jawaban berupa ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tort*), tuntutan ini dapat dilakukan tanpa perlu adanya suatu perjanjian antara pihak distributor dan konsumen, sehingga membuat pihak distributor yang merugikan konsumen harus mengganti kerugian secara langsung kepada pihak konsumen, selain itu tuntutan ganti kerugian juga dapat dilakukan oleh berbagai macam pihak yang telah dirugikan. Syarat dapat dituntutnya pihak distributor berdasarkan perbuatan melawan hukum sehingga dapat dimintai ganti kerugian adalah adanya suatu perbuatan melawan hukum itu sendiri, adanya kesalahan, adanya kerugian dan adanya hubungan kausalitas antara kerugian dan kesalahan. Perbuatan melawan hukum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur dalam Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Selain dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pertanggung jawaban pelaku usaha juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti yang terdapat dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen bisa berupa pengembalian uang atau barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya ganti kerugian ini disebabkan karena pihak pelaku usaha telah melanggar ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, seperti pelanggaran akan hak-hak konsumen, pelanggaran akan kewajiban pelaku usaha itu sendiri, serta pelanggaran akan perbuatan yang dilarang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pihak distributor dalam kasus ini menimbulkan kerugian kepada pihak konsumen, sehingga pihak distributor dapat dimintai pertanggung jawaban hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berbicara soal kerugian menurut Nieuwenhius kerugian merupakan suatu kejadian yang mengakibatkan berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu,

yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar norma oleh pihak lain.<sup>59</sup> Kerugian itu sendiri dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu kerugian yang menimpa diri sendiri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Dalam kasus ini kerugian yang dialami oleh pihak konsumen adalah kerugian yang menimpa harta benda, karena produk *iphone* rekondisi yang dibeli oleh pihak konsumen termasuk kedalam harta kekayaan atau benda.

Distribusi barang atau suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen dalam kasus ini membuat pihak distributor harus bertanggung jawab akan perbuatannya, karena pihak distributor termasuk pelaku usaha distribusi, sesuai dengan yang terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang berisi :

1. Distribusi barang yang diperdagangkan di dalam negeri secara tidak langsung atau langsung kepada pihak konsumen dapat dilakukan melalui pelaku usaha distribusi
2. Distribusi barang secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan rantai distribusi yang bersifat umum:
  - a. distributor dan jaringannya;
  - b. agen dan jaringannya;
  - c. waralaba.
3. Distribusi barang secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan pendistribusian khusus melalui sistem penjualan langsung secara:
  - a. single level; atau
  - b. multilevel.

Hal diatas menunjukkan bahwa distribusi barang secara tidak langsung bisa dilakukan melalui perantara salah satunya adalah pihak distributor sesuai dengan Pasal 7 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Pihak distributor yang merakit dan memperjual belikan produk *iphone* rekondisi tersebut telah menunjukkan bahwa masih lemahnya kesadaran pada pihak distributor dalam melaksanakan kewajibannya sehingga pihak konsumen menjadi pihak yang sering dirugikan dalam proses bertransaksi didalam kehidupan

---

<sup>59</sup> Nieuwenhuis. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Terjemahan Djasadin Saragih (Surabaya: Universitas Airlangga, 1985). Hlm. 57.

bermasyarakat, kebutuhan akan alat komunikasi yang aman menjadi tidak terpenuhi dan membuat konsumen merasa khawatir dalam memilih serta membeli produk, maka dari itu peran pemerintah juga sangat berpengaruh dalam melakukan pengawasan lebih detail terhadap suatu produk yang beredar.

Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dalam kasus ini adalah berupa ganti rugi berupa penggantian barang yang senilai atau pengembalian uang hal ini dapat dilakukan berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pihak distributor selaku pelaku usaha dalam kasus ini juga mengacu pada prinsip-prinsip tanggung jawab khususnya pada prinsip tanggung jawab berdasarkan tanggung jawab mutlak dan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, dikatakan mengacu pada prinsip tanggung jawab mutlak karena pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini saat melakukan transaksi dengan pihak konsumen tidak menggunakan perjanjian tertulis sehingga jika terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha maka pihak konsumen dapat meminta pertanggung jawaban berupa penggantian kerugian secara langsung karena adanya unsur perbuatan melawan hukum (*tort*). Sedangkan dikatakan mengacu pada prinsip tanggung jawab karena adanya unsur kesalahan karena dalam kasus ini pihak distributor selaku pihak pelaku usaha telah memenuhi empat unsur pokok pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu adanya perbuatan melawan hukum, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

