



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN
SMARTPHONE SUPERCOPY DI INDONESIA**

*CONSUMER PROTECTION AGAINST SMARTPHONE SUPERCOPY
CIRCULATION IN INDONESIAN*

SKRIPSI

Oleh:

**AJENG FITRAH RAMADHAN
NIM : 110710101251**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2015**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN
SMARTPHONE SUPERCOPY DI INDONESIA**

*CONSUMER PROTECTION AGAINST SMARTPHONE SUPERCOPY
CIRCULATION IN INDONESIAN*

Oleh:

**AJENG FITRAH RAMADHAN
NIM 110710101251**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2015

MOTTO

“Fiat Justitia Ruat Caelum”

“Keadilan harus ditegakkan meskipun langit akan runtuh”

(Lucius Calpurnius Piso Caesoninus)*

*“If you fall a thousand times, stand up millions of times because you do not know
how close you are to success”*

“Jika Anda jatuh ribuan kali, berdirilah jutaan kali karena Anda tidak tahu
seberapa dekat Anda dengan kesuksesan” **

* <http://archive.kaskus.co.id/thread/11268860/0/kumpulan-adagium-quote-hukum>

** <http://www.caramudahbelajarbahasainggris.net/2013/10/kumpulan-motto-hidup-bahasa-inggris-dan-artinya.html/5>

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua Penulis, Mama Ninik Rachmani tercinta yang telah banyak berkorban demi kesuksesanku dan untaian doa-doa yang terus mengalir dengan penuh cinta dan Papa Rony Kismanto yang senantiasa memberi semangat, motivasi dan dukungan selama ini serta tak lelah memberi kehidupan bagi anak-anaknya;
2. Almamater dan teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember tercinta;
3. Bapak dan Ibu guru Penulis, TK Pertiwi, SDN Ajung 02, SMPN 1 Kalisat, SMAN 1 Kalisat dan dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang dengan tulus ikhlas telah membukakan cakrawala ilmu pengetahuan yang begitu luas dan tak terbatas kepada Penulis;

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN
SMARTPHONE SUPERCOPY DI INDONESIA**

*CONSUMER PROTECTION AGAINST SMARTPHONE SUPERCOPY
CIRCULATION IN INDONESIAN*

SKRIPSI

Diajukan guna menyelesaikan tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Hukum

Oleh:

**AJENG FITRAH RAMADHAN
NIM 110710101251**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2015**

**PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 9 MARET 2015**

Oleh :

Pembimbing,

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001**

Pembantu Pembimbing,

**Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H.
NIP. 197905142003121002**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN
SMARTPHONE SUPERCOPY DI INDONESIA**
*CONSUMER PROTECTION AGAINST SMARTPHONE SUPERCOPY
CIRCULATION IN INDONESIAN*

Oleh:

AJENG FITRAH RAMADHAN
NIM. 110710101251

Pembimbing:

Pembantu pembimbing :

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H, M.H.
NIP. 197905142003121002

Mengesahkan :
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan

Prof. Dr. WIDODO EKATJAHJANA S.H., M.Hum
NIP. 19710501199303

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 16
Bulan : Maret
Tahun : 2015

Diterima oleh Panitia Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

I WAYAN YASA, S.H, M.H.
NIP. 196010061989021001

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H, M.H.
NIP.197306271997022001

Anggota Penguji:

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H. (.....)
NIP. 197202171998021001

Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H. (.....)
NIP. 197905142003121002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AJENG FITRAH RAMADHAN

NIM : 110710101251

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN SMARTPHONE SUPERCOPY DI INDONESIA** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan subansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Maret 2015

AJENG FITRAH RAMADHAN
NIM. 110710101251

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa tercurah kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia, nikmat dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya kecil ini. Semoga limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya tetap tercurah kepada kita semua.

Selesainya skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN *SMARTPHONE SUPERCOPY* DI INDONESIA”** ini merupakan hasil kerja keras penulis dan doa serta dorongan semangat dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak yang sangat mendukung baik secara moril dan materiil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan S.H., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, sumbangan pemikiran, saran, petunjuk dan ilmunya sehingga terselesaikannya karya tulis ini;
2. Bapak Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., selaku Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk dan masukan demi terselesaikannya karya tulis ini;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji dan Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S, H., M.H., selaku Sekertaris Penguji atas saran dan masukan yang diberikan guna kesempurnaan karya tulis ini;
4. Bapak Prof. Dr. Widodo Eka Tjahjana S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember atas dukungan dan fasilitas yang diberikan;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember atas dukungan dan pelayanan yang diberikan;
6. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan II dan Bapak Iwan Rachmat Soetijono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III atas fasilitas yang selama ini diberikan;
7. Bapak Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Jurusan Perdata dan Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Perdata atas bimbingan yang telah diberikan;

8. Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan dukungan yang tak terbatas selama ini;
9. Seluruh karyawan/wati di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak membantu dalam proses pelaksanaan belajar mengajar;
10. Mama Ninik Rachmani dan Papa Rony Kismanto tercinta sebagai sumber kekuatan atas segala doa, kasih sayang yang tak terhingga, pengorbanan dan semangat yang diberikan, semoga karya tulis ini bisa membahagiakannya;
11. Kedua adikku tersayang, Hanifah Syahnas Haq dan Nadhira Azzahra Mecca yang telah menjadi alasan untuk tetap berjuang dan memberikan yang terbaik;
12. Kakek dan Nenek tercinta Abd. Sanusi, Siti Rukiyah (almh), Abdurahman (alm), dan Licke yang selalu mendoakan demi kesuksesan dunia dan akhirat;
13. Om, Tante, Bude dan Pak De yang selalu memberi semangat dan nasehat demi suksesanku;
14. Sahabat SMP dan SMA, Tika, Ida, Ekky, Kak Iya, Pipid, Atika, Ovi, dll., yang selalu setia mendoakan dan mendukung dalam keadaan apapun;
15. Kekasih tersayang Febri Peter Setiawan yang selalu memberi kasih sayang, dukungan, semangat dan doa yang terus mengalir demi suksesanku;
16. Sahabat sekaligus keluarga “Jember-Bali” (Jembal) Putri, Debby, Mega, Yongky, Febri, Made, Mas Dwi, yang telah menunjukkan betapa indahnnya dunia dan selalu memberi kebahagiaan sekaligus keceriaan;
17. Sahabat seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Jember Linda, Fana, Putri, Debby, Mega, Anggie, Yongky, Etak, Farida, Festy, Sesa, Savila, Diba, Krisna, Darso, Dandy, Anas, Deo, Alan, Dika, Mas Villa, Desmi, Mutiara, Igam dll., tersayang yang telah berjuang bersama-sama di kampus tercinta;
18. Teman-Teman seperjuangan Milda, Etak, Darso, Anas, Ratih, Lubis, Mega, Putri dll, yang telah berjuang bersama-sama untuk meraih gelar sarjana;
19. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi kita semua.

Jember, 16 Maret 2015

Penulis

RINGKASAN

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa. Kondisi demikian sangat bermanfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun, di lain pihak kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha, contohnya *smartphone* sebagai perangkat komunikasi yang penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. *Smartphone* memiliki daya serap pasar yang sangat besar dan telah memberikan kesempatan bagi para pelaku usaha untuk saling bersaing memasarkannya secara tidak sehat. Hal ini dibuktikan dengan memperjualbelikan *smartphone supercopy* atau tiruan yang memiliki kemiripan mencapai 99% dengan *smartphone* aslinya sehingga sulit untuk dibedakan dengan aslinya dan dilakukan secara *illegal* tanpa melalui pengujian kelayakan *smartphone* di Dirjen Pos dan Telekomunikasi yang merupakan kewenangan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Selain itu, pelaku usaha juga tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi *smartphone* yang dijualnya sehingga merugikan konsumen dan melanggar ketentuan mengenai hak konsumen dalam Pasal 4 huruf (c) dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf (b). *Smartphone supercopy* hanya dilengkapi dengan buku petunjuk penggunaan (manual) dalam bahasa asing dan tidak dilengkapi dengan Bahasa Indonesia sehingga pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* dalam hal ini telah melanggar ketentuan dalam Pasal 8 huruf (j) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis membahas tiga permasalahan sebagai berikut: 1) Bagaimanakah bentuk tanggungjawab hukum pelaku usaha yang memproduksi dan memperdagangkan *smartphone supercopy* terhadap kerugian yang diderita konsumen *smartphone supercopy*?; 2) Bagaimanakah upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengendalikan peredaran *smartphone supercopy* di Indonesia?; 3) Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* di Indonesia?.

Adapun bentuk tanggungjawab pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* terhadap kerugian yang diderita konsumen apabila terbukti melakukan wanprestasi atas transaksi jual beli dengan konsumen terkait dengan tidak dipenuhinya kewajiban mengenai jaminan tidak adanya cacat tersembunyi, dan apabila telah terbukti melakukan perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan Pasal 1365 serta melanggar ketentuan UUPK Pasal 4 huruf (c) tentang hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, Pasal 7 huruf (b) tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pasal 8 huruf (j) mengenai perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha dengan tidak mencantumkan informasi dan petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia yang juga diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang

Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika adalah memberikan ganti kerugian. Ganti kerugian ini bentuknya dapat berupa pembayaran sejumlah uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Mengenai tanggungjawab pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* yang berada di luar negeri yang diketahui berasal dari China dan Korea, dapat diberlakukan Pasal 21 UUPK. Hal ini karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri. Sehingga tanggungjawab yang dibebankan kepada pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* dilimpahkan kepada importir sebagai pembuat *smartphone supercopy*. Sedangkan, upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengendalikan peredaran *smartphone supercopy* di Indonesia adalah dengan menetapkan berbagai regulasi terkait pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 29 dan 30 UUPK serta dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001. Ketentuan terkait pengendalian produk elektronika juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika dan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/Jasa. Selain peraturan-peraturan tersebut, pemerintah juga telah menetapkan peraturan khusus mengenai pendaftaran dan impor telepon seluler dalam Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet dan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 sebagai perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012. Beberapa peraturan tersebut merupakan upaya pemerintah dalam mengendalikan peredaran *smartphone supercopy* di Indonesia. Namun, pelaksanaannya kurang berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan kembali pembinaan dan pengawasan terhadap impor telepon seluler yang akan diedarkan di Indonesia. Selain itu, sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan juga tidak dijatuhkan secara tegas sehingga *smartphone supercopy* masih bebas beredar di Indonesia. Sedangkan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non litigasi) berdasarkan pilihan sukarela para pihak.

DAFTAR ISI

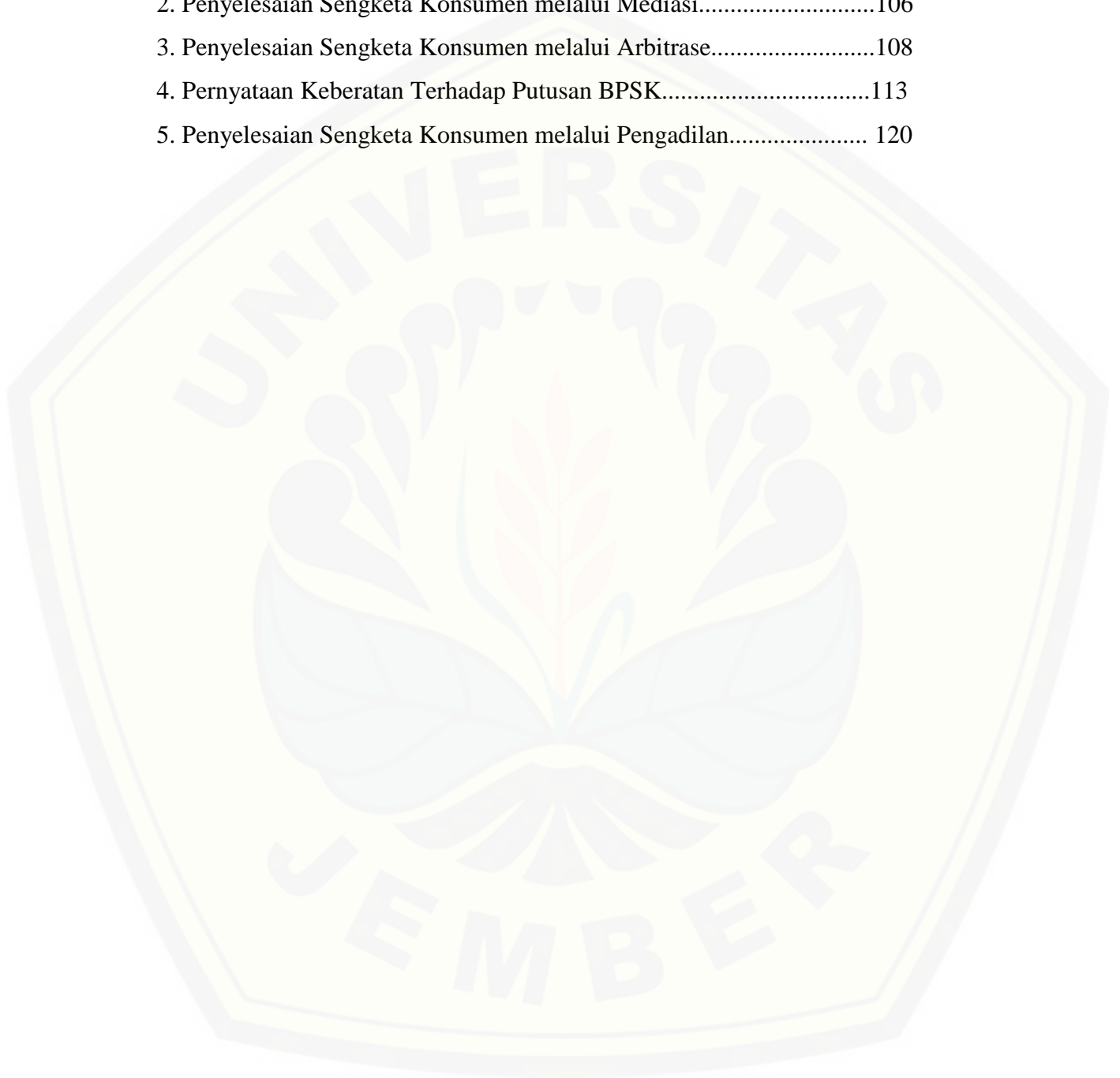
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
RINGKASAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	7
1.4.1 Tipe Penelitian	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	9
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	9
1.5 Analisis Bahan Hukum.....	10

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2.1.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen	12
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.2 Tanggungjawab Hukum	14
2.2.1 Pengertian Tanggungjawab Hukum	14
2.2.2 Prinsip-Prinsip Tanggungjawab Hukum	15
2.3 Konsumen	20
2.3.1 Pengertian Konsumen	20
2.3.2 Hak Konsumen	25
2.3.3 Kewajiban Konsumen	26
2.4 Pelaku Usaha	26
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	26
2.4.2 Hak Pelaku Usaha	28
2.4.3 Kewajiban Pelaku Usaha	29
2.4.4 Tanggungjawab Pelaku Usaha	31
2.5 Telepon Seluler (<i>Handphone</i>)	34
2.5.1 Telepon Pintar (<i>Smartphone</i>)	36
2.5.2 Manfaat Telepon Pintar (<i>Smartphone</i>)	37
2.5.3 <i>Smartphone Supercopy</i>	38
2.6 Lisensi Merek	39
2.6.1 Pengertian Lisensi	39
2.6.2 Pengertian Merek	40
2.6.3 Fungsi Merek	41
2.6.4 Hak Atas Merek	42
2.6.5 Lisensi Merek	42
BAB 3 : PEMBAHASAN.....	44
3.1 Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha yang Memproduksi dan Memperdagangkan <i>Smartphone Supercopy</i> terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen <i>Smartphone Supercopy</i>	44

3.1.1	Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha yang Memproduksi <i>Smartphone Supercopy</i> terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen.....	55
3.1.2	Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha yang Memperdagangkan <i>Smartphone Supercopy</i> terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen.....	58
3.2	Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha yang Memproduksi dan Memperdagangkan <i>Smartphone Supercopy</i> terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen <i>Smartphone Supercopy</i>	82
3.3	Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen yang Dirugikan atas Pembelian <i>Smartphone Supercopy</i>	97
3.3.1	Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non Litigasi).....	98
3.3.1.1	Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	100
3.3.1.2	Penyelesaian melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).....	115
3.3.2	Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Peradilan (Litigasi).....	116
BAB 4 : PENUTUP.....		122
4.1	Kesimpulan.....	122
4.2	Saran.....	124
DAFTAR BACAAN		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR SKEMA

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Konsiliasi.....	105
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi.....	106
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Arbitrase.....	108
4. Pernyataan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.....	113
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan.....	120



DAFTAR LAMPIRAN

1. *Quick Start Guide* (Petunjuk Praktis Pemakaian) Samsung Galaxy S4 (GT 19500).
2. *Quick Start Guide* Samsung Galaxy S4 Supercopy.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang pesat dengan didukung oleh teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, yang pada akhirnya konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif. Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.³

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini dikarenakan kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya. Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar, karena itu dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan.⁴

Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apa pun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya *universal*. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak

³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Kosumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm. 1

⁴ *Ibid.*, hlm. 2

hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan sangat penting untuk dikaji ulang.⁵

Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, konsumen harus tetap memperoleh jaminan kesejahteraan, serta kepastian hukum akan mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.⁶

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi, dapat menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk. Barang atau jasa dapat dilakukan dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu, semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.