### **3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Konsumen Jika Telah Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas Dan Garansi Resmi**

Masyarakat yang melakukan transaksi tentu juga melakukan suatu interaksi sosial yang di dalamnya terdapat dua pihak atau lebih yang dimana transaksi tersebut didasari oleh suatu perikatan atau perjanjian baik secara tertulis atau tidak tertulis, perikatan yang terjadi diantara kedua belah pihak berpotensi menimbulkan suatu konflik atau permasalahan yang nantinya dapat berahir dengan suatu gugatan

atau tuntutan hukum.<sup>60</sup> Konflik yang terjadi antara pihak pelaku usaha dan konsumen ini nantinya akan memicu suatu sengketa, dimana sengketa konsumen tersebut merupakan suatu masalah yang terjadi berkenaan dengan pelanggaran pada hak-hak konsumen, yang meliputi berbagai macam hukum, baik perdata, pidana, atau lingkup administrasi negara. A.Z. Nasution berpendapat bahwa sengketa konsumen merupakan sengketa yang terjadi antara pihak pelaku usaha dan pihak konsumen baik dalam hukum publik maupun hukum privat tentang suatu produk barang tertentu yang dikonsumsi oleh konsumen, dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.<sup>61</sup>

Pihak konsumen yang bersengketa dalam kasus ini merupakan pihak yang melakukan transaksi jual beli kepada pihak distributor dan tentunya pihak konsumen tersebut harus dilindungi, terutama hak-hak konsumen sesuai yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Posisi konsumen yang lemah dan rentan dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan dan informasi akan suatu barang yang beredar membuat pihak konsumen rentan menjadi korban atas tindakan tidak bertanggung jawab yang dilakukan oleh konsumen. Begitu juga pihak distributor yang memiliki kesadaran yang kurang terhadap keamanan, keselamatan, serta kesejahteraan konsumen dalam melakukan suatu transaksi jual beli *iphone* rekondisi. Jika hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilanggar maka pihak konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian berupa pengembalian barang, atau uang yang memiliki nilai setara. Ganti kerugian ini dapat diminta kepada pihak distributor selaku pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Pihak distributor yang terbukti melakukan tindakan itikad tidak baik yang merugikan konsumen dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi ini maka akan dikenai suatu hukuman atau sanksi dimana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sanksi yang dikenakan adalah sanksi perdata yaitu berupa

---

<sup>60</sup> Sri Redjeki Hartono. *Hukum Ekonomi Indonesia*. (Malang: Bayumedia, 2007). Hlm. 181.

<sup>61</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008. *Op.Cit*. Hlm. 95

sanksi administratif, tetapi tidak menutup kemungkinan juga dikenakan sanksi pidana.

Konsumen dalam meminta pertanggung jawaban pihak distributor dapat melakukan gugatan yang nantinya dapat dilakukan melalui dua jalur yaitu jalur *litigasi* (melalui pengadilan) dan jalur *non litigasi* (di luar pengadilan). Berdasarkan pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “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”. Para pihak yang bersengketa juga bisa menentukan pilihan nantinya akan menggunakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Pemerintah telah jelas memberikan pilihan kepada konsumen jika suatu saat mengalami kejadian yang merugikan pihak konsumen itu sendiri, hal ini ditunjukkan dengan adanya proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau di luar jalur pengadilan. Tetapi tidak menutup kemungkinan juga sebelum para pihak yang bersengketa menyelesaikan permasalahannya maka para pihak dapat melakukan damai atau upaya mediasi.