Saat ini sasaran setiap negara, setiap perusahaan (setiap produsen) adalah menuju pada pemasaran global. Orientasi pemasaran global pada dasarnya dapat mengubah berbagai konsep, cara pandang dan cara pendekatan mengenai banyak hal termasuk strategi pemasaran. Perubahan pemasaran tersebut membawa pengaruh pula pada konsep perlindungan konsumen secara global.⁷ Modernisasi yang disertai industrialisasi, urbanisasi dan peningkatan pendidikan, memaksa telepon khususnya *handphone* menjadi sesuatu yang umum dan penting dalam masyarakat. Pada awalnya, mungkin alat komunikasi ini dilihat sebagai barang mewah, tetapi karena liberalisasi di segala bidang khususnya liberalisasi pasar, *handphone* tidak lagi menjadi barang mewah. Saat ini hampir setiap keluarga, mungkin setiap individu, memiliki *handphone*. Fenomena *smartphone* sebagai produk derivatif dari *handphone* merupakan buah dari perkembangan teknologi dan informatika yang semakin masif. Semua orang sering menamakan

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.5

⁶ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 7

⁷ *Ibid.*, hlm. 6

smartphone sebagai ponsel atau *handphone* cerdas dan pintar, disebut cerdas karena ponsel memiliki kemampuan tinggi dalam pengoprasannya.

Secara sederhana *smartphone* diartikan sebagai alat komunikasi yang mengintegrasikan antara perangkat komputer (*PC*) dan *handphone*, ditambah dengan sistem operasi tertentu. *Smartphone* merupakan alat untuk komunikasi suara atau biasa disebut telepon genggam, *smartphone* juga dilengkapi dengan *mobile outlook* untuk membaca *e-mail* dan *mobile web* untuk *internet browsing*. Selain dapat menerima panggilan masuk dan *SMS*, seperti ponsel pada umumnya, *smartphone* juga dapat menerima *e-mail*, dan juga dapat melakukan *real time chatting* dengan teman yang sedang *online* melalui *MSN Messenger*.⁸

Kemajuan teknologi *handphone* dewasa ini, telah menempatkan *smartphone* sebagai perangkat komunikasi yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat masa kini. Oleh karena itu, penjualan dan peredaran *smartphone* dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup besar. Salah satunya, dapat dibuktikan dengan beberapa *smartphone* yang dimiliki oleh sebagian besar masyarakat. Daya serap pasar yang sangat besar terhadap *smartphone* di Indonesia, telah memberikan banyak kesempatan bagi para pelaku usaha untuk saling bersaing memasarkan *smartphone* yang telah diproduksi oleh para produsen ke dalam pangsa pasar dalam negeri. Hal ini tentu saja telah menciptakan suatu persaingan yang tinggi bagi para pelaku usaha yang tidak mampu bersaing secara sehat, seperti memperjualbelikan *smartphone* secara *illegal* tanpa melalui pengujian kelayakan *smartphone* tersebut di Dirjen Pos dan Telekomunikasi, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29/PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang menyatakan bahwa setiap alat dan perangkat telekomunikasi yang dibuat, dirakit, dimasukkan untuk diperdagangkan dan atau digunakan di wilayah negara Republik Indonesia wajib memenuhi persyaratan teknis.

Smartphone supercopy merupakan *smartphone* tiruan yang memiliki kemiripan hampir mencapai 99% dari *smartphone* aslinya. Permasalahan di masyarakat lahir, ketika konsumen tidak mengetahui dan memahami bahwa

⁸<http://tyalolitavertika.blogspot.com/2012/09/perkembangan-smartphone.html> , diakses tanggal 17 September 2014

handphone yang dibeli merupakan *handphone* tiruan atau *supercopy*. Hal ini lebih diperburuk dengan adanya pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai spesifikasi, fitur dan garansi resmi dari *handphone* tersebut. Belakangan ini diketahui bahwa produsen *smartphone supercopy* tersebut berasal dari negara China, dan tidak sedikit juga diproduksi oleh Korea Selatan. Pada kenyataannya, perusahaan yang memproduksi *smartphone supercopy* ini tidak mendapatkan lisensi merek dari perusahaan pemegang merek asli. *Smartphone supercopy* yang bebas beredar dalam pasar menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu barang dan atau jasa, contohnya *smartphone supercopy* bermerek *apple* yang kualitasnya sudah tidak diragukan lagi, dengan adanya *smartphone supercopy* yang menggunakan merek *apple*, maka konsumen merasa *smartphone* yang dibelinya memiliki kualitas yang baik, padahal *smartphone* tersebut merupakan tiruan dan tentu hal ini akan merugikan konsumen karena merasa tertipu dengan membeli *smartphone supercopy* yang merupakan tiruan yang kualitasnya tentu tidak sebaik *smartphone* aslinya. Begitu juga pemilik merek asli dari merek *apple* tersebut, karena berkaitan dengan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk. Merek bukan hanya sekedar nama tetapi mencerminkan harga diri perusahaan, pengalaman perusahaan, dan jaminan mutu atas suatu produk barang dan/atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

Handphone merupakan sarana komunikasi multifungsi yang selalu dibawa oleh penggunanya, maka untuk menghindari dan mengatasi segala kemungkinan dan resiko-resiko yang dapat mengurangi fungsi maupun nilai dari *handphone* tersebut. Adanya suatu pengalihan resiko, maka dari itu setiap *handphone* pada umumnya dijamin dengan garansi dari pabrik dan distributor (garansi pabrik atau jaminan terbatas pabrikan). Pada kenyataannya, saat ini perdagangan *smartphone supercopy* melanggar hukum dan dilakukan di luar jalur resmi serta tidak dilengkapi perizinan untuk diperdagangkan, dan melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini para pelaku usaha yang mengedarkan *smartphone supercopy* hanya memberikan jaminan/garansi purna jual distributor atau toko, namun garansi yang diberikan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 2 ayat (1)

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika, yaitu setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia, karena *smartphone supercopy* hanya dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan berbahasa Inggris, dan tidak dilengkapi dengan Bahasa Indonesia.

Dalam hal ini, berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait dengan status *smartphone supecopy*, maka keberadaan *smartphone supercopy* juga bertentangan dengan Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena menurut ketentuan undang-undang tersebut pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Hal ini juga merupakan hak konsumen, sehingga juga melanggar ketentuan dalam Pasal 4 huruf (c) terkait hak atas informasi yang benar jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Di samping itu, hal ini juga terkait dengan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 8 huruf (j) yaitu memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Keberadaan *smartphone supercopy* juga tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa perangkat telekomunikasi yang diperdagangkan dibuat, dirakit, dimasukkan dan atau digunakan di wilayah Negara Republik Indonesia wajib memperhatikan persyaratan teknis dan izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mengingat *smartphone supercopy* yang bebas beredar tanpa melalui Uji Kelayakan di Dirjen Pos dan Telekomunikasi.

Berdasarkan hal tersebut perlu adanya pengkajian secara mendalam tentang eksistensi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia, selanjutnya disebut Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, apakah Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat melindungi konsumen dari kerugian akibat peredaran *smartphone supercopy*. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap peredaran *smartphone supercopy* yang berjudul “ **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN SMARTPHONE SUPERCOPY DI INDONESIA**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk tanggungjawab hukum pelaku usaha yang memproduksi dan memperdagangkan *smartphone supercopy* terhadap kerugian yang diderita konsumen *smartphone supercopy* ?
2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengendalikan peredaran *smartphone supercopy* di Indonesia?
3. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat;
3. Memberi sumbangan pemikiran baru dalam teori ilmu hukum yang bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dan kalangan umum yang tertarik terhadap permasalahan yang terjadi.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum pelaku usaha yang memproduksi dan memperdagangkan *smartphone supercopy* terhadap kerugian yang diderita konsumen *smartphone supercopy*

2. Untuk mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengendalikan peredaran *smartphone supercopy* di Indonesia
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* di Indonesia

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah. Suatu karya ilmiah harus mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran sesungguhnya. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh sesuatu atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit dan cara utama untuk mencapai tujuan. Penelitian Hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁹Sehubungan dengan hal tersebut, agar tercipta suatu karya tulis ilmiah yang sistematis dan terarah untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan perkembangan yang ada, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis normatif yaitu dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur-literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian.¹⁰

1.4.2 Pendekatan Masalah

Suatu penelitian hukum didalamnya terdapat beberapa pendekatan, pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Dalam pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan

⁹Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta.Kencana Prenada Media Group. Jakarta, Hal. 35

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 29

dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan.¹¹

Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan di teliti adalah aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Pendekatan konseptual dilakukan dengan beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan tujuan untuk menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.¹²

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹³ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Merek;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan

¹¹ *Ibid.*, hlm. 93

¹² *Ibid.*, hlm. 95

¹³ *Ibid.*, hlm. 141

Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika;

7. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Keterangan dan Cara Pengawasan Barang Dan Jasa;
8. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 108/M-IND/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Telepon Seluler dan Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet;
9. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38/M - DAG/PER/8/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*), dan Komputer Tablet;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 29/PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan¹⁴, sehingga dapat mendukung, membantu, melengkapi, dan membahas masalah-masalah yang timbul dalam skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok permasalahan, tulisan-tulisan ilmiah tentang hukum yang telah dipublikasikan, dan jurnal-jurnal hukum.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum digunakan sebagai penunjang dari sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam skripsi ini. Tentang bahan non hukum Peter Mahmud Marzuki memberikan pendapatnya :

“Bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk maupun memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder juga menambahkan

¹⁴*Ibid.*, hlm.150

perbendaharaan bahan-bahan hukum, yaitu dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan atau pun laporan-laporan tentang penelitian non-hukum, internet dan juga jurnal-jurnal non-hukum selama masih dalam ranah yang berkaitan dengan topik penelitian”.¹⁵

Bahan non hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah sumber-sumber bacaan dari internet dan sumber hukum lainnya tentang telepon seluler (*handphone*), telepon pintar (*smartphone*), dan *supercopy*.

1.5 Analisis Bahan Hukum

Untuk bisa menganalisis bahan yang diperoleh, maka penulis harus memperhatikan dan menggunakan beberapa langkah agar dapat menemukan hasil yang tepat untuk menjawab permasalahan yang ada. Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa dalam menganalisis bahan yang diperoleh agar dapat menjawab permasalahan dengan tepat dilakukan dengan langkah-langkah :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan non hukum yang dipandang mempunyai relevansi;
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 perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.¹⁶

Proses analisa bahan hukum sebagaimana disebut di atas sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat prespektif dan terapan. Hasil analisa dari penelitian tersebut dituangkan dalam suatu bentuk pembahasan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang dibahas hingga sampai kesimpulan.

¹⁵ *Ibid.*, hlm.143

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 171

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat kesinambungan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.

Pengertian Perlindungan konsumen menurut *English Dictionary* adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.¹⁷ Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.¹⁸

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut (UUPK) menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁰

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan Perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :²¹

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

Berdasarkan penjelasan tersebut, perlindungan konsumen adalah istilah untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen

¹⁷ <http://silabus.fe.unila.ac.id/ahde/bahan/28-11-2008.pptx>

¹⁸ <http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=141633>

¹⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2012, hlm. 21

²⁰ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²¹ Zulham, *op. cit.* hlm. 22

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen terdiri dari dua cakupan yaitu perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati, dan perlindungan terhadap syarat-syarat tidak adil kepada konsumen.

2.1.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas-asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :²²

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

Berdasarkan kelima asas yang di sebutkan dalam Pasal 2 UUPK di atas, jika di perhatikan substansinya, maka dapat di bagi menjadi tiga asas, yaitu:

²² Sadar. M, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 19

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Salah satu unsur penting dalam kegiatan usaha ekonomi dan bisnis adalah keberadaan konsumen. Hampir semua orang yang telah menggunakan produk barang dan/jasa yang beredar di masyarakat (pasar) dapat dikategorikan sebagai konsumen. Begitu besarnya jumlah konsumen yang menggantungkan kebutuhannya pada suatu produk yang beredar di masyarakat, menyebabkan keberadaannya perlu mendapat perlindungan. Salah satu langkah pemerintah adalah memberlakukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk :²³

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Selain itu, keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana.²⁴

Berdasarkan penjelasan tersebut perlindungan konsumen pada intinya bertujuan untuk meningkatkan kesadaran konsumen akan pentingnya melindungi

²³ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁴ Zulham.,*op.cit.* hlm 22

diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen, meningkatkan pemberdayaan dalam menuntut haknya, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, sedangkan dari sisi pelaku usaha tujuan perlindungan konsumen adalah untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha sehingga menumbuhkan sikap jujur, dan untuk meningkatkan kualitas barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.

2.2 Tanggungjawab Hukum

2.2.1 Pengertian Tanggungjawab Hukum

Tanggungjawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggungjawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.²⁵

Ridwan Halim mendefinisikan tanggungjawab hukum sebagai :

“Sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada”.²⁶

Pengertian tanggung jawab hukum menurut hukum perdata berupa tanggungjawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.²⁷

Berdasarkan penjelasan diatas tanggungjawab hukum merupakan akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan, selain itu tanggung jawab hukum dapat berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan melawan hukum.

²⁵ www.wikipedia.com, diakses tanggal 17 September 2014

²⁶ Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Medan, 2008, hlm. 4

²⁷ Komariah, *Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah Malang, 2001, hlm. 12

2.2.2 Prinsip-Prinsip Tanggungjawab Hukum

Prinsip tentang tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait.²⁸

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :²⁹

1. Kesalahan; (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*);
4. Tanggungjawab mutlak (*strict liability*);
5. Pembatasan tanggungjawab (*limitation of liability*).

1. Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), khususnya Pasal 1365, 1366, 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.

Prinsip ini menyatakan, seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPperdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:³⁰

1. adanya perbuatan;
2. adanya unsur kesalahan;
3. adanya kerugian yang diderita;
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga keputusan

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59

²⁹ *Ibid.*, hlm. 60

³⁰ Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm. 93

dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara *common sense*, asas tanggungjawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement (HIR)* atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten (Rbg)* dan Pasal 1865 KUHPerduta. Dalam ketentuan tersebut dikatakan, barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Berdasarkan penjelasan diatas prinsip pertanggungjawaban berdasarkan unsur kesalahan menyatakan bahwa seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta dapat dikatakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi empat unsur, yaitu adanya perbuatan, kesalahan, adanya kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian, mengenai beban pembuktian akan adanya unsur-unsur tersebut diatur dalam Pasal 163 (HIR) dan Pasal 1865 KUHPerduta, yang pada intinya mengatakan bahwa yang mempunyai hak harus membuktikan haknya tersebut.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggungjawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian (*omkering van bewijslast*) diterima dalam prinsip tersebut. Dalam konteks hukum pidana di Indonesia, *omkering van bewijslast* juga diperkenalkan dalam Undang-Undang tentang Tindak Pidana Korupsi, tepatnya pada Pasal 17 dan Pasal 18. Namun, dalam praktiknya pihak kejaksaan RI sampai saat ini masih keberatan untuk menggunakan kesempatan yang diberikan prinsip beban pembuktian terbalik. UUPK pun mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 (lihat ketentuan Pasal 28 UUPK).

Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.³¹

Prinsip Praduga untuk selalu bertanggungjawab pada intinya menyatakan bahwa beban pembuktian ada pada tergugat atau dapat dikatakan teori beban pembuktian terbalik, dasar pemikiran teori pembalikan beban pembuktian adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan yang sebaliknya, jika dikaitkan dengan kasus-kasus konsumen, yang berkewajiban untuk membuktikan adalah pelaku usaha, dengan menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggungjawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggungjawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkutan (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.³²

Berdasarkan penjelasan tersebut prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab.

4. Prinsip Tanggungjawab Mutlak

Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

³¹ *Ibid.*, hlm. 94

³² *Ibid.*, hlm. 95

Adapun pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggungjawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggungjawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan ini tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

Menurut R.C.Hoeber *et.al.*, biasanya prinsip tanggungjawab mutlak ini diterapkan karena:³³

- (1) konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- (2) diasumsikan produsen lebih baik dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
- (3) asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggungjawab itu dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal :³⁴

- (1) melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;

³³ *Ibid.*, hlm. 97

³⁴ *Ibid.*

- (2) ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- (3) menerapkan tanggungjawab mutlak (*strict liability*).

Variasi yang sedikit berbeda dalam penerapan tanggungjawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan risiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.³⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut pada intinya prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) identik dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*) yang dibedakan berdasarkan dua terminologi *strict liability* adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, tapi ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*, dan *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Prinsip tanggungjawab mutlak ditetapkan karena konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan, produsen lebih baik dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya dan untuk memaksa produsen lebih hati-hati. Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, yang disebut dengan asas “*product liability*”, gugatan terhadap produk *liability* bisa dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu melanggar jaminan, ada unsur kelalaian, dan menerapkan tanggungjawab mutlak.

5. Prinsip Tanggungjawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

³⁵ *Ibid.*

UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.³⁶

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan pada intinya merugikan konsumen karena menurut prinsip ini pelaku usaha menentukan batas maksimal tanggungjawabnya yang akan merugikan konsumen apabila hal ini ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).³⁷ Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang”.³⁸ Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (koper). Istilah ini dapat dijumpai dalam KUHPerdata.³⁹ Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai 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 diperdagangkan.

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user/* pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.⁴⁰

Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk badan hukum (*rechts person*). Menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksud adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.* hlm. 22

³⁸ Zulham, *op.cit.* hlm. 15

³⁹ Shidarta, *op.cit.* hlm. 2

⁴⁰ Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.⁴¹

Unsur-unsur definisi konsumen :⁴²

1. Setiap Orang

Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah orang sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut sebagai *natuurlijke person* atau termasuk juga dalam badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan kepada pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK, yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *person* diatas, dengan menyebutkan kata-kata : “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu tidak sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata produsen sebagai lawan kata konsumen. Untuk itu, digunakan kata pelaku usaha yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan. Bahkan, untuk kasus-kasus yang spesifik seperti dalam kasus periklanan, pelaku usaha ini juga mencakup perusahaan media, tempat iklan itu ditayangkan.

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa

⁴¹ *Ibid.*, hlm.6

⁴² Shidarta, *op.cit.* hlm.4

itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perseorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana. Di Amerika Serikat cara pandang seperadati itu telah ditinggalkan, walaupun baru dilakukan pada awal abad ke-20. Konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/jasa, tetapi termasuk bukan pemakai langsung, asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk.

3. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat “ menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika

demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.

4. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/jasa yang “ditawarkan kepada masyarakat” sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf (e) UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjual belikan bukan sesuatu yang diutamakan.

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/ jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu memiliki kucing yang sehat.

6. Barang dan/atau Jasa itu Tidak Untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menempatkan batas-batas seperti itu.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:⁴³

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

Berdasarkan uraian tersebut yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan, dan berdasarkan definisi konsumen tersebut terdapat enam unsur, yang pertama adalah setiap orang, berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa, dalam hal ini bisa perseorangan atau badan usaha, yang kedua adalah pemakai, yang menekankan pada konsumen akhir, atau juga semua orang (perseorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/atau barang. Unsur yang ketiga adalah barang dan/atau jasa, barang diartikan sebagai setiap benda, berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, sedangkan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Unsur yang keempat adalah yang tersedia dalam masyarakat, yang artinya barang dan/jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran, unsur yang

⁴³ Nasution, A.Z., *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Diedit Media, Jakarta, 2002, hlm. 50

selanjutnya adalah bagi kepentingan diri Sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain, yang berarti kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/ jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Unsur yang terakhir adalah barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan, jadi pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan konsumen menurut Az. Nasution yaitu konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ jasa digunakan untuk tujuan tertentu, konsumen antara, dan konsumen akhir.

2.3.2 Hak Konsumen

Signifikan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas.⁴⁴

Pasal 4 UUPK menetapkan sembilan hak konsumen :⁴⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/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 mestinya;

⁴⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 33.

⁴⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

Berdasarkan sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁴⁶

2.3.3 Kewajiban Konsumen

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK, yakni :⁴⁷

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

Berdasarkan penjelasan diatas konsumen memiliki beberapa kewajiban yang telah dituangkan dalam Pasal 5 UUPK, yang terdiri dari kewajiban membaca dan mengikuti petunjuk informasi pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian, membayar sesuai dengan nilai tukar, dan mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) UUPK, memberikan pengertian pelaku usaha, sebagai berikut :

⁴⁶ Abdul Halim Barkatullah, *loc.cit.* hlm. 33

⁴⁷ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

“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”.⁴⁸

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 tersebut dikatakan “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.”⁴⁹

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkannya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanpa pengenalan tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.⁵⁰

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha.

Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:⁵¹

1. Yang pertama digugat adalah pelaku yang domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
2. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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 menjadi barang tersebut.

⁴⁸ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* hlm. 37

⁴⁹ Sadar. M, dkk, *op.cit.* hlm. 8

⁵⁰ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* hlm. 38

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 39

Pengertian pelaku usaha yang ditetapkan dalam UUPK 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, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, selain itu juga meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Pelaku usaha dapat digugat berdasarkan urutan yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan, kedua apabila produk yang merugikan konsumen diproduksi di luar negeri maka yang digugat adalah importirnya, dan apabila produsen dan importir tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari produk tersebut.

2.4.2 Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK.⁵²

Hak Pelaku Usaha :

- 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 dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang

⁵²*Ibid.*, hlm. 39

berlaku pada umumnya atas barang dan/jasa yang sama. Dalam praktik yang biasa terjadi, suatu barang dan/jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf (b), (c), dan (d), sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf (b), (c), dan (d) tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.⁵³

Berdasarkan penjelasan tersebut terdapat lima hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, yang meliputi hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan artinya pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/jasa yang sama, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, hak untuk melakukan pembelaan dari dalam penyelesaian sengketa, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti bersalah dan hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, hak-hak selain hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa adalah hak-hak yang berhubungan dengan pemerintah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2.4.3 Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK:⁵⁴

“Kewajiban Pelaku Usaha” adalah :

- 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;

⁵³ *Ibid.*, hlm. 40

⁵⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/garansi atas barang dan/atau jasa yang dibuat dan atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha dalam UUPK diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa 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, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha) sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁵⁵

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.⁵⁶

Berdasarkan penjelasan diatas pelaku usaha memiliki beberapa kewajiban yang diatur dalam UUPK, yang terdiri dari beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, hal ini karena informasi merupakan hak konsumen juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha

⁵⁵ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* hlm. 40

⁵⁶ Celina Tri Siwi Kristiyani, *op. cit.* hlm. 44

merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen, yang ketiga memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif, keempat menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku, kelima memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/jasa, mencoba barang/jasa tertentu, keenam memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta memberi jaminan dan/jasa garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.4.4 Tanggungjawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki tanggungjawab akan keberadaannya sebagai pelaku usaha. Adapun tanggungjawab pelaku usaha, terdiri atas:

1. Tanggungjawab Publik

Dalam setiap perjanjian, ada sejumlah janji (*term of condition*) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Janji itu merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya. Apabila janji tidak dipenuhi tentu akan menimbulkan kerugian di pihak lawan, yang akhirnya keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (*wanprestasi, breach of contract*) itu, menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian.⁵⁷

Dalam jual beli, seorang penjual mempunyai kewajiban utama untuk:

- a. Menyerahkan kebendaan yang dijualnya kepada pembeli;
- b. Bertanggungjawab atas cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya termasuk segala kerugian yang diderita oleh si pembeli sehubungan dengan tercapainya perjanjian jual beli sekedar itu telah dikeluarkan oleh pembeli. Jika ternyata penjual telah mengetahui adanya cacat itu, ia diwajibkan pula, selain tersebut diatas, untuk mengganti seluruh kerugian yang ditimbulkan oleh cacat tersebut;

⁵⁷ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 102.

- c. Memenuhi segala apa yang menjadi kewajibannya sesuai dengan perjanjian, seperti janji-janji, jaminan-jaminan dan sebagainya.⁵⁸

Mengenai kerugian dalam konteks hukum perjanjian, menurut Pasal 1224, Pasal 1245, dan Pasal 1246 KUHPerdara dirinci dalam tiga unsur, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Dalam hal ini yang dimaksud dengan biaya adalah segala pengeluaran atau peronsokan yang nyata-nyata yang sudah dikeluarkan oleh salah satu pihak. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh wanprestasi debitur. Bunga adalah keuntungan yang diharapkan akan diperoleh kreditur kemudian hari seandainya debitur melaksanakan kewajibannya dengan baik.

2. Tanggungjawab Privat (Keperdataan)

Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Dalam Pasal 1367 KUHPerdara diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang. Contohnya seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Pasal diatas tidak menyebutkan arti perbuatan melawan hukum itu dan juga apa kriterianya. Tampaknya pembuat undang-undang bermaksud menyerahkan pengertian perbuatan melawan hukum itu pada perkembangan hukum dan masyarakat. Semula perbuatan melawan hukum diartikan sebagai perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang (hukum tertulis).

Untuk dapat menuntut kerugian atas dasar melawan perbuatan hukum, maka harus dipenuhi beberapa syarat, yaitu:

1. Ada suatu perbuatan melawan hukum;
2. Ada kesalahan;
3. Ada kerugian; dan
4. Ada hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan.⁵⁹

⁵⁸ *Ibid.*, hlm .103

3. Tanggung Jawab karena Pelanggaran Janji (Wanprestasi)

Mencari dan menemukan ada tidaknya hubungan kontraktual antara pelaku usaha dengan konsumen terkadang tidak mudah untuk dilakukan. Apabila ternyata ada perjanjian/ kontrak, baik dalam bentuk yang sederhana sekalipun antara pelaku usaha dan konsumen, dengan mudah dapat dikatakan bahwa mereka terikat secara kontraktual. Namun, pada kenyataannya tidak selalu demikian. Langkah berikutnya adalah mencari atau mengumpulkan fakta-fakta sekitar terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu lalu merekonstruksikannya menjadi sebuah kontrak/perjanjian, untuk dapat dimasukkan kedalam saluran perjanjian kontrak, maka harus dipenuhi syarat-syarat minimal dari kontrak sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan.

Setelah dipastikan orang yang diperoleh melalui jual beli, yang berarti ada hubungan kontraktual antara pelaku usaha-pelaku usaha dan konsumen-pembeli, maka dicarilah bagian-bagian mana dari perjanjian/kontrak jual beli itu yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, untuk ini perlu diperhatikan kewajiban-kewajiban penjual sebagaimana terdapat di dalam undang-undang dan perjanjian/kontrak serta segala macam garansi atau jaminan yang ada. Dalam kontrak mungkin tidak jelas disebutkan apa saja yang menjadi kewajiban penjual. Apabila demikian, ketentuan undang-undanglah yang berlaku. Sebaliknya, mungkin juga didalam kontrak dikemukakan beberapa hal yang mengecualikan kewajiban penjual dari ketentuan undang-undang, maka dalam hal seperti ini diberlakukan isi kontrak itu. Apabila ada kewajiban yang tidak dipenuhi, baik menurut kontrak atau undang-undang, dapat dikatakan bahwa penjual telah wanprestasi.⁶⁰

4. Tanggungjawab atas Dasar Perbuatan Melawan Hukum (*Tort Law*)

Dalam perlindungan konsumen, khususnya dalam hal menentukan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang menderita kerugian karena produk cacat, konsumen sebagai penggugat harus dapat membuktikan adanya suatu perbuatan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Artinya konsumen harus dapat menunjukkan bahwa perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau pelaku usaha telah

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 107

⁶⁰ *Ibid.*, hlm.112

melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kepatutan dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal memproduksi dan mengedarkan produknya.⁶¹

Berdasarkan penjelasan diatas seorang pelaku usaha memiliki tanggungjawab, yang terbagi menjadi empat tanggungjawab, yang pertama adalah tanggungjawab publik hal ini berkaitan dengan janji yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang berjanji. Apabila janji tidak dipenuhi tentu akan menimbulkan kerugian di pihak lawan, kerugian dalam konteks hukum perjanjian, menurut Pasal 1224, Pasal 1245, dan Pasal 1246 KUHPerdara dirinci dalam tiga unsur, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Tanggungjawab kedua adalah tanggungjawab privat (keperdataan), hal ini berkaitan perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut (Pasal 1365 KUHPerdara) dan juga terkait dengan pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum yang terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara. Tanggungjawab ketiga pelaku usaha adalah tanggungjawab karena pelanggaran janji (wanprestasi) yang pada intinya menyatakan bahwa apabila dalam kontrak tidak jelas disebutkan apa saja yang menjadi kewajiban penjual, dengan demikian, ketentuan undang-undanglah yang berlaku. Sebaliknya, apabila didalam kontrak dikemukakan beberapa hal yang mengecualikan kewajiban penjual dari ketentuan undang-undang, maka dalam hal seperti ini diberlakukan isi kontrak itu. Apabila ada kewajiban yang tidak dipenuhi, baik menurut kontrak atau undang-undang, dapat dikatakan bahwa penjual telah wanprestasi, tanggungjawab pelaku usaha yang terakhir adalah tanggungjawab atas dasar perbuatan melawan hukum. Konsumen harus dapat menunjukkan bahwa perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kepatutan dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal memproduksi dan mengedarkan produknya.

⁶¹*Ibid.*, hlm.114

2.5 Telepon Seluler (*Handphone*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia :

“Telepon selular adalah telepon mandiri yang menggunakan baterai, tanpa kabel, dan menerima suara melalui sinyal. Telepon seluler merupakan perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, dapat dibawa ke mana-mana (*portabel mobile*), tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (*nirkabel wireless*)”.⁶²

Pengertian telepon seluler menurut Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-IND/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Produk Telepon Seluler dan Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet adalah alat perlengkapan yang digunakan dalam berkomunikasi jarak jauh dengan menggunakan jaringan seluler dan jaringan nirkabel lainnya.⁶³

Saat ini Indonesia mempunyai dua jaringan telepon nirkabel yaitu sistem *GSM (Global System for Mobile Telecommunications)* dan sistem *CDMA (Code Division Multiple Access)*. Badan yang mengatur telekomunikasi seluler Indonesia adalah Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (*ATSI*)”.⁶⁴Selain itu, pengertian *handphone* dapat didefinisikan sebagai sebuah alat elektronik yang digunakan untuk telekomunikasi radio dua arah melalui jaringan seluler dari *BTS* yang dikenal sebagai situs sel. Ponsel berbeda dari telepon tanpa kabel, yang hanya menawarkan layanan telepon dalam jangkauan terbatas melalui stasiun pangkalan tunggal menempel pada garis tanah tetap, misalnya di dalam rumah atau kantor. Sebuah ponsel memungkinkan pengguna untuk membuat dan menerima panggilan telepon dari dan ke jaringan telepon publik yang meliputi ponsel lain dan telepon *fixed-line* di seluruh dunia. Hal ini dilakukan dengan menghubungkan ke jaringan seluler milik operator jaringan *mobile*. Fitur utama dari jaringan selular adalah bahwa hal itu memungkinkan panggilan telepon mulus bahkan ketika pengguna sedang bergerak

⁶² Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1990.

⁶³ Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-IND/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet

⁶⁴http://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam, diakses tanggal 18 September 2014

di sekitar wilayah yang luas melalui proses yang dikenal sebagai *handoff* atau *handover*.⁶⁵

Bersarkan uraian diatas telepon seluler atau *handphone* adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa ke mana-mana (*portabel, mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (*nirkabel; wireless*), selain itu *handphone* juga dapat didefinisikan sebagai sebuah alat elektronik yang digunakan untuk telekomunikasi radio dua arah melalui jaringan seluler dari BTS yang dikenal sebagai situs sel. Sebuah ponsel memungkinkan pengguna untuk membuat dan menerima panggilan telepon dari dan ke jaringan telepon publik yang meliputi ponsel lain dan telepon *fixed-line* di seluruh dunia.