### 3.3.1 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Pihak konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha dapat melakukan gugatan untuk melindungi hak-hak pihak konsumen, sesuai dengan asas hukum yang berbunyi “*point d’interet, point d’action*” yang memiliki arti jika tidak ada suatu kepentingan maka tidak akan ada aksi, hal ini menunjukkan bahwa hak yang dimiliki oleh seseorang atau badan hukum yang telah dilanggar maka hak tersebut dapat dipertahankan salah satunya dengan cara mengajukan gugatan.<sup>62</sup> Gugatan ini nantinya ditujukan pada lembaga atau badan penyelesaian sengketa, dimana penyelesaian sengketa tersebut dapat ditempuh melalui jalur di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan pilihan alternatif yang dapat dipilih dan ditempuh oleh konsumen, karena penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan lebih disukai oleh masyarakat pada

---

<sup>62</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016. *Op. Cit.* Hlm. 183.

umumnya salah satu sebabnya karena terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimana jika konsumen mengalami kerugian dengan jumlah nilai nominal kecil maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih mau menerima gugatan konsumen tersebut. Dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan 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”. Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdapat beberapa badan yang menangani dan dapat dipilih oleh pihak konsumen untu menyelesaikan sengketanya, diantaranya adalah :

1. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Pemerintah dalam upayanya untuk memberikan suatu solusi atau jalan keluar bagi pihak yang bersengketa yang terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha telah mengatur beberapa cara yang dapat digunakan oleh pihak konsumen maupun pelaku usaha untuk menyelesaikan perkara atau sengketa yang terjadi, yaitu melalui beberapa jalur penyelesaian salah satunya adalah penyelesaian melalui jalur di luar pengadilan, penyelesaian ini dapat dilakukan melalui beberapa lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK adalah salah satu lembaga tersebut, dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini merupakan suatu institusi yang bersifat *non struktural* yang memiliki fungsi untuk menyelesaikan suatu konflik yang terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah dan sederhana.<sup>63</sup> Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini diatur dalam Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana pemerintah telah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut pada daerah tingkat II sebagai suatu upaya penyelesaian yang dilakukan dengan cara di luar pengadilan. Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>63</sup> Burhanuddin S, 2011. *Op.Cit.* Hlm. 67.



Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Merupakan badan yang bertugas dalam hal menangani dan menyelesaikan sengketa antara pihak pelaku usaha dan pihak konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melakukan tugasnya tentu dengan suatu kewenangan sesuai dengan yang terdapat pada Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana kewenangan tersebut adalah :

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

Ketentuan Pasal 52 huruf b, huruf c, dan huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat dilihat bahwa tugas dari BPSK ini tidak hanya menyelesaikan suatu perkara saja, tetapi juga meliputi pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausul baku dan juga sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya suatu pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri

merupakan badan yang sangat dibutuhkan keberadaanya oleh masyarakat, karena seringkali masyarakat sebagai konsumen yang dirugikan kerap kali mengalami kekalahan dalam gugatan atas suatu sengketa dengan pihak pelaku usaha, hal ini dikarenakan posisi pihak pelaku usaha yang lebih dominan dibandingkan dengan pihak konsumen, maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang merupakan peradilan kecil (*small claim court*) yang melakukan suatu persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan, sehingga dirasa efektif bagi semua golongan masyarakat yang mengalami sengketa.<sup>64</sup> Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui jalur di luar pengadilan atau non litigasi ini memiliki beberapa tahapan dalam melakukan suatu upaya penyelesaian sengketa konsumen, dimana tahapan tersebut adalah :

a. Tahap permohonan atau gugatan

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah mengatur bagaimana cara untuk mengajukan permohonan dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Adapun tata cara tersebut diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

Pasal 15

- (1) Setiap Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK;
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya;
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen :
  - a. Meninggal Dunia;

---

<sup>64</sup> *Ibid.* Hlm. 67.

- b. Sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
  - c. Belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
  - d. Orang Asing (Warga Negara Asing)
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretaris BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon;
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima;
- (6) Berkas permohonan sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

#### Pasal 16

Permohonan sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai :

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang dan atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan, (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

#### Pasal 17

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila :

- a. Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16, dan
- b. Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

#### b. Tahap Persidangan

Tahap selanjutnya dalam tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK telah diatur dalam pasal 26 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

1. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-

lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.
3. Persidangan pada hari pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh dan terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK..

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilakukan melalui beberapa jalur persidangan, seperti dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa hal ini berdasarkan pada Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Pasal 4 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang di BPSK, pilihan persidangan tersebut adalah :

(a) Konsiliasi

Penyelesaian sengketa dengan persidangan secara konsiliasi sebenarnya tidak jauh berbeda dengan upaya perdamaian karena tujuan akhir dari konsiliasi ini adalah untuk mencapai perdamaian diluar pengadilan, dimana yang dimaksud dengan perdamaian menurut Pasal 1851 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, “perdamaian adalah suatu persetujuan yang berisi bahwa dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, kedua belah pihak mengakhiri suatu perkara yang sedang diperiksa pengadilan ataupun mencegah timbulnya suatu perkara bila dibuat secara tertulis”.<sup>65</sup> Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui jalur di luar pengadilan dengan persidangan secara konsiliasi ini dilakukan melalui sebuah perantara dimana perantara yang berhak untuk mempertemukan keduanya adalah pihak yang memiliki wewenang dalam proses penyelesaian sengketa yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

---

<sup>65</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016. *Op.Cit.* Hlm. 187.

Pihak yang mempertemukan kedua belah pihak yang mengalami perselisihan atau sengketa menunjukkan bahwa posisi pihak tersebut adalah sebagai pihak ketiga, dimana pihak ketiga atau bisa disebut selaku konsiliator tidaklah harus duduk bersama dalam proses perundingan yang dilakukan oleh para pihak yang sedang bersengketa, karena konsiliator ini tidak terlibat atas substansi dari sengketa yang terjadi. Berdasarkan Pasal 29 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tata cara penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK yang berperan sebagai seorang konsiliator yang memiliki peran sebagai perantara bagi kedua belah pihak yang mengalami sengketa tidak memiliki hak atau wewenang dalam memutu suatu perkara yang terjadi tetapi BPSK dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa. Karena konsiliasi sendiri merupakan proses penyelesaian sengketa yang diperantarai oleh pihak ketiga yang bersifat pasif dan netral, dan proses penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi ini memiliki pola proses penyelesaian secara konsensus, yang nantinya pada proses penyelesaian sengketa ini diharapkan dapat dicapainya suatu kesepakatan yang didasari oleh persetujuan oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hasil dari proses konsiliasi ini nantinya akan dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang nantinya ditandatangani oleh kedua belah pihak, yang pada akhirnya akan dimasukkan kedalam putusan Majelis BPSK yang berwenang. <sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Burhanuddin, 2011. *Op. Cit.* Hlm. 75.

### (b) Mediasi

Proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi sedikit berbeda dengan penyelesaian secara konsiliasi dimana jika pada proses penyelesaian sengketa secara konsiliasi dilakukan oleh majelis sebagai konsiliator yang bersifat pasif, maka pada penyelesaian sengketa secara mediasi pihak majelis bertindak sebagai mediator yang bersifat aktif. Penyelesaian sengketa ini dilakukan oleh pihak BPSK sebagai penasehat dan pada akhirnya penyelesaian sengketa ini juga diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa. Adapun tata cara dalam penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi berdasarkan pada Pasal 31 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut :

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Proses penyelesaian sengketa secara mediasi ini bisa dikatakan merupakan suatu proses negosiasi penyelesaian sengketa, yang melibatkan pihak ketiga yang tidak meihak kepada salah satu pihak yang sedang bersengketa. Mediasi ini tidak jauh berbeda dengan konsiliasi, dimana pihak mediator juga dapat diminta untuk memperlihatkan alat bukti baik berupa surat atau dokumen kepada kedua belah pihak. Hasil akhir yang nantinya berupa suatu kesepakatan yang lahir dari diskusi atau musyawarah antara kedua belah pihak nantinya akan dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang kemudian ditandatangani oleh pihak-pihak yang bersangkutan lalu akan ditetapkan dalam keputusan Majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut.

### (c) Arbitrase

Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase merupakan penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada pihak

BPSK.<sup>67</sup> Pihak yang melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase ini merupakan Majelis yang selanjutnya disebut sebagai Arbiteri. Apabila arbitrase menjadi pilihan penyelesaian sengketa maka harus diperhatikan beberapa ketentuan sebagai berikut :<sup>68</sup>

1. Pada hari persidangan pertama, ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Namun jika upaya damai tidak tercapai, persidangan dapat dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Dalam hal ini ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.
2. Sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Karena itu jika konsumen mencabut gugatannya, maka dalam persidangan pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.
3. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.
4. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir kepada kedua pihak untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
5. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu lima hari kerja dan terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK. Karena itu jika pada persidangan ini konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sedangkan jika pelaku usaha yang tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini termasuk salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak yang sedang bersengketa. Lembaga arbitrase ini juga merupakan lembaga dengan bentuk alternatif paling formal yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa sebelum menempuh jalur litigasi. Pasal 1 Angka 11 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, arbitrase merupakan proses penyelesaian

---

<sup>67</sup> *Ibid.* Hlm. 78.