2.5.1 Telepon Pintar (*Smartphone*)

Smartphone adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, dengan fungsi yang menyerupai komputer, belum ada standar pabrik yang menentukan arti telepon cerdas. Beberapa orang menyatakan telepon pintar merupakan telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. Telepon cerdas menurut sebagian orang hanyalah merupakan sebuah telepon yang menyajikan fitur canggih seperti surel (surat elektronik), internet dan kemampuan membaca buku elektronik (*e-book*) atau terdapat papan ketik (baik sebagaimana jadi maupun dihubungkan ke monitor) dan penyambung VGA. Dengan kata lain, telepon cerdas merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan sebuah telepon.⁶⁶

Menurut Gary B, Thomas J & Misty E, 2007, *smartphone* adalah telepon yang *internet enabled* yang biasanya menyediakan fungsi *Personal Digital Assistant (PDA)*, seperti fungsi kalender, buku agenda, buku alamat, kalkulator, dan catatan.

Menurut David Wood, Wakil Presiden Eksekutif PT Symbian OS:

“Telepon pintar dapat dibedakan dengan telepon genggam biasa dengan dua cara fundamental, bagaimana mereka dibuat dan apa yang mereka bisa lakukan”. Berdasarkan pengertian tersebut, kita bisa menyimpulkan bahwa *smartphone* itu ialah sebuah telepon yang sangat canggih dan hampir menyerupai komputer mini dimana

⁶⁵<http://www.untukku.com/berita-untukku/berita-informasi-teknologiuntukku/pengertian-handphone-untukku.html>, diakses tanggal 18 September 2014

⁶⁶ http://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_cerdas, diakses tanggal 18 September 2014

didalamnya terdapat fitur-fitur seperti kalender, buku agenda, buku alamat, kalkulator, dan catatan”.⁶⁷

Pada awalnya, *smartphone* merupakan gabungan fungsi dari suatu *mobile phone* yang umumnya digunakan untuk melakukan proses komunikasi, dengan suatu *PDA (Personal Digital Assistant)* yang digunakan sebagai asisten pribadi dan organizer. Lama kelamaan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang ada, *smartphone* ini berkembang dengan menambahkan berbagai macam fitur, seperti *portable media players, digital cameras* bahkan hingga fitur navigasi *GPS (Global Positioning System)*. Bahkan pada masa modern seperti ini suatu *smartphone* memiliki fungsi *touchscreen* beresolusi tinggi hingga fungsi untuk mengakses data dengan kecepatan tinggi yang di sediakan oleh layanan *Wi-Fi* ataupun *mobile broadband*.⁶⁸

Smartphone merupakan telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, dengan fungsi yang menyerupain komputer, selain itu *smartphone* merupakan telepon yang *internet enabled* yang biasanya menyediakan fungsi *Personal Digital Assistant (PDA)*, seperti fungsi kalender, buku agenda, buku alamat, kalkulator, dan catatan. *Smartphone* saat ini berkembang dengan menambah fitur navigasi *GPS (Global Positioning System)* dan ada pula yang berkembang dengan memiliki fungsi *touchsreen* beresolusi tinggi hingga fungsi mengakses data dengan kecepatan tinggi.

2.5.2 Manfaat Telepon Pintar (*Smartphone*)

Manfaat utama dari *smartphone* dibagi menjadi dua yaitu berdasarkan *hardware* dan *software*. Pada bagian *hardware* bermanfaat sebagai penunjang kinerja *smartphone* itu sendiri ketika digunakan untuk berbagai macam kebutuhan oleh penggunanya, contohnya seperti adanya prosesor terbaik dengan kecepatan tertinggi, yang memungkinkan *smartphone* sebagai penompang kinerja atau aktifitas *smartphone* secara keseluruhan. Contoh berikutnya adalah dipasangnya sebuah perangkat keras kamera dengan kualitas terbaik. Kamera dari sebuah *smartphone* memiliki manfaat utama yaitu sebagai alat perekam video, melakukan panggilan video dan bahkan mengambil atau mengumpulkan ribuan *moment* dan

⁶⁷<http://kelompokbahasaIndonesia.blogspot.com/2013/12/makalah-pengaruh-perkembangan-teknologi.html>, diakses tanggal 18 September 2014

⁶⁸http://www.academia.edu/5416759/JURNAL_ALASAN_PENGGUNAAN_SMARTPHONE_DI_KALANGAN_MAHASISWA_POLITEKNIK_NEGERI_BANDUNG, diakses tanggal 18 September 2014

pemandangan terbaik kedalam ribuan format foto dengan cara yang lebih mudah. Contoh terakhir adalah adanya memori *internal* dan *eksternal*. Perangkat keras ini mempermudah pengguna *smartphone* untuk melakukan penyimpanan data melalui perangkat *smartphone* dengan cara yang hampir mirip dengan *hard disk* dan *flash disk*.⁶⁹

Pada bagian *software smartphone* adalah perangkat teknologi modern yang sudah diketahui dapat menjalankan *software* dengan lebih baik bahkan lebih dari *software* pihak ketiga. Manfaat utama dari kemampuan menjalankan *software* ini tentu adalah sebagai pembeda *smartphone* atau ponsel pintar dengan ponsel versi biasa. Manfaat *smartphone* dari sisi *software* adalah tersedianya layanan akses data. Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh setiap *smartphone* untuk memungkinkan pengguna terhubung dengan konektivitas internet setiap saat dimanapun mereka berada. Layanan akses data pada *smartphone* adalah bermanfaat untuk keperluan *browsing*, *email*, *chatting* hingga *posting*. Contoh berikutnya yaitu manfaat dari segi banyaknya aplikasi yang tersedia pada sebuah *smartphone*. *Smartphone* adalah perangkat yang tidak hanya sekedar digunakan untuk melakukan *SMS*, menerima dan menjawab panggilan saja, hadirnya pusat aplikasi pada setiap *smartphone* kini dapat dimanfaatkan sebagai pendukung bisnis, sarana belajar dan sarana hiburan atau *game*.⁷⁰

Berdasarkan uraian tersebut, *smartphone* mempunyai manfaat yang dibedakan antara manfaat bagian *hardware* dan manfaat bagian *software*. Manfaat bagian *hardware* adalah sebagai penunjang kinerja *smartphone* itu sendiri ketika digunakan untuk berbagai macam kebutuhan oleh penggunaannya, contohnya adalah adanya prosesor terbaik dengan kecepatan tertinggi, yang memungkinkan *smartphone* sebagai penopang kinerja atau aktifitas *smartphone* secara keseluruhan. Manfaat bagian *software* sebagai pembeda *smartphone* atau ponsel pintar dengan ponsel versi biasa, contoh manfaat *smartphone* dari sisi *software* adalah tersedianya layanan akses data, yang bermanfaat untuk *browsing*, *email*, *chatting* hingga *posting*.

2.5.3 *Smartphone Supercopy*

Pengertian *smartphone supercopy* adalah *smartphone* tiruan yang bentuk dan ukurannya mirip dengan *smartphone* aslinya. Perbedaannya adalah pada fitur

⁶⁹<http://kelompokbahasaindonesia.blogspot.com/2013/12/makalah-pengaruh-perkembangan-teknologi.html>, diakses tanggal 18 September 2014

⁷⁰ *Ibid.*

dan spesifikasinya. *Supercopy* adalah sebutan untuk produk tiruan dengan kemiripian 99% dengan yang asli. Baik dari bentuk, warna maupun fitur dari produk tersebut. Sebutan ini biasa dialamatkan ke merek dan *type gadget* terkenal seperti samsung dan *I-phone*. Cara membedakan misalnya dalam hal ini samsung galaxy S4 dengan samsung galaxy S4 *supercopy*, perlu pengetahuan yang mendalam terhadap produk yang asli, karena untuk pemula hal ini susah diidentifikasi.⁷¹

Smartphone supercopy atau replika di desain mirip dengan produk asli, tidak hanya pada desain merek yang di gunakan juga menggunakan nama merek asli, dan kotak beserta aksesoris di buat semirip mungkin, meskipun *smartphone supercopy* mirip dari segi desain, spesifikasi dan banyak lagi, kualitas *smartphone supercopy* jika di banding dengan produk originalnya tentu saja jauh berbeda, hal ini bisa di ketahui dari hasil kamera, tingkat kecerahan layar *smartphone* replika atau *supercopy* dibandingkan *handphone* original, tingkat ketahanan baterai dan tingkat ketahanan mesin.⁷²

Berdasarkan uraian diatas yang disebut dengan *smartphone supercopy* adalah *smartphone* tiruan yang bentuk dan ukurannya mirip dengan *smartphone* aslinya, perbedaanya dapat diketahui melalui fitur dan spesifikasinya. *Supercopy* adalah sebutan untuk produk tiruan dengan kemiripian 99% dengan yang asli, *smartphone supercopy* di desain mirip dengan produk asli, tidak hanya pada desain merek yang di gunakan juga menggunakan nama merek asli, dan kotak beserta aksesoris di buat semirip mungkin, namun kualitas *smartphone supercopy* jika di banding dengan produk originalnya tentu saja jauh berbeda, hal ini bisa di ketahui dari hasil kamera, tingkat kecerahan layar.

2.6 Lisensi Merek

2.6.1 Pengertian Lisensi

Pengertian lisensi menurut hukum perdata :

“Merupakan perjanjian tertulis pemberian hak untuk menikmati manfaat ekonomi suatu paten atau merek dalam jangka waktu tertentu

⁷¹ <http://www.jadibisa.com/2013/10/arti-supercopy.html>, diakses tanggal 18 September 2014

⁷² <http://www.riaume.com/pengertian-dari-hp-replika.html>, diakses tanggal 18 September 2014

dengan pembayaran royalti kepada pemegang paten atau merek, dengan ketentuan pemegang paten atau merek tetap boleh melaksanakan sendiri, atau memberi lisensi kepada pihak ketiga lainnya untuk melaksanakan paten atau menggunakan merek guna memperoleh keuntungan ekonomi”.⁷³

Menurut *Black's Law Dictionary*, lisensi diartikan sebagai :

“A personal privilege to do some particular act or series of fact...” atau *The permission by competent authority to do an act which, without such permission would be illegal, a trespass, a tort, or otherwise would not allowable*”.

“Lisensi adalah suatu bentuk hak untuk melakukan satu atau serangkaian tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh mereka yang berwenang dalam bentuk izin, tanpa adanya izin tersebut maka tindakan atau perbuatan tersebut merupakan suatu tindakan terlarang yang tidak sah, yang merupakan perbuatan melawan hukum”.⁷⁴

Melalui lisensi, pengusaha memberikan izin kepada suatu pihak untuk membuat produk yang akan dijual tersebut, namun tidak secara cuma-cuma. Sebagai imbalan dari pembuatan produk dan atau biasanya juga meliputi hak untuk menjual produk yang dihasilkan tersebut, pengusaha yang memberi izin memperoleh pembayaran berupa royalti. Besarnya royalti selalu dikaitkan dengan banyak atau besarnya jumlah produk yang dihasilkan atau dijual dalam kurun waktu tertentu.⁷⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut lisensi adalah suatu bentuk hak untuk melakukan satu atau serangkaian tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh mereka yang berwenang dalam bentuk izin, tanpa adanya izin tersebut maka tindakan atau perbuatan tersebut merupakan suatu tindakan terlarang yang tidak sah, yang merupakan perbuatan melawan hukum. Selanjutnya, pengusaha yang memberikan izin kepada suatu pihak untuk membuat produk yang akan dijual, dan akan memperoleh imbalan berupa royalti.

2.6.2 Pengertian Merek

Pengertian merek dirumuskan dalam Pasal 1 angka (1) Undang- Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, yaitu tanda yang berupa gambar, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna, atau kombinasi dari unsur-unsur

⁷³ Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, hlm. 322

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ <http://yasminelisasih.com/2011/06/23/lisensi/>, diakses tanggal 6 November 2014

tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa.

Dari rumusan tersebut, dapat diketahui bahwa merek :

1. Tanda berupa gambar, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna, atau kombinasi dari nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna tersebut;
2. Memiliki daya pembeda (*distinctive*) dengan merek lain yang sejenis;
3. Digunakan dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa yang sejenis.

Merek adalah sesuatu (gambar atau nama) yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi suatu produk atau perusahaan di pasaran. Pengusaha biasanya berusaha mencegah orang lain menggunakan merek mereka karena dengan menggunakan merek, para pedagang memperoleh reputasi baik dan kepercayaan dari para konsumen serta membangun hubungan antara reputasi tersebut dengan merek yang telah digunakan perusahaan secara regular. Semua hal di atas tentunya membutuhkan pengorbanan waktu, tenaga dan uang.⁷⁶

Dengan demikian, merek merupakan suatu tanda pengenal dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa yang sejenis dan sekaligus merupakan jaminan mutunya bila dibandingkan dengan produk barang atau jasa sejenis yang dibuat pihak lain. Merek tersebut bisa merek dagang atau bisa juga merek jasa.⁷⁷

2.6.3 Fungsi Merek

Merek berfungsi sebagai pembeda dari produk barang atau jasa yang dibuat oleh seseorang atau badan hukum dengan produk barang atau jasa yang dibuat oleh seseorang atau badan hukum lain. Barang atau jasa yang dibuat oleh seseorang atau badan hukum tersebut merupakan barang atau jasa yang sejenis, sehingga perlu diberi tanda pengenal untuk membedakannya, atau jasa yang sama pula, seperti tembakau, barang-barang keperluan pokok.

Merek bagi pihak produsen digunakan untuk jaminan nilai hasil produksinya, khususnya mengenai kualitas, kemudahan pemakaiannya, atau hal-hal lain yang pada umumnya berkenaan dengan teknologinya, sedangkan bagi pedagang merek digunakan untuk promosi barang-barang dagangannya guna mencari dan meluaskan pasaran. Merek bagi pihak konsumen, diperlukan untuk mengadakan pilihan barang yang akan dibeli.⁷⁸

⁷⁶ Tim Lindsey., B.A, Eddy Damian, dkk., *Hak Kekayaan Intelektual Suatu Pengantar*, Alumni, Bandung, 2006, hlm. 131

⁷⁷ Rachmadi Usman, *Hukum Hak atas Kekayaan Intelektual*, Alumni, Bandung, 2003, hlm. 321

⁷⁸ Rachmadi Usman, *op.cit.* hlm. 322

Berdasarkan penjelasan tersebut merek berfungsi untuk pembeda dari produk barang atau jasa yang dibuat oleh seseorang atau badan hukum dengan produk barang atau jasa yang dibuat oleh seseorang atau badan hukum lain, barang atau jasa dalam hal ini adalah yang sejenis, merek bagi pedagang digunakan untuk promosi barang-barang, dan bagi pihak konsumen, merek diperlukan untuk mengadakan pilihan barang yang akan dibeli.

2.6.4 Hak Atas Merek

Hak atas merek menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 adalah hak khusus yang diberikan pemerintah kepada pemilik merek, untuk menggunakan merek tersebut atau memberikan izin untuk menggunakannya kepada orang lain.⁷⁹

Hak atas merek adalah hak eksklusif yang diberikan negara kepada pemilik merek yang terdaftar dalam Daftar Umum Merek untuk jangka waktu tertentu dengan menggunakan sendiri merek tersebut untuk memberikan ijin kepada pihak lain untuk menggunakannya.⁸⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut hak atas merek merupakan hak khusus yang diberikan pemerintah kepada pemilik merek yang terdaftar untuk jangka waktu tertentu menggunakan sendiri mereknya atau memberi izin kepada pihak lain untuk menggunakan merek tersebut.