<sup>68</sup> *Ibid.* Hlm. 79.

sengketa konsumen yang dilakukan diluar jalur pengadilan dimana pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

### c. Tahap Putusan

Tahap putusan merupakan tahap terakhir dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen, tahap ini dilakukan dengan cara pengambilan suara terbanyak apabila, dan putusan BPSK ini dapat dibedakan menjadi dua jenis putusan yaitu :

1. Putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
2. Putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara arbitrase, dimana putusan ini sama dengan putusan perdata pada umumnya yang memuat perkara dan juga pertimbangan hukumnya.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi dan mediasi nantinya pada proses akhir akan dihasilkan atau dibuat perjanjian dengan bentuk tertulis yang nantinya akan disepakati oleh kedua belah pihak. Berbeda dengan arbitrase kesepakatan yang diperoleh melalui konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, melainkan putusan yang dikeluarkan oleh Majelis BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Dalam Pasal 37 sampai dengan Pasal 42 Kepmerindang Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menyatakan bahwa :

#### Pasal 37

- (1) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.
- (2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis.
- (3) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam Ayat (2) tidak memuat sanksi administratif.
- (4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis.
- (5) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam Ayat (4) dapat memuat sanksi administratif.



#### Pasal 38

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

#### Pasal 39

- (1) Putusan Majelis didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika setelah diusahakan dengan sungguh-sungguh tidak dapat mencapai mufakat, maka putusan akan diambil dengan suara terbanyak.
- (2) Putusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) adalah sebagai putusan BPSK.

#### Pasal 40

- (1) Putusan BPSK dapat berupa :
  - a. Perdamaian;
  - b. Gugatan ditolak; atau
  - c. Gugatan dikabulkan.
- (2) Dalam hal ini gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.
- (3) Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Ayat (2) berupa pemenuhan :
  - a. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 Ayat (2); dan atau.
  - b. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

#### Pasal 41

- (1) Ketua BPSK memberitahukan putusan Majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan.
- (2) Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.
- (3) Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPS, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.
- (4) Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.
- (5) Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud dalam Ayat (3) setelah batas waktu dalam Ayat (4) dilampaui, maka dianggap

menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui.

- (6) Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Ayat (5) maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 42

- (1) Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
- (2) Terhadap putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang telah dijelaskan diatas merupakan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur alternatif, dimana para pihak yang mengalami perselisihan dapat melakukan upaya gugatan dan penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif yang dapat ditempuh melalui lembaga peradilan kecil yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. Selain melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK, pihak yang mengalami perselisihan juga dapat menyelesaikan sengketanya melalui cara damai, dimana upaya damai ini dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa seperti yang terdapat pada Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dimana isi pasal tersebut menjelaskan bahwa upaya penyelesaian sengketa tidak menutup adanya kemungkinan penyelesaian sengketa konsumen secara damai yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai ini tentu sangat diupayakan dalam penyelesaian sengketa konsumen sebelum ditempuhnya upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang ada.

Dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi yang terjadi antara pihak konsumen dan pihak distributor, maka pihak konsumen dapat mengupayakan gugatannya kepada lembaga perlindungan konsumen atau melalui jalur di luar pengadilan tetapi sebelum itu dilakukan maka kedua belah pihak dapat melakukan upaya damai terlebih dahulu. Maksud dari upaya damai dalam hal ini bahwa kepada

pihak konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli *iphone* rekondisi maka pihak konsumen dapat membicarakan masalah kerugiannya terlebih dahulu kepada pihak distributor dan meminta pertanggungjawaban kepada pihak distributor yang diharapkan nantinya dapat timbul kesepakatan damai antara kedua belah pihak karena sudah menyepakati satu sama lain dan sengketa dapat terselesaikan secara damai. Setelah mengupayakan upaya damai tetapi tidak berjalan sesuai rencana, maka dapat dilakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau jalur di luar pengadilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga penyelesaian sengketa yaitu BPSK ini memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu tahap pengajuan gugatan, tahap persidangan dan tahap putusan, dimana pada tahap persidangan sendiri terdapat beberapa cara dalam penyelesaian suatu sengketa diantaranya adalah konsiliasi, mediasi, dan arbitrase dimana cara-cara tersebut adalah cara-cara yang dapat ditempuh oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara bertahap. Dalam upaya penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan tidak menutup kemungkinan dilakukan upaya damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa sebelum ditempuhnya upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