2.6.5 Lisensi Merek

Pemilik Merek terdaftar berhak memberikan lisensi kepada pihak lain dengan perjanjian bahwa penerima lisensi akan menggunakan merek tersebut untuk sebagian atau seluruh jenis barang atau jasa. Perjanjian lisensi berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia, kecuali bila diperjanjikan lain untuk jangka waktu yang tidak lebih lama dari jangka waktu perlindungan merek terdaftar yang bersangkutan. Perjanjian lisensi wajib dimohonkan pencatatannya pada Ditjen HKI dengan dikenai biaya, dan akibat hukum dari pencatatannya pada Ditjen HKI. Perjanjian lisensi berlaku terhadap pihak yang bersangkutan dan terhadap pihak ketiga. Perjanjian lisensi dicatat oleh Ditjen HKI dalam Daftar Umum Merek dan diumumkan dalam Berita Resmi Merek. Pemilik Merek Terdaftar yang telah memberi lisensi kepada pihak lain tetap dapat menggunakan sendiri atau memberi lisensi kepada pihak ketiga lainnya, kecuali bila diperjanjikan lain. Penggunaan merek terdaftar di Indonesia oleh penerima lisensi dianggap sama dengan penggunaan merek tersebut di Indonesia oleh pemilik merek.⁸¹

⁷⁹ Tim Lindsey., B.A, Eddy Damian, dkk., *op.cit*, hlm. 131

⁸⁰ <http://kamilakhmad.blogspot.com/2012/11/pengertian-hak-merek-dan-hak-paten.html>, diakses tanggal 6 November 2014

⁸¹ Iswi Hariyani, *Prosedur Mengurus HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual) Yang Benar*, Pustaka Yustisia, Jember, 2010, hlm. 102

Pengaturan lisensi dalam Undang-Undang Merek terdapat dalam pasal 43 sampai dengan Pasal 49 Bagian kedua BAB V jo Pasal 1 angka 13. Berdasarkan definisi lisensi yang termuat dalam Pasal 1 angka 13, dapat diketahui unsur-unsur Lisensi dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang merek meliputi:

1. Adanya izin yang diberikan oleh pemegang merek;
2. Izin tersebut diberikan dalam bentuk perjanjian;
3. Izin tersebut merupakan pemberian hak untuk menggunakan Merek tersebut (yang bukan bersifat pengalihan hak);
4. Izin tersebut diberikan baik untuk seluruh atau sebagian jenis barang dan/jasa yang didaftarkan;
5. Izin tersebut dikaitkan dengan waktu tertentu dan syarat tertentu.⁸²

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pemilik merek terdaftar berhak memberikan lisensi kepada pihak lain dengan perjanjian lisensi yang berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia, kecuali bila diperjanjikan lain. Perjanjian lisensi dicatat oleh Ditjen HKI dalam Daftar Umum Merek dan diumumkan dalam Berita Resmi Merek. Pengaturan mengenai lisensi merek terdapat dalam Pasal 43 sampai Pasal 49 Undang-Undang Nomor Tahun 2001 tentang Merek yang mengatur mengenai izin yang diberikan oleh pemegang merek dalam bentuk perjanjian dan merupakan pemberian hak untuk menggunakan merek yang diberikan baik untuk seluruh atau sebagian jenis barang dan/jasa yang didaftarkan serta dikaitkan dengan waktu tertentu dan syarat tertentu.

⁸² <http://yasminelisasih.com/2011/06/23/lisensi/>, akses tanggal 6 November 2014

BAB 3
PEMBAHASAN

3.1 Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha yang Memproduksi dan Memperdagangkan *Smartphone Supercopy* terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen *Smartphone Supercopy*

Secara umum tanggungjawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berprilaku menurut cara tertentu dan tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Setiap pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hak yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.

Secara umum, prinsip- prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: ⁸³

1. kesalahan (*liability based on fault*);
2. praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
3. praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*);
4. tanggungjawab mutlak (*strict liability*);
5. pembatasan tanggungjawab (*limitation of liability*).

Berikut penjelasan mengenai kelima prinsip tanggungjawab dalam hukum, yang pertama adalah prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*), prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:⁸⁴

1. adanya perbuatan;
2. adanya unsur kesalahan;
3. adanya kerugian yang diderita;
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

⁸³ Shidarta, *op.cit.* hlm. 60

⁸⁴ Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.* hlm. 93

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara *common sense*, asas tanggungjawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement (HIR)* atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten (Rbg)* dan Pasal 1865 KUHPerduta dikatakan, barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).⁸⁵

Kedua adalah prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab yang menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Dalam hal ini, beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian (*omkering van bewijslast*) diterima dalam prinsip tersebut. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Apabila digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.⁸⁶

Prinsip Praduga untuk selalu bertanggungjawab pada intinya menyatakan bahwa beban pembuktian ada pada tergugat atau dapat dikatakan teori beban pembuktian terbalik, dasar pemikiran teori pembalikan beban pembuktian adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan yang sebaliknya, jika dikaitkan dengan kasus-kasus konsumen, yang berkewajiban untuk membuktikan adalah pelaku usaha, dengan menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah.

Ketiga prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah

⁸⁵ *Ibid.*

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 94

tanggungjawab dari penumpang, dalam hal ini pengangkutan (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.⁸⁷

Keempat adalah prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) merupakan kebalikan dari prinsip pertama, yakni prinsip tanggungjawab karena kesalahan. Dengan prinsip ini, tergugat harus bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya. Dalam hukum perdata lingkungan, prinsip ini sudah lama diterapkan, seperti terlihat dalam *Civil Liability Convention* 1969 yang mengharuskan pencemar, dalam hal ini pemilik tanker bertanggung jawab atas kerusakan lingkungan laut.⁸⁸ Apabila ditinjau dari prinsip ini, sebenarnya prinsip ini ada agar produsen benar-benar bertanggungjawab kepada kepentingan konsumen. Apabila dikaitkan dengan pasal-pasal pada UUPK maka tidak ada rumusan yang secara eksplisit menyatakan UUPK mengandung prinsip tanggung jawab mutlak, namun dalam Pasal 19 UUPK dapat dikatakan bahwa UUPK mengandung prinsip tanggungjawab mutlak, walaupun tidak dinyatakan secara tegas.

Kelima adalah prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.⁸⁹

Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya. Apabila ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.⁹⁰

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan pada intinya merugikan konsumen karena menurut prinsip ini pelaku usaha menentukan batas maksimal tanggungjawabnya yang akan merugikan konsumen apabila hal ini ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha.

⁸⁷ *Ibid.*, hlm. 95

⁸⁸ Siahaan, N.H.T, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 155

⁸⁹ Shidarta, *op.cit.* hlm. 59

⁹⁰ *Ibid.*, hlm. 98

Berdasarkan penjelasan diatas prinsip tanggungjawab dapat dibedakan menjadi lima prinsip, yaitu prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan, praduga selalu bertanggungjawab, praduga selalu tidak bertanggungjawab, tanggungjawab mutlak dan pembatasan tanggungjawab.

Tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam UUPK diatur khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Sepuluh Pasal tersebut, dapat kita pilah sebagai berikut:⁹¹

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 UUPK yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 UUPK yang mengatur tentang pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu Pasal 23 UUPK yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Tujuh Pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi ke dalam :

1. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu dalam Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21 UUPK.
 - a. Pasal 19 UUPK mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 hari (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi;
 - b. Pasal 20 UUPK diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi, dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut;
 - c. Pasal 21 ayat (1) UUPK membebankan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagai mana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2)

⁹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 65

- mewajibkan importir jasa untuk bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
2. Pasal 24 UUPK yang mengatur peralihan tanggungjawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya, mengatakan bahwa :⁹²
“pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila” :
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/jasa tersebut;
 - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi. Jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/jasa tersebut, maka tanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain yang telah melakukan perubahan tersebut.
 3. Dua pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 UUPK yang berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/ atau ganti rugi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.⁹³
 4. Pasal 27 UUPK yang melepaskan pelaku usaha dari tanggungjawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen. Pasal 27 UUPK tersebut secara jelas menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen, jika:
 - a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
 - b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
 - c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
 - d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
 - e. Lewatnya jangka waktu penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang dijanjikan.

Secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik, maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan

⁹² *Ibid.*, hlm. 66

⁹³ *Ibid.*, hlm. 67

ganti kerugian yang berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melawan hukum.⁹⁴

Tuntutan berdasarkan wanprestasi merupakan penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu produsen dan konsumen terikat suatu perjanjian, dengan demikian pihak ketiga (bukan sebagai pihak yang dirugikan) tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

Dalam hal ini antara pelaku usaha dan konsumen *smartphone supercopy* telah terjadi suatu transaksi jual beli, yang artinya telah terjadi perjanjian diantara keduanya yaitu perjanjian jual beli, walaupun dalam hal ini tidak dilakukan secara tertulis. Perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen merupakan perjanjian timbal balik di mana pihak pelaku usaha dalam hal ini berjanji untuk menyerahkan barang dan pihak konsumen akan membayar harga sesuai yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini pelaku usaha sebagai penjual menurut Pasal 1474 KUHPerdara mempunyai dua kewajiban utama, yaitu:

1. Menyerahkan barangnya.
2. Menanggung barang yang dijual.

Penyerahan dalam hal ini berarti suatu pemindahan barang yang telah dijual ke dalam kekuasaan dan kepunyaan pembeli (konsumen) hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1475 KUHPerdara. Sedangkan penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap pembeli (konsumen) adalah menjamin dua hal, yaitu:

1. Menjamin penguasaan benda yang dijual secara aman dan tentram.
2. Menjamin tidak adanya cacat barang yang tersembunyi.

Berdasarkan penjelasan diatas pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* tidak memenuhi kewajibannya terkait dengan jaminan tidak adanya cacat barang yang tersembunyi. Hal ini berkaitan dengan kualitas *smartphone supercopy* yang jauh dibawah kualitas *smartphone* aslinya, karena

⁹⁴ *Ibid.*, hlm.127

merupakan tiruan sehingga memiliki perbedaan spesifikasi baik *software* maupun *hardware*. Konsumen dalam hal ini tidak mengetahui kondisi dan kualitas yang sebenarnya dari *smartphone* tersebut ketika membeli dan menganggap *smartphone* yang dibelinya memiliki kualitas yang baik seperti *smartphone* yang asli. Hal ini berawal dari pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar mengenai kondisi barang tersebut sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen karena adanya cacat tersembunyi. Suatu produk dapat dikatakan cacat karena beberapa hal yaitu cacat produk atau manufaktur, cacat desain dan cacat peringatan atau intruksi. Dalam hal ini *smartphone supercopy* termasuk ke dalam cacat produksi karena keadaan produk yang berada di bawah tingkat harapan konsumen, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi terkait dengan perjanjian jual beli antara konsumen dan pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy*. Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Wanprestasi dapat timbul karena kesengajaan atau kelalaian, dan karena adanya keadaan yang memaksa. Dalam hal ini pelaku usaha dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila pelaku usaha dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya atau dengan kata lain, wanprestasi ada kalau pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa.

Akibat dari wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha yang merugikan konsumen, maka terdapat beberapa sanksi atau akibat-akibat hukum bagi pelaku usaha yang melakukan wanprestasi, yaitu :⁹⁵

1. Pelaku usaha diharuskan membayar ganti kerugian yang diderita oleh kreditur;
2. Pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian;
3. Peralihan risiko kepada pelaku usaha saat terjadinya wanprestasi;
4. Pembayaran biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim.

⁹⁵ Simanjuntak P.N.H, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Dajmbatan, Jakarta, 2009, hlm. 341

Namun, kewajiban pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian kepada konsumen baru dapat dilaksanakan apabila pelaku usaha telah memenuhi 4 syarat, yaitu :

1. Pelaku usaha telah lalai melakukan wanprestasi;
2. Pelaku usaha tidak berada dalam keadaan memaksa;
3. Tidak adanya tangkisan dari pelaku usaha untuk melumpuhkan tuntutan ganti rugi;
4. Konsumen telah melakukan somasi/peringatan.⁹⁶

Selain itu, dalam kasus kerugian konsumen akibat pembelian *smartphone supercopy*, tuntutan ganti kerugian yang juga dapat dimintakan kepada pelaku usaha atau produsen adalah tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum . Tuntutan ini berbeda dengan dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (wanprestasi), tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha atau produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy*. Walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dengan demikian, pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus memperhatikan akibat dari perbuatan melanggar hukum.

Berdasarkan penjelasan tersebut tanggung jawab hukum pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* dapat dimintakan kepada pelaku usaha berdasarkan perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, konsumen yang merasa dirugikan dengan pembelian *smartphone supercopy* dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha tersebut. Namun harus terbukti terlebih dahulu, bahwa pelaku usaha tersebut telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerduta.

Perbuatan melawan hukum di Indonesia secara normatif selalu merujuk pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerduta. Perbuatan melawan hukum Indonesia yang berasal dari Eropa Kontinental diatur dalam Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1380 KUHPerduta.

⁹⁶ *Ibid.*

Pasal-pasal tersebut mengatur bentuk tanggungjawab atas perbuatan melawan hukum yang terbagi atas :⁹⁷

Pertama, tanggungjawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan diri sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melanggar hukum orang lain dan barang-barang di bawah pengawasannya. Kedua, Perbuatan melawan hukum terhadap tubuh dan jiwa manusia. Pasal 1370 KUHPerdara menyatakan bahwa dalam hal terjadi pembunuhan dengan sengaja atau kelalaiannya maka suami atau istri, anak, orang tua korban yang lazimnya mendapatkan nafkah dari pekerjaan korban, berhak untuk menuntut ganti rugi yang harus dinilai menurut keadaan dan kekayaan kedua belah pihak.

Ketiga perbuatan melawan hukum terhadap nama baik. Masalah penghinaan diatur dalam Pasal 1372 sampai dengan Pasal 1380 KUHPerdara. Pasal 1372 menyatakan bahwa tuntutan terhadap penghinaan adalah bertujuan untuk mendapat ganti rugi dan pemulihan nama baik, sesuai dengan kedudukan dan keadaan para pihak.

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

1. adanya perbuatan;
2. adanya unsur kesalahan;
3. adanya kerugian yang diderita;
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Berdasarkan penjelasan tersebut, salah satu syarat untuk membebani tergugat dengan tanggung gugat berdasarkan perbuatan melawan hukum adalah adanya kesalahan.

Kesalahan ini memiliki tiga unsur, yaitu:⁹⁸

1. Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan;
2. Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya;
 - (a) Dalam arti objektif : sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya;
 - (b) Dalam arti subjektif : sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya;

⁹⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.* hlm. 55

⁹⁸Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 87

3. Dapat dipertanggungjawabkan (debitur dalam keadaan cakap).

Unsur perbuatan melawan hukum yang ketiga adalah kerugian, pengertian kerugian menurut Nieuwenhuis adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain.⁹⁹

Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Kerugian harta benda sendiri berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Walaupun kerugian dapat berupa kerugian atas diri (fisik) seseorang atau kerugian yang menimpa harta benda, namun jika dikaitkan dengan ganti rugi kerugian, maka keduanya dapat dinilai dengan uang (harta kekayaan). Demikian pula karena kerugian harta benda dapat pula berupa kehilangan keuntungan yang diharapkan, maka pengertian kerugian seharusnya adalah berkurangnya/tidak diperolehnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar hukum dari pihak lain.¹⁰⁰

Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andai kata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan/kakayaan yang bersangkutan.

Selain kerugian harta benda (kerugian ekonomi), dalam hukum perlindungan konsumen dikenal pula kerugian fisik, begitu pula kerugian karena cacat dan kerugian akibat produk cacat, namun pembedaan tersebut tidak penting dalam kasus perlindungan konsumen, akan tetapi yang paling penting adalah konsumen mengalami kerugian karena mengkonsumsi suatu produk tertentu.¹⁰¹

⁹⁹ Nieuwenhuis, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985, hlm. 57

¹⁰⁰ Ahmadi Miru, *op.cit.* hlm. 78

¹⁰¹ *Ibid.*

Unsur perbuatan melawan yang keempat adalah hubungan sebab akibat atau hubungan kausalitas yang dikenal beberapa teori, di antaranya *conditio sine qua non*, *adequat* dan *toerrekeninh naar redelijk* yang dianut di negeri Belanda. Namun, masalah kausalitas ini tidak begitu dipersoalkan dalam pengembangan hukum di Indonesia.

Sebelum membahas dan mengetahui tanggungjawab pelaku usaha yang memproduksi dan memperdagangkan *smartphone supercopy* maka, terlebih dahulu harus mengetahui secara jelas pengertian pelaku usaha yang diberikan oleh UUPK.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3) UUPK adalah :¹⁰²

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Berdasarkan pengertian pelaku usaha yang diberikan dalam UUPK, jelas bahwa UUPK mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas. Pelaku usaha yang dimaksudkan tersebut tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga bagi para distributor (dan jaringannya), termasuk para importir, perusahaan, korporasi, koperasi, serta BUMN. Selain itu pelaku usaha periklanan pun tunduk pada ketentuan undang-undang ini. Meskipun secara prinsip kegiatan pelaku usaha pabrikan dengan pelaku usaha distributor berbeda, namun UUPK tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pelaku usaha tersebut. Demikian juga berbagai larangan yang dikenakan untuk keduanya, yang sedikit berbeda tetapi cukup signifikan adalah sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/jasa yang dihasilkan atau diberikan. Pertanggungjawaban berkaitan erat dengan macam dan jenis ganti rugi yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar satu atau lebih ketentuan dalam undang-undang ini. Dalam hukum pembuktian, saat lahirnya atau hapusnya pertanggungjawaban tersebut kepada pelaku usaha lainnya harus dibuktikan, agar tidak merugikan konsumen maupun pelaku usaha lainnya, sehingga dapat tercipta asas kepatutan dan keadilan, serta kepastian hukum bagi semua pihak.¹⁰³

¹⁰² Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.* hlm. 35

Berdasarkan penjelasan di atas pelaku usaha menurut UUPK setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, yang menyelenggarakan berbagai usaha di bidang ekonomi. Pengertian ini bukan hanya ditujukan untuk pelaku usaha pabrikan tetapi juga distributor dan (jaringannya) termasuk juga importir, perusahaan, korporasi, koperasi, serta BUMN hal ini sesuai dengan penjelasan Pasal 1 angka (3) UUPK tentang pengertian pelaku usaha.