## 2. Penyelesaian Sengketa Melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau LPKSM merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.<sup>69</sup> lembaga ini sangat penting keberadaannya karena banyak sekali saat ini masyarakat sebagai konsumen tidak mau memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen padahal hak-hak konsumen tersebut dilindungi dalam UUPK, untuk itu kehadiran LPKSM ini diharapkan dapat membantu kesadaran konsumen akan hak-haknya, selain itu LPKSM diharap juga tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian,

---

<sup>69</sup> *Ibid.* Hlm. 88.

penerbitan dan penerimaan pengaduan saja tetapi juga mengadakan suatu upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan atau jalur di luar pengadilan. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berisi sebagai berikut :

#### Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat meliputi kegiatan :
  - a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
  - b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
  - c. Bekerja sama 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.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) diatur dalam peraturan pemerintah

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya atau LPKSM ini sama seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK yaitu dapat melalui cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Hasil akhir dari proses penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat berupa kesepakatan yang diwujudkan dalam bentuk perjanjian tertulis dan memiliki kekuatan hukum mengikat yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau LPKSM ini juga tidak jauh beda dengan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK yaitu sebagai mediator, konsiliator dan arbiter.

### 3.3.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Konsumen yang dirugikan dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi oleh pihak distributor dapat melakukan gugatan yang nantinya diselesaikan melalui upaya penyelesaian sengketa konsumen. Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh oleh pihak yang bersengketa memiliki beberapa pilihan yaitu melalui jalur pengadilan atau *litigasi* dan di luar pengadilan atau *non litigasi*, dalam jalur *non litigasi* pihak konsumen dihadapkan dengan lembaga yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dan juga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau LPKSM, khusus untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK konsumen akan dihadapkan oleh beberapa tata cara dalam tahap persidangan seperti konsiliasi, mediasi dan arbitrase, tetapi tidak menutup kemungkinan juga sebelum itu dilakukan upaya damai oleh kedua belah pihak. Selain dengan cara melalui jalur di luar pengadilan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen juga bisa dilakukan melalui jalur pengadilan atau *litigasi*, dimana penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan atau *litigasi* ini ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan gagal.

Penyelenggaraan peradilan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan demi tercapainya suatu kesepakatan atau terselesaikannya suatu masalah. Demikian juga upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur peradilan pada umumnya bertujuan agar kedua belah pihak yang sedang bersengketa dapat terselesaikan secara adil. Kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan ini mengacu pada suatu ketentuan yang telah ditetapkan dalam lingkup peradilan umum. Dalam mengajukan gugatan melalui lingkup pengadilan tentu terdapat pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan tersebut, menurut Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan para pihak yang dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan yaitu :

- a. Seorang Konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

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

Konsumen yang dirugikan dalam kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi ini dapat melakukan gugatan melalui pengadilan Indonesia dengan sistem peradilan Indonesia, dimana pihak konsumen melakukan gugatan kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha karena pihak distributor tidak memiliki kewenangan atau asas legalitas dalam merekondisi produk tersebut, hal ini juga berdasarkan prinsip domisili dimana prinsip domisili merupakan prinsip yang mengharuskan menggunakan hukum sesuai dengan tempat mereka yang sedang bersengketa berdomisili.<sup>70</sup> Gugatan yang diajukan dapat berupa pelanggaran perjanjian atau wanprestasi dan juga dapat berupa perbuatan melawan hukum atau (*tort*). Gugatan yang diajukan kepada pihak distributor oleh pihak konsumen dalam kasus ini berdasar pada beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pihak distributor, seperti pelanggaran akan hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dilanggarnya hak konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang dikonsumsi oleh konsumen dalam kasus ini menunjukkan bahwa pihak konsumen telah dirugikan yang disebabkan oleh pihak distributor sehingga menyebabkan pihak pelaku usaha dapat digugat oleh pihak konsumen dan pihak distributor wajib mempertanggung jawabkan perbuatannya terhadap pihak konsumen, pertanggungjawaban ini diatur berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pihak pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>70</sup> Bayu Seto Hardjowahono, *Dasar-Dasar Hukum Perdata Internasional*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013). Hlm. 261.

Ganti kerugian ini dapat berupa pengembalian uang atau barang yang setara nilainya. Adanya ganti kerugian tersebut menunjukkan bahwa terdapatnya beban pembuktian pelaku usaha berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Pihak konsumen yang melakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan dapat melakukan upaya ini jika sebelumnya telah gagal dalam mengupayakan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan. Berdasarkan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui pengadilan mengacu pada suatu ketentuan tentang lingkup peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 UUPK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan tentu juga terdapat beberapa tahap yang harus dilalui oleh kedua belah pihak yang bersengketa dimana sama seperti penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan terdapat tahap gugatan dan tahap pemeriksaan serta pembuktian, gugatan yang dilakukan memiliki syarat-syarat yang harus dipenuhi dimana syarat ini tidak lah ditentukan secara limitatif, beberapa syarat tersebut terdiri dari syarat formal dan syarat substansial atau syarat material, dimana syarat formal biasanya meliputi keterangan kapan dibuatnya surat gugatan tersebut seperti tempat dan tanggal pengajuan surat gugatan selain itu juga meliputi materai dan juga tanda tangan dari pihak penggugat dan kuasa hukum yang bersangkutan. Adapun syarat substansial atau material dari pengajuan surat gugatan tersebut adalah adanya identitas dari pihak penggugat dan tergugat, adanya posita atau dalil-dalil yang menunjukkan adanya unsur perikatan yang berdasarkan perjanjian atau perbuatan melawan hukum dalam mengajukan suatu tuntutan, selain kedua syarat tersebut dalam syarat substansial juga harus terdapat hal-hal yang dimohonkan oleh pihak penggugat atau para penggugat yang kemudian akan diputuskan oleh hakim dalam pengadilan yang bersangkutan atau disebut petitum.<sup>71</sup>

Suatu kegiatan transaksi yang ada dalam kehidupan masyarakat yang terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha tentu tidak selamanya berjalan dengan

---

<sup>71</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016. *Op. Cit.* Hlm 180.

lancar, ada kalanya salah satu pihak mencuri kesempatan demi mendapatkan keuntungan sepihak, seperti pada kasus transaksi jual beli *iphone* rekondisi tanpa adanya jaminan kualitas dan garansi resmi yang terjadi antara pihak konsumen dan pihak distributor, dimana pihak konsumen yang awam tidak mengetahui bahwa dirinya telah menjadi objek kecurangan pihak distributor yang akan merugikan pihak konsumen. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan yang dapat ditempuh melalui jalur di luar pengadilan atau *non litigasi* dan melalui jalur pengadilan atau *litigasi*. Pihak yang melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan dapat melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dan juga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau LPKSM, atau dapat melalui jalur pengadilan atau *litigasi* tetapi sebelum itu dilakukan tidak menuntut kemungkinan penyelesaian sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak dilakukan melalui cara damai.

Pihak-pihak yang sedang bersengketa diharapkan dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara yang adil yang telah disediakan oleh pihak pemerintah, selain itu adanya upaya penyelesaian sengketa konsumen ini juga diharapkan para konsumen yang tadinya enggan untuk memperkarakan atas masalah yang dialaminya menjadi sadar bahwa hak-hak konsumen yang ada tersebut telah dituliskan dan dilindungi oleh peraturan yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga konsumen yang memiliki posisi rawan dalam kegiatan bertransaksi dengan pelaku usaha menjadi lebih tenang dalam melakukan transaksi demi memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik berupa barang atau jasa. Penyelesaian yang tepat jika dilakukan dalam kasus ini adalah penyelesaian secara mediasi atau negosiasi karena penyelesaian dengan cara ini dirasa tidak merugikan kedua belah pihak yang sedang bersengketa karena penyelesaian sengketa yang terjadi akan dilakukan dengan cara diskusi (negosiasi) mengenai bentuk ganti rugi ataupun segala sesuatu yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak yang bersengketa.



Gambar Kemasan *Iphone* Rekondisi Asli dan Rekondisi Palsu



(Rekondisi Resmi)



(Rekondisi Palsu)

<https://www.kaskus.co.id/thread/54bce7f21a9975d2678b4568/wwwlazardacid-menjual-iphone-refurbish-bekas-kepada-konsumen/6>