3.1.1 Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha yang Memproduksi *Smartphone Supercopy* Terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen

Peredaran *smartphone supercopy* di Indonesia tidak lepas dari rangkaian sistem produksi dari pelaku usaha yang memproduksi kemudian pelaku usaha memperdagangkan *smartphone supercopy* hingga akhirnya sampai pada konsumen. Alur perdagangan dalam hal ini dimulai dari produsen atau pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy*. Perusahaan yang memproduksi *smartphone supercopy* ini tidak mendapatkan lisensi merek dari perusahaan pemegang merek asli. *Smartphone supercopy* yang bebas beredar dalam pasar menurunkan tingkat kepercayaan konsumen kepada produk yang asli. Hal ini dikarenakan *smartphone supercopy* tersebut cenderung menipu konsumen (begitu sama/mirip sehingga menyesatkan atau menyebabkan kebingungan bagi konsumen) sampai batas konsumen kemungkinan keliru membeli produk tersebut, karena konsumen bermaksud membeli *smartphone* yang asli.

Berdasarkan hal tersebut pemegang merek *smartphone* yang asli dapat menggugat kepada pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* karena tanpa izin atau lisensi menggunakan merek tersebut hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 76 ayat (1) jo. Pasal 77 Undang-Undang Nomor 15 tahun 2001 tentang Merek. Selain itu berdasarkan ketentuan Pasal 91 yang pada intinya menyatakan barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak menggunakan merek yang sama pada pokoknya dengan merek terdaftar milik pihak lain untuk barang dan/atau jasa sejenis yang diproduksi dan/atau diperdagangkan, dipidana dengan

pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).¹⁰⁴

Berdasarkan ketentuan tersebut pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan undang-undang tersebut. Selain itu pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* juga dapat dikatakan telah melakukan tindak pidana penyelundupan di bidang ekspor karena *smartphone supercopy* yang diekspor ke Indonesia tidak memenuhi ketentuan tentang kepabeanan terkait pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar.

Dalam hal ini berlaku ketentuan Pasal 102 A Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan yang pada intinya menyatakan tindak pidana penyelundupan di bidang ekspor dipidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan pidana denda paling sedikit Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).¹⁰⁵

Namun dalam hal ini, penulis tidak akan membahas lebih jauh mengenai pelanggaran atas ketentuan-ketentuan tersebut, melainkan penulis hanya terfokus mengenai ketentuan yang dilanggar pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* sesuai dengan ketentuan UUPK. Hal ini didasarkan karena peredaran *smartphone supercopy* menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga bentuk perlindungan dan pertanggungjawaban yang dimintakan kepada pelaku usaha adalah berdasarkan atas ketentuan-ketentuan yang dilanggar pelaku usaha dalam UUPK terkait hak konsumen, kewajiban pelaku usaha dan larangan bagi pelaku usaha.

Pelaku usaha atau produsen yang memproduksi *smartphone supercopy* belakangan diketahui berasal dari luar negeri yaitu China dan Korea. Tanggungjawab pelaku usaha yang telah memproduksi *smartphone supercopy* yang berasal dari luar negeri tersebut dapat diberlakukan Pasal 21 UUPK, karena

¹⁰⁴ Pasal 76 ayat (1), 77, dan 91 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek

¹⁰⁵ Pasal 102 A Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan

dalam hal ini UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri, sehingga dalam hal ini tanggungjawab yang dibebankan kepada pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* dilimpahkan kepada importir dan dianggap sebagai pembuat *smartphone supercopy*.

Pasal 21 UUPK menyatakan :¹⁰⁶

- (1) Importir barang bertanggungjawab sebagai pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen.

Berdasarkan substansi Pasal 21 dapat diketahui bahwa UUPK hanya tertuju pada pelaku usaha yang menjalankan usahanya di Indonesia, dan karenanya importir harus bertanggungjawab sebagai pembuat barang impor dan/atau sebagai penyedia jasa asing. Walaupun importir barang bertanggungjawab sebagai pembuat barang diimpor dan/ atau sebagai penyedia jasa asing, akan tetapi tidaklah dapat ditafsirkan ke dalam kedudukan sebagai perwakilan. Oleh karena jika sebagai penghubung kepentingan konsumen dengan pembuat barang impor atau penyedia jasa asing yang tunduk pada ketentuan UUPK, padahal UUPK tidak menjangkau pelaku usaha asing. Dalam hubungan ini dapat dilihat bahwa UUPK melihat importir dipersamakan kedudukannya sebagai pembuat barang impor, jadi yang bertanggungjawab secara mandiri terhadap kerugian konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkannya, sekalipun penyebab kerugian konsumen adalah cacat produksi dari produsen luar negeri.¹⁰⁷

Selain itu dalam hal ini UUPK telah membagi pelaku usaha dalam berbagai bentuk dan jenis usaha, ada beberapa pihak yang dapat digugat dalam sengketa konsumen. Urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha sebaiknya disusun sebagai berikut:¹⁰⁸

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha penghasil barang, yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;

¹⁰⁶ Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 153

¹⁰⁸ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 150

- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha yang berada di luar negeri. Importir barang bertanggungjawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Sedangkan importir jasa bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing;
- c. Pelaku usaha periklanan yang menerbitkan iklan atas barang atau jasa yang dijual. Dari Pasal 20 UUPK dapat diketahui bahwa yang wajib bertanggungjawab berkenaan dengan pemakaian atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen bukan saja pelaku usaha yang menghasilkan atau menjual barang atau jasa tersebut, tetapi juga pelaku usaha periklanan yang telah menerbitkan iklan atas barang atau jasa yang dijual itu;
- d. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah pelaku usaha lain dari penjual dari siapa konsumen membeli barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, UUPK menegaskan bahwa yang bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen *smartphone supercopy* adalah importir yaitu pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* karena dianggap sebagai pembuat barang. Hal ini dikarenakan UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.

3.1.2 Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha yang Memperdagangkan *Smartphone Supercopy* Terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen

Berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* yang telah melakukan perbuatan melawan hukum terhadap konsumen, maka konsumen dapat mengajukan beberapa tuntutan yaitu : ¹⁰⁹

1. Ganti rugi dalam bentuk uang atas kerugian yang ditimbulkan;
2. Ganti rugi dalam bentuk natura atau dikembalikan dalam keadaan semula;
3. Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah perbuatan melawan hukum;
4. Melarang dilakukannya perbuatan tertentu.

¹⁰⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit*, hlm. 56

Penerapan Pasal 1365 KUHPerdata mengalami perubahan melalui putusan pengadilan dan undang-undang. Berbagai undang-undang telah secara khusus mengatur tentang ganti kerugian karena perbuatan melawan hukum, misalnya UUPK. Sebelum undang-undang tersebut lahir, gugatan yang berkenaan dengan ganti rugi berkaitan dengan materi yang kemudian diatur dalam undang-undang tersebut didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata. Namun dengan lahirnya undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai tuntutan ganti kerugian maka telah terjadi perubahan dalam penerapan Pasal 1365 KUHPerdata.¹¹⁰

Berdasarkan penjelasan diatas, konsumen berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha, namun harus terbukti terlebih dahulu bahwa pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum. Dalam hal ini dapat dibuktikan dengan membawa dan menunjukkan *smartphone supercopy* beserta *dosbook* yang dibeli oleh konsumen kepada pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy*, kemudian menunjukkan beberapa perbedaan spesifikasi pada *software* dan *hardware* yang menyangkut kualitas *smartphone supercopy* yang merupakan tiruan dari *smartphone* aslinya tersebut, yang dalam hal ini merupakan kerugian bagi konsumen akibat tidak diberikannya informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang oleh pelaku usaha. Selain itu juga dengan menunjukkan hal-hal lain yang merugikan seperti tidak adanya garansi resmi dan buku petunjuk penggunaan (manual) yang tidak dibuat dalam bahasa Indonesia.

Selain itu tuntutan ganti kerugian kepada pelaku usaha juga dapat dilakukan berdasarkan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha karena dalam hal ini pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya terkait menjamin tidak adanya cacat tersembunyi pada produk yang dijualnya, sehingga konsumen dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi jual beli dengan konsumen.

Tanggungjawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen diatur dalam Pasal 19 UUPK.

Pasal 19 UUPK menyatakan:¹¹¹

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa tanggungjawab pelaku usaha, meliputi :¹¹²

1. Tanggungjawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggungjawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggungjawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggungjawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Selain itu berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK , tanggungjawab pelaku usaha untuk memberi ganti kerugian kepada konsumen hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam UUPK adalah ganti kerugian subjektif. Apabila produsen tidak memenuhi pembayaran ganti kerugian sebagaimana dimaksud di atas, dimungkinkan bagi konsumen untuk menuntut pembayaran ganti kerugian tersebut baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.¹¹³

¹¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 125

¹¹³ *Ibid.*, hlm. 81

Ketentuan dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK sesungguhnya memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, yang menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.

Apabila ketentuan ini dipertahankan, maka konsumen yang mengonsumsi atau menggunakan barang di hari yang kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh karena itu, agar UUPK ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya Pasal 19 ayat (3) UUPK menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.¹¹⁴

Pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen juga dapat didasarkan pada hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:¹¹⁵

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat 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/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam hal ini konsumen yang dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* berawal dari tidak diberikannya informasi yang benar, jelas dan jujur

¹¹⁴ *Ibid.*, hlm. 126

¹¹⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengenai kondisi barang oleh pelaku usaha. Pada umumnya, pelaku usaha hanya berbicara mengenai keunggulan-keunggulan dari barang yang dijualnya dan tidak memberikan informasi secara keseluruhan mengenai kondisi barang tersebut termasuk kelemahan-kelemahannya. Apabila pelaku usaha memberikan informasi yang benar terkait *smartphone supercopy* yang ternyata merupakan tiruan dari *smartphone* aslinya serta memberikan penjelasan mengenai keunggulan dan kelemahannya, maka konsumen dapat mempergunakan haknya untuk tetap membeli barang tersebut atau tidak karena telah mengetahui secara benar, jelas dan lengkap tentang kondisi barang tersebut. Hal tersebut merupakan salah satu hak konsumen yang ditetapkan dalam Pasal 4 huruf (c) UUPK yaitu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha dalam hal ini tentu telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf (c) tersebut.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Menurut Troelstrup, konsumen pada saat ini membutuhkan banyak informasi yang lebih relevan dibandingkan dengan saat sekitar 50 tahun lalu, alasannya saat ini ¹¹⁶:

1. Terdapat lebih banyak produk, merek dan tentu saja penjualnya;
2. Daya beli konsumen makin meningkat;
3. Lebih banyak variasi merek yang beredar di pasaran, sehingga belum banyak diketahui semua orang;
4. Model-model produk lebih cepat berubah;
5. Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam produsen atau penjual.

Hak untuk mendapatkan informasi menurut Hans W. Miclitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, dalam ceramah di Jakarta 26-30 Oktober 1998 membedakan konsumen berdasarkan hak ini. ¹¹⁷

¹¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.* hlm. 34

“Ia menyatakan sebelum kita melangkah lebih detail tentang perlindungan konsumen, terlebih dahulu harus ada persamaan persepsi tentang tipe konsumen yang akan mendapatkan perlindungan.”

Menurut Hans W.Miclitz, secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen :¹¹⁸

- a. Konsumen yang terinformasi (*well informed*).
- b. Konsumen yang tidak terinformasi.

Ciri-ciri konsumen yang terinformasi sebagai tipe pertama adalah :¹¹⁹

1. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
2. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar; dan
3. Lancar berkomunikasi.

Ciri- ciri konsumen yang tidak terinformasikan sebagai tipe kedua memiliki ciri-ciri, antara lain:¹²⁰

1. Kurang berpendidikan;
2. Termasuk kategori kelas menengah kebawah;
3. Tidak lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki tiga potensi sebagai ciri-ciri konsumen terinformasi, maka konsumen jenis ini mampu bertanggungjawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan. Konsumen yang memiliki ciri-ciri konsumen tidak terinformasi perlu dilindungi dan khususnya menjadi tanggungjawab negara untuk memberi perlindungan.

Selain ciri-ciri konsumen yang tidak terinformasikan, karena hal-hal khusus dapat juga dimasukkan kelompok anak-anak, orang tua, dan orang asing (yang tidak dapat berkomunikasi dengan bahasa setempat) sebagai jenis konsumen yang wajib dilindungi oleh negara. Informasi ini harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Dalam perdagangan yang sangat mengandalkan informasi, akses kepada informasi yang tertutup, misalnya dalam

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ *Ibid.*, hlm.35

¹²⁰ *Ibid.*

praktik *insider trading* di bursa efek, dianggap sebagai bentuk kejahatan yang serius.¹²¹

Penggunaan teknologi tinggi dalam mekanisme produksi barang dan/jasa akan menyebabkan makin banyaknya informasi yang harus diakui oleh masyarakat konsumen. Di sisi lain mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya, apa yang dikenal dengan *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menerima informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan dapat saja dimanfaatkan secara tidak sewajarnya oleh pelaku usaha. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang didalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.¹²²

Pelaku usaha dalam hal ini tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hal ini dilakukan berdasarkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama pelaku usaha yang memperdagangkan benar-benar tidak mengetahui sama sekali bahwa *smartphone* yang dijualnya merupakan *supercopy*. Kemungkinan yang kedua adalah pelaku usaha tersebut mengetahui kondisi *smartphone* yang sebenarnya merupakan tiruan, namun pelaku usaha dengan sengaja tidak memberitahukan atau menginformasikan mengenai kondisi produk yang dijualnya secara benar, jelas dan jujur sehingga dalam hal ini konsumen merasa dirugikan. Berdasarkan penjelasan diatas, tentu hal ini memiliki akibat hukum yang berbeda. Apabila pelaku usaha mengetahui kondisi produk yang dijualnya namun tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen maka dalam hal ini tentu dikaitkan kembali dengan tindakan wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy*. Pelaku usaha dalam hal ini tidak memenuhi kewajibannya mengenai jaminan tidak adanya cacat tersembunyi dalam transaksi jual beli *smartphone supercopy* dan dilakukan dengan unsur kesengajaan sehingga pelaku usaha dapat dimintakan ganti rugi karena telah melakukan wanprestasi. Pelaku usaha hanya dapat dibebaskan dari kewajiban pemberian ganti kerugian apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa hal itu

¹²¹ *Ibid.*

¹²² *Ibid.*

di luar kesalahannya atau bukan karena kesengajaan atau kelalaiannya atau karena suatu keadaan yang memaksa (*overmacht*).

Disamping hak-hak dalam Pasal 4 UUPK, hak konsumen juga dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.¹²³

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pertanggungjawaban pelaku usaha tidak hanya dapat dimintakan berdasarkan pada hak-hak konsumen tetapi juga berdasarkan kewajiban pelaku usaha. Dalam hal ini, pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* telah melanggar ketentuan Pasal 7 huruf (b) UUPK karena pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan *smartphone supercopy* kepada konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* yang memiliki perbedaan spesifikasi dan kualitas dengan *smartphone* aslinya.

¹²³ Zulham, *op.cit.* hlm. 51

Selain itu, tuntutan ganti kerugian kepada pelaku usaha oleh konsumen *smartphone supercopy* juga dapat dilakukan berdasarkan aturan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dengan Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Seperti telah disinggung pada awal tulisan ini, pelaku usaha menurut UUPK, selain pelaku usaha pabrikan dan pelaku usaha distributor (dan jaringannya), juga meliputi pelaku usaha periklanan, dalam hal ini penulis hanya terfokus pada kegiatan yang secara khusus dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor (berikut jaringannya). Apabila dirunut ketentuan yang diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 undang-undang ini, terlihat bahwa pada dasarnya seluruh larangan yang berlaku bagi pelaku usaha pabrikan juga dikenakan bagi pelaku usaha distributor, dan tidak semua larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha distributor (dan atau jaringannya) dikenakan bagi pelaku usaha pabrikan. Satu hal yang juga perlu diperhatikan di sini bahwa undang-undang secara tidak langsung juga mengakui adanya kegiatan usaha perdagangan:¹²⁴

1. Yang dilakukan secara individual;
2. Dalam bentuk pelelangan, dengan tidak membedakan jenis atau macam barang dan/jasa yang diperdagangkan;
3. Dengan pesanan;
4. Dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.

Pada dasarnya undang-undang tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan dan dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/jasa yang diberikan tersebut. Ketentuan Pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara *general* bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di negara Republik Indonesia.

¹²⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.* hlm. 36

Konsumen *smartphone supercopy* berhak mendapatkan pertanggungjawaban dari pelaku usaha telepon selular bilamana pelaku usaha telepon selular telah melanggar ketentuan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 8 UUPK yang mengatur larangan bagi pelaku usaha yang meliputi kegiatan :¹²⁵

- (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, atau netto, 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 dengan 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 kadaluarsa 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 netto, 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.

Dalam hal ini *smartphone supercopy* yang bebas beredar di berbagai wilayah di Indonesia memang dilengkapi dengan buku petunjuk penggunaan

¹²⁵ Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(manual), tetapi tidak dibuat dalam bahasa Indonesia melainkan hanya dibuat dalam bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya. Pelaku usaha dalam hal ini telah memenuhi unsur Pasal 8 huruf (j) tentang larangan bagi pelaku usaha dengan tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika dalam Pasal 2 yang menyatakan bahwa :¹²⁶

- (1) Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.
- (2) Kewajiban penggunaan dalam Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai kebutuhan.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK tersebut dapat terbagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu :¹²⁷

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Pelaku usaha yang dapat dimintai pertanggungjawaban adalah pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan dalam UUPK, dalam hal ini larangan mengenai kelayakan produk, yang berupa *smartphone supercopy* pada dasarnya berkaitan dengan karakteristik dan sifat dari *smartphone* yang diperdagangkan tersebut.

Kelayakan produk tersebut merupakan “standar minimum” yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/jasa tertentu sebelum barang dan/jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk konsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut kadang-kadang sudah menjadi “pengetahuan umum”, namun

¹²⁶ Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika

¹²⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.* hlm. 39

sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu informasi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggungjawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.¹²⁸

Seperti telah dikatakan diatas bahwa informasi merupakan hal penting bagi konsumen, karena melalui informasi tersebut konsumen dapat dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Hak untuk memilih tersebut merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapa pun juga. Dengan mempergunakan hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan “cocok tidaknya” barang dan/atau jasa yang ditawarkan/ diperdagangkan tersebut dengan “kebutuhan” dari masing-masing konsumen.¹²⁹

Selain dari persyaratan standar mengenai produk, yang relatif baku dan cenderung berlaku universal untuk suatu jenis barang dan/atau jasa tertentu, adakalanya suatu barang dan/jasa tertentu dari jenis tertentu “mengklaim” adanya keistimewaan tertentu dari produk barang atau jasa tersebut. Untuk itu, para pelaku usaha yang memproduksi dan memperdagangkan barang dan/jasa tersebut, memberikan informasi yang sebenar-benarnya. Para pelaku usaha seharusnya tidak hanya memberikan informasi mengenai “kelebihan” dari barang dan/jasa tersebut, tetapi termasuk juga “kekurangan” yang masih ada pada barang dan/atau jasa tersebut.

Konsumen dalam hal ini memang berada pada posisi yang “kurang diuntungkan” dibandingkan dengan posisi dari pelaku usaha sebab keterlibatan konsumen dalam memanfaatkan barang dan/jasa yang tersedia sangat bergantung sepenuhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Bahkan untuk produk barang dan/jasa yang secara tegas sudah diatur kelayakan penggunaan, pemakaian, maupun pemanfaatannya pun, konsumen sering tidak memiliki banyak pilihan selain yang disediakan oleh pelaku usaha. Untuk keperluan itulah, undang-undang memberikan aturan yang tegas mengenai hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasanya kepada konsumen.¹³⁰

¹²⁸ *Ibid.*

¹²⁹ *Ibid.*, hlm. 40

¹³⁰ *Ibid.*, hlm. 41

Selain itu, pelaku usaha memiliki kecenderungan “melecahkan” hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Pelaku usaha memiliki kebebasan memproduksi komoditas, tanpa harus mengikuti standar yang berlaku. Mereka tidak perlu mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat membeli produk-produk yang tidak berkualitas, dan pelaku usaha cukup leluasa untuk melakukan promosi produk-produk, dengan cara mengelabui atau memanfaatkan ketidaktahuan konsumen mengenai produk tersebut. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan konsumen dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai itikad baik dalam menjalankan usahanya, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya.¹³¹

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran hingga penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan melawan hukum yang mempunyai akibat hukum, baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak tertentu saja.¹³²

Berdasarkan penjelasan di atas pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UUPK atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku. Ganti rugi ini dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Selain itu tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen juga berdasarkan ketentuan yang dilanggar oleh pelaku usaha mengenai hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf (c) UUPK yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 7 huruf (b) UUPK untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Ketentuan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 8 huruf (j) UUPK terkait dengan tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa

¹³¹ *Ibid.*

¹³² Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* hlm. 15

Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, yang juga diatur dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang pendaftaran penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia bagi produk telematika dan elektronika. Menurut ketentuan tersebut ditetapkan bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/ diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa Indonesia. *Smartphone supercopy* yang beredar di Indonesia tidak dilengkapi dengan buku petunjuk penggunaan (manual) dalam bahasa Indonesia, melainkan hanya dilengkapi dalam bahasa Inggris saja.

Berdasarkan ketentuan umum hukum perdata yang berlaku, pihak konsumen yang menderita kerugian akibat produk atau barang tersebut dapat menggugat pihak pelaku usaha secara langsung, atau menggugat pihak pedagang darimana barang tersebut dibeli. Tuntutan diajukan berdasarkan telah terjadinya perbuatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, namun apabila seseorang konsumen yang menderita kerugian tersebut akan menggugat pihak pelaku usaha berdasarkan perbuatan melawan hukum. Pihak korban tersebut akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkannya untuk memperoleh ganti rugi hal tersebut dikarenakan:

- a. Gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum yaitu berdasarkan prinsip tanggung jawab atas dasar adanya unsur kesalahan (*based on fault liability theory*) dimana pihak penggugat/ korban harus membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak tergugat (pelaku usaha). Apabila pihak penggugat gagal untuk membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak tergugat maka gugatannya gagal. Padahal bagi konsumen yang pada umumnya orang awam terhadap proses produk dalam suatu industri, apalagi yang menggunakan teknologi tinggi yang canggih, boleh dikatakan mustahil mampu membuktikan secara tepat dimana letaknya kesalahan yang menyebabkan cacatnya produk atau barang tersebut;
- b. Oleh karena gugatan harus melalui pengadilan maka biasanya makan waktu yang lama, apalagi bila para pihak menempuh semua upaya hukum yang tersedia (banding, kasasi, atau peninjauan kembali);
- c. Gugatan melalui pengadilan juga memerlukan biaya cukup besar (biaya persidangan, pengacara, tenaga ahli, dsb).

Berdasarkan penjelasan diatas, posisi konsumen yang lemah di hadapan pelaku usaha (produsen) memunculkan pemikiran perlunya suatu peraturan yang berpihak kepada kepentingan konsumen. Aspek pertama dari upaya perlindungan konsumen adalah pemberlakuan peraturan tentang pentingnya tanggungjawab produsen atas kemungkinan terjadinya kerugian yang timbul akibat penggunaan produknya. Tanggungjawab produsen terhadap keselamatan konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkannya disebut tanggungjawab produk (*produk liability*).¹³³

Tanggungjawab produk dalam hukum perlindungan konsumen bukanlah merupakan hal yang baru. Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang (*tangible goods*), baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun terkait masalah perlindungan konsumen, tanggungjawab produk bukan hanya dimaknai benda berwujud (*tangible goods*) tapi juga termasuk yang bersifat (*in tangible*) seperti penyedia jasa penyiaran.

Tuntutan tanggungjawab produk pada dasarnya dibenarkan apabila terbukti ada pelanggaran berupa :¹³⁴

- a. Unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha atau perusahaan;
- b. Unsur kerugian yang dialami konsumen dan ahli warisnya dan;
- c. Unsur adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dengan unsur kerugian tersebut.

Dalam prinsip *product liability* berlaku sistem tanggungjawab mutlak, yaitu suatu prinsip tanggungjawab dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan. Dalam tanggungjawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggungjawab dengan kesalahannya. Apabila konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang dihasilkan produsen, maka itu menjadi dasar untuk bisa menggugat yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan produsennya. Dalam hal ini, produsen bisa terbebas dari tuntutan tanggungjawab jika mereka mampu membuktikan bahwa kesalahan itu bukan dirinya. Begitupula sebaliknya, apabila produsen tidak mampu membuktikan pembelaannya, maka akan dikenai tanggungjawab produk.

¹³³ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 20

¹³⁴ *Ibid.*

Alasan- alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah:¹³⁵

1. Di antara korban/ konsumen di satu pihak dan pelaku usaha di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/ mengeluarkan barang- barang cacat/ berbahaya tersebut di pasaran;
2. Dengan menempatkan/ mengedarkan barang- barang di pasaran berarti pelaku usaha menjamin bahwa barang- barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab;
3. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pun pelaku usaha yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu: konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, agen kepada pelaku usaha. Penerapan prinsip *strict liability* dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Menurut Johannes Gunawan, tujuan utama dari dunia hukum memperkenalkan *product liability* adalah:¹³⁶

- a. Memberi perlindungan kepada konsumen (*consumer protection*);
- b. Agar terdapat pembebanan risiko yang adil antara produsen dan konsumen (*a fair apportionment of risk between producers and consumers*).

Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, yang disebut dengan asas “*product liability*”, gugatan terhadap *product liability* bisa dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu melanggar jaminan, ada unsur kelalaian, dan menerapkan tanggungjawab mutlak.

Penerapan *strict liability* tersebut didasarkan pada alasan bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat. Penerapan *strict liability* terhadap produsen tentu saja memberikan perlindungan kepada konsumen, karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.¹³⁷ Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang

¹³⁵ Dann.D.L, *Strict Liability* in The U.S.A dalam *Aviation Product Liability Symposium, The Royal Aeronautical Society*, London, 1972. hlm. 15

¹³⁶ Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.* hlm. 99

¹³⁷ Zulham, *op.cit.* hlm. 99

memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggungjawab itu dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.¹³⁸

Dalam UUPK, ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggungjawab produk dimuat dalam Pasal 7 hingga 17, 19, 23 dan 28. Adapun pelanggaran terhadap Pasal 8 hingga Pasal 17 dikategorikan sebagai tindak pidana menurut ketentuan Pasal 62. Ketentuan yang lebih tegas terkait dengan *product liability* dalam Pasal 19 UUPK, ketentuan tersebut meliputi tanggungjawab pelaku usaha terhadap ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen. Produk yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban bagi pelaku usaha, hal ini berarti tanggungjawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Adapun presepsi Pasal 19 UUPK berangkat dari asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kerugian, atau dengan rumusan yang berbeda, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan.¹³⁹

Terkait dengan batas waktu pembayaran ganti kerugian UUPK merumuskan dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Batas waktu tujuh hari tersebut tidak dimaksudkan untuk menjalani proses pembuktian, tetapi hanya memberikan kesempatan kepada produsen untuk membayar atau mencari solusi lain, termasuk penyelesaian sengketa melalui pengadilan.¹⁴⁰ Padahal tidak sedikit konsumen yang mengetahui dan menyadari adanya kerugian pada hari kedelapan setelah transaksi, bila tidak mendapatkan ganti kerugian walaupun secara nyata konsumen tersebut menderita kerugian, maka sesungguhnya rumusan pasal tersebut sangat merugikan konsumen, karena dalam hal ini konsumen *smartphone supercopy* dapat saja mengetahui cacat produk yang dialami *smartphone supercopy* setelah hari ke 8, dan tentu hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha, karena waktu yang ditentukan dalam UUPK adalah 7 hari terhitung sejak dilakukan transaksi.

¹³⁸ *Ibid.*, hlm. 96

¹³⁹ *Ibid.*, hlm.100

¹⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 102

Dalam hukum tentang *product liability* pihak korban/ konsumen yang akan menuntut kompensasi pada dasarnya hanya diharuskan menunjukkan tiga hal, yaitu:¹⁴¹

1. Bahwa produk tersebut telah cacat pada waktu diserahkan oleh pelaku usaha;
2. Bahwa cacat tersebut telah menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian/ kecelakaan;
3. Adanya kerugian.

Tanggungugat pelaku usaha atau produsen dalam UUPK tidak menganut tanggungugat mutlak atau *strict liability*, namun hanya disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat menggunakan atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Disebutkan pula bahwa beban pembuktian terhadap adanya tidaknya kesalahan dalam gugatan ganti rugi tersebut merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha. Dengan demikian, tanggungugat yang dianut oleh UUPK adalah tanggungugat berdasarkan kesalahan, dengan beban pembuktian pada produsen (beban pembuktian terbalik).

Produsen bertanggung gugat atas kerugian yang disebabkan cacat dalam produksinya, kecuali enam hal, yaitu :¹⁴²

- a. Jika dia tidak menyalurkan produk tersebut dalam lalu lintas perdagangan;
- b. Jika dalam hal terjadinya cacat yang menyebabkan kerugian, dapat diterima adanya alasan bahwa pengawasan atas keadaan-keadaan yang menyertai tidak dilakukan pada saat dia telah menyalurkan produksi tersebut dalam lalu lintas perdagangan maupun terjadinya cacat tersebut kemudian;
- c. Jika produk tersebut tidak dibuat untuk dijual atau disebarluaskan dalam beberapa bentuk lain demi tujuan ekonomis dari produsen, dan tidak pula dibuat atau disebarluaskan untuk mengatur dilakukannya uji coba atas profesi ataupun perusahaan si produsen;
- d. Jika cacat tadi merupakan akibat dari kenyataan kesesuaian produk dengan ketentuan-ketentuan penguasa yang memaksa;

¹⁴¹ Siahaan, N.H.T, *op.cit.* hlm.155

¹⁴² Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 308

- e. Jika berdasarkan cara mengetahui secara ilmiah dan teknis pada saat dia menyalurkan produk dalam lalu lintas perdagangan, tidak memungkinkan untuk menemukan adanya cacat tadi;
- f. Dalam hal menyangkut produsen bahan dasar atau produsen pembuat suku cadang, jika kesalahan adanya cacat adalah pada desain produk yang bahan dasar atau suku cadang itu menjadi bagiannya, maupun instruksi-instruksi yang diberikan oleh produsen pembuat dari produk tersebut.

Secara umum, pembebanan pembuktian yang dianut di Indonesia adalah baik penggugat (konsumen) maupun tergugat (pelaku usaha) dapat dibebani pembuktian. Terutama penggugat wajib membuktikan peristiwa yang diajukan, sedang tergugat berkewajiban membuktikan bantahannya. Hal ini berarti bahwa untuk dapat memperoleh ganti kerugian, penggugat (konsumen) harus membuktikan kesalahan produsen yang mengakibatkan kerugiannya. Ketentuan pembuktian diatas akan memberatkan konsumen, karena konsumen yang pada umumnya memiliki kedudukan lemah jika dibandingkan dengan produsen, akan sulit untuk membuktikan gugatannya. Akan tetapi hal ini telah diantisipasi oleh UUPK. Sebagai jalan keluar untuk mengatasi kesulitan pembuktian bagi konsumen, di negara-negara maju pada umumnya tanggung gugat tidak lagi didasarkan pada kesalahan produsen dengan beban pembuktian pada konsumen, namun pada produsen (beban pembuktian terbalik).¹⁴³

Beban pembuktian terbalik sebagaimana yang dianut oleh UUPK tersebut merupakan salah satu bentuk pemberdayaan konsumen, karena konsumen pada umumnya tidak mengerti dari apa saja barang itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya maupun pemasarannya. Pelaku usaha atau produsen dari produk yang bersangkutan sendiri yang mengerti sepenuhnya tentang produk konsumen dan pemasarannya.¹⁴⁴

Dengan demikian jelaslah bahwa ketentuan mengenai tanggungjawab dan ganti rugi yang diatur dalam UUPK merupakan salah suatu *lex specialis* terhadap ketentuan umum yang ada di dalam KUHPdata. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam UUPK tersebut, beban pembuktian “kesalahan” yang berdasarkan Pasal 1865 KUHPdata dibebankan kepada pihak yang dirugikan (dalam hal ini konsumen), tetapi demi hukum dialihkan kepada pihak pelaku usaha.

Dalam pemberlakuan prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) tidaklah membuat pelaku usaha atau produsen tidak mendapatkan sebuah perlindungan. UUPK memberikan pembebasan kepada pelaku usaha atau

¹⁴³ Ahmadi Miru, *op.cit.*hlm. 58

¹⁴⁴ Celina Tri Siwi Kritiyanti, *op.cit.* hlm. 26

produsen untuk tidak memberikan ganti kerugian yang terdapat dalam Pasal 27 UUPK yang menyatakan bahwa :

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila :¹⁴⁵

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya waktu yang diperjanjikan.

Berdasarkan penjelasan diatas, salah satu usaha untuk melindungi dan meningkatkan kedudukan konsumen adalah dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum tentang tanggung jawab pelaku usaha. Dengan diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak diharapkan pula para pelaku usaha menyadari betapa pentingnya menjaga kualitas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya karena akan merugikan konsumen. Namun, pemberlakuan tanggungjawab mutlak kepada pelaku usaha ini tidak membuat pelaku usaha kehilangan perlindungan. Dalam hal ini pelaku usaha tetap diberikan perlindungan dengan dibebaskan untuk memberikan ganti kerugian yang ditetapkan dalam Pasal 27 UUPK.

Smartphone supercopy yang beredar di Indonesia merugikan konsumen karena memiliki kemiripan hampir mencapai 99% dengan yang asli, dan tentu konsumen pada saat membeli tidak merasa ada sesuatu hal yang janggal pada *smartphonenya*, hal ini berkaitan dengan kepercayaan konsumen kepada pelaku usaha dan kepada merek *smartphone* yang dibeli tentu berkualitas baik. Konsumen baru menyadari beberapa hal yang janggal dari *smartphone* yang dibelinya setelah digunakan seperti masalah ketahanan baterai, kualitas kamera, buku petunjuk dalam bahasa Inggris dan tidak dilengkapi dengan Bahasa Indonesia, dan hal-hal lain yang baru diketahui setelah *smartphone* digunakan oleh konsumen. Oleh karena itu penulis memberikan beberapa perbedaan yang

¹⁴⁵ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 184

dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai bahwa *smartphone* yang dibeli merupakan *supercopy* atau replika atau sering juga disebut *kingcopy*. Dalam hal ini penulis memberikan salah satu contoh merek *smartphone* yang memiliki penjualan sangat besar dan banyak ditiru yaitu *smartphone* tipe samsung galaxy S4, meskipun memiliki kemiripan mencapai 99% dari *smartphone* aslinya. Namun *smartphone supercopy* masih dapat dibedakan dengan mengecek tampilan fisik, *hardware* dan *software* dari *smartphone* tersebut. Berikut beberapa perbedaan antara *smartphone* galaxy S4 asli (original) dengan *smartphone supercopy* atau replika atau *kingcopy* :

1. Mengecek tampilan fisik

Samsung galaxy S4 asli memiliki *wrapping* plastik dengan logo Samsung di sekelilingnya, dan pada samsung galaxy S4 *supercopy* pada umumnya tidak terdapat logo samsung, begitu pula dengan keseluruhan tampilan fisik (*body*) *smartphone* asli akan terasa lembut sedangkan *smartphone supercopy* akan terasa kasar. Selain itu juga terdapat perbedaan bila dilihat dari fisik *smartphonenya*, jarak tombol rumah (*home*) dengan layar LCD pada *smartphone supercopy* akan terlihat jauh, sedangkan pada *smartphone* samsung galaxy S4 asli terlihat dekat.¹⁴⁶

2. Mengecek *Software*

Mengecek *software* bisa dengan cara melakukan *display test* dengan mengetikkan kode **#0*#* di menu panggilan telepon. Jika perangkat asli, maka nantinya akan muncul tampilan *display*, jika tidak maka merupakan *supercopy*. Cara lainnya adalah dengan menggunakan aplikasi Samsung Kies, yang merupakan aplikasi yang menghubungkan ponsel dengan PC. Apabila perangkat dapat menggunakan dan terdeteksi di Samsung Kies sebagai *hadnset* Galaxy S4, maka *smartphone* tersebut asli, karena *smartphone* Samsung Galaxy S4 *supercopy* tidak akan terdeteksi dengan aplikasi Samsung Kies, atau mungkin terdeteksi sebagai perangkat lain.¹⁴⁷

¹⁴⁶ <http://aplikasiterbaru.net/beda-samsung-galaxy-asli-dan-replika-cara-membedakan/>, diakses tanggal 24 Desember 2014

¹⁴⁷ <http://teknoliputan6.com/read/2058075/cara-jitu-mengecek-ponsel-asli-atau-supercopy>, diakses 24 Desember 2014

3. Mengecek *Hardware*

Cara termudah untuk mengecek *hardware*, khususnya prosesor pada ponsel *supercopy* adalah dengan menggunakan aplikasi CPU-Z. Dengan aplikasi ini, dapat melihat keaslian dapur pacu yang diusung perangkat. Pada ponsel *supercopy* Galaxy S4, tampilan *System on a Chip (SOC)* tetapi pada *smartphone* Galaxy S4 versi *supercopy* akan menunjukkan bahwa ponsel tersebut mengusung prosesor *Exynos 5410* seperti pada versi aslinya, padahal sebenarnya ponsel tersebut diketahui hanya menggunakan prosesor MediaTek MTK6589.¹⁴⁸ Selain itu juga bisa dengan cara mengunggah aplikasi *antutu benchmark* yang merupakan aplikasi untuk mengukur performa android dan mencatat spesifikasinya, setelah mengunggah aplikasi tersebut langkah selanjutnya adalah melakukan *test* pada bagian *authenticated* dan sistem info lalu perhatikanlah spesifikasinya dan bandingkan dengan spesifikasi lengkap *smartphone* samsung galaxy S4, yang bisa di cari di www.gsmarena.com, apabila spesifikasi tidak sesuai dengan aslinya, maka bisa dipastikan merupakan *smartphone supercopy*, belakangan ini banyak *smartphone supercopy* yang telah terinstall *antutu benchmark* bahkan informasi yang ditunjukkan pun telah dimanipulasi, jika pada saat membeli *smartphone*, aplikasi ini sudah terinstall dan tidak dapat dihapus, maka dapat dipastikan merupakan *smartphone supercopy*.¹⁴⁹

4. Melakukan tes *IMEI (Internasional Mobile Equipment)*

IMEI dapat dilihat dengan menu dial (panggilan) lalu mengetikkan **#06#*, maka akan muncul sederetan angka yang merupakan nomer *IMEI* ponsel. Selain itu nomor *IMEI* juga dapat dilihat di belakang *body smartphone* (dengan membuka penutup baterai dan baterai ponsel), setelah itu dapat langsung disesuaikan antara *IMEI* yang ditampilkan pada *smartphone* dengan yang tertera dalam bodi ponsel. Setelah nomer *IMEI* diketahui langkah yang dapat dilakukan adalah membuka [link](http://www.numberingplans.com/?page=analysis&sub=imeinr) *http://www.numberingplans.com/?page=analysis&sub=imeinr*.¹⁵⁰

Kemudian ketik nomer *IMEI*, maka akan muncul detail dari *smartphone* tersebut, tetapi pada *smartphone supercopy* nomer *IMEI* tidak akan terdeteksi, namun memang ada yang memiliki nomer *IMEI* tetapi tidak sesuai dengan yang ada pada *body smartphonanya*.

¹⁴⁸ *Ibid.*

¹⁴⁹ <http://ilmu-android.blogspot.com/2013/07/cara-mengecek-android-palsureplika.html>, diakses tanggal 24 Desember 2014

¹⁵⁰ *Ibid.*

5. Melakukan *LCD Test* atau *Testing Mode*

Hal ini bisa dilakukan dengan cara membuka menu panggilan atau dial lalu tekan kode **#0*#*, maka akan muncul menu *LCD Test*, jika tidak dipastikan *smartphone* tersebut merupakan *supercopy*.¹⁵¹

6. Mengecek Segel Hologram (Stiker Garansi)

Pada Samsung Galaxy S4 yang asli (resmi dari Samsung Indonesia), segel atau hologram yang tertempel baik itu dibagian bodi dalam bagian belakang, baterai dan *charger*, merupakan segel hologram tiga dimensi (3D).¹⁵² Stiker hologram pada Galaxy S4 tertera tulisan SAMSUNG, jika dilihat dari sudut lain akan terlihat tulisan SEIN (Samsung Electronics Indonesia), namun pada *smartphone supercopy* biasanya stiker ini ada, namun diperoleh dari *charger*, *headset* original yang ditempelkan di badan *smartphone*.

7. Ketahanan Baterai

Smartphone Samsung Galaxy S4 asli memiliki ketahanan baterai yang lama, sedangkan pada *smartphone supercopy* ketahanan baterainya hanya selama 2 jam saja.¹⁵³

8. Mengecek Kualitas Kamera

Samsung Galaxy S4 asli memiliki kamera belakang dengan resolusi mencapai 13 MP dengan kualitas yang baik sehingga kualitas gambar yang dihasilkan jelas dan tajam, namun pada *smartphone supercopy* kualitasnya kurang baik karena pada umumnya kamera yang digunakan masih VGA sehingga kualitasnya tidak baik, dan hasil gambarnya akan tampak tidak jelas dan akan pecah pada saat diperbesar (di *zoom*).¹⁵⁴

¹⁵¹ <https://jeripurba.com/8285/bagaimana-cara-membedakan-samsung-galaxy-s4-palsu-dan-yang-asli/>, diakses tanggal 24 Desember 2014

¹⁵² *Ibid.*

¹⁵³ <http://www.kaskus.co.id/thread/520e74c51f0bc36322000000/cara-membedakan-samsung-s4-asli-dan-replika-s4>, diakses tanggal 24 Desember 2014

¹⁵⁴ https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=509852755788884&id=175048939269269, diakses tanggal 24 Desember 2014

9. Mengecek Speaker dalam badan (*body*) *Smartphone*

Speaker bagian bawah pada *smartphone* samsung galaxy S4 asli, terbuat dari lempengan besi yang terlihat halus dan menggunakan bahan *steinless steel*, sedangkan pada *smartphone supercopy* pada umumnya menggunakan bahan sejenis seng, sehingga warnanya tampak pudar.¹⁵⁵

10. Mengecek Stiker Produsen

Pada *smartphone* asli stiker produsen berbahasa Indonesia karena melalui pengujian di Dirjen Pos dan Telekomunikasi, sedangkan pada *smartphone supercopy* pada umumnya berbahasa Inggris.¹⁵⁶

Berdasarkan beberapa perbedaan tersebut, konsumen memang perlu teliti dan memiliki pengetahuan tentang spesifikasi *smartphone* yang akan dibelinya, sehingga dapat membedakan antara *smartphone* yang asli dan *smartphone supercopy*. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah mengecek tampilan fisik, mengecek kualitas *software* dan *hardware*, melakukan *LCD test*, mengecek logo dan stiker hologram. Mengecek ketahanan baterai, kualitas kamera, speaker dalam badan *smartphone* dan stiker produsen. Salah satu cara yang efektif untuk mengetahui kualitas *smartphone* dan keasliannya adalah dengan memeriksa nomer *IMEI* dari *smartphone* tersebut. *IMEI* merupakan singkatan dari *Internasional Mobile Equipment Identity* yang terdiri dari 15 kode digit yang digunakan sebagai nomor identifikasi ponsel dan di dalamnya terdapat informasi mengenai kode negara, kode *assembling*, kode manufaktur, dan serial number. Setiap ponsel memiliki nomer *IMEI* untuk membedakan antara ponsel satu dengan ponsel yang lainnya. Nomer *IMEI* dapat dilihat dengan stiker yang terdapat pada bagian belakang ponsel, selain itu juga bisa diketahui dengan menekan kode **#06#*. Apabila nomor *IMEI* yang didapat berbeda dengan yang terdapat di *Equipment Identity Register (EIR)* dapat dipastikan ponsel tersebut *supercopy* dan ilegal, karena tidak memiliki atau tidak ada kesesuaian antara nomer *IMEI* pada stiker yang terdapat pada bagian belakang ponsel dengan pengecekan melalui

¹⁵⁵ <http://www.tabloidpulsa.co.id/tips-and-apps/12535-bedanya-samsung-galaxy-s4-asli-dan-palsu-supercopy>, diakses tanggal 24 Desember 2014

¹⁵⁶ <http://www.kaskus.co.id/thread/520e74c51f0bc36322000000/cara-membedakan-samsung-s4-asli-dan-replika-s4>, diakses tanggal 24 Desember 2014

kode, dengan *Equipment Identity Register*, karena semua ponsel resmi yang dipasarkan di Indonesia pasti memiliki nomor *IMEI* yang jelas dan cocok dengan *EIR*nya.¹⁵⁷ Oleh karena itu nomor *IMEI* menjadi begitu penting bagi konsumen untuk mengetahui kualitas ponsel, status ponsel termasuk negara pembuat dan tahun produksi ponsel tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas salah satu cara yang paling efektif untuk mengecek keaslian *smartphone* adalah dengan memeriksa nomer *IMEI smartphone* tersebut. Nomer *IMEI* dapat dilihat dengan stiker yang terdapat pada bagian belakang ponsel atau dengan menekan kode **#06#*. Apabila nomor *IMEI* yang didapat berbeda dengan yang terdapat di (*EIR*) dapat dipastikan ponsel tersebut *supercopy*.

3.2 Upaya yang Dilakukan Pemerintah untuk Mengendalikan Peredaran *Smartphone Supercopy* di Indonesia

Dalam hal ini peredaran *smartphone supercopy* yang merugikan konsumen tidak lepas dari pembinaan dan pengawasan pemerintah terhadap pelaksanaan perlindungan bagi konsumen, seperti yang telah ditetapkan dalam UUPK.

Pasal 29 UUPK menyatakan :¹⁵⁸

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait;
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen;
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :
 - a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

¹⁵⁷ https://community.bukalapak.com/s/8txsls/cek_kualitas_hp_lewat_nomor_imei, diakses 9 Januari 2015

¹⁵⁸ Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 30 UUPK menyatakan :¹⁵⁹

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/ atau menteri teknis terkait;
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/ atau jasa yang beredar di masyarakat;
- (4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis;
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan ketentuan diatas pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Selain itu, pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan perundang-undangnya juga diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan UUPK.

Peranan pemerintah sebagai pemegang regulasi dan kebijakan sangat penting. Tanggungjawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen agar mendapat hak-haknya. Sementara ini, tanggungjawab pemerintah dalam

¹⁵⁹ Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen terhadap peredaran *smartphone supercopy* juga menjadi bagian yang penting dalam membangun kegiatan usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh para pelaku usaha. Peraturan mengenai peran pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 angka (9) Peraturan Pemerintah tersebut yang dimaksud dengan menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi bidang perdagangan. Dalam ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 menyatakan bahwa:¹⁶⁰

- (1) Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/ atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/ jasa.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/ atau jasa.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Menteri dan atau menteri teknis terkait bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Dalam penjelasan Pasal 8 ayat (1) yang dimaksud dengan pelayanan purna jual adalah pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, misalnya tersedianya suku cadang dan jaminan atau garansi, dalam hal ini *smartphone supercopy* hanya memiliki garansi distributor atau toko saja dan tidak terdapat garansi resmi untuk perbaikan dan garansinya. Hal ini berkaitan dengan tugas pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengendalikan *smartphone supercopy*, yang merupakan tugas dari menteri teknis terkait yaitu menteri perdagangan. Selain itu, pemerintah juga memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi. Pengawasan ini tentu kurang berjalan dengan baik karena pada

¹⁶⁰ Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen

kenyataannya masih saja beredar produk yang tidak memenuhi standar mutu sehingga merugikan konsumen, seperti perdagangan *smartphone supercopy* di Indonesia.

Selain beberapa ketentuan diatas juga terdapat beberapa peraturan terkait dengan pengendalian produk-produk elektronika yang beredar di Indonesia. Salah satu upaya pemerintah adalah menetapkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Pasal 1 angka (7) memberikan pengertian tentang petunjuk penggunaan (manual) dalam bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut petunjuk penggunaan adalah buku, lembaran atau bentuk lainnya yang berisi petunjuk atau cara menggunakan produk telematika dan elektronika.¹⁶¹

Selanjutnya dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika menetapkan bahwa:¹⁶²

Pasal 2:

- (1) Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/ atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.
- (2) Kewajiban penggunaan Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai dengan kebutuhan.

Konsekuensi yang harus dilakukan oleh impotir atau produsen yang menjual *smartphone supercopy* yang tidak dilengkapi dengan buku petunjuk manual dalam

¹⁶¹ Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika

¹⁶² Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika

Bahasa Indonesia, diatur dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 yang menyatakan :¹⁶³

- (1) Produsen atau importir wajib menarik produk telematika dan elektronika dari peredaran, apabila :
 - a. Tidak melengkapi produk telematika dan elektronika dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 3 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3); atau
 - b. Petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia tidak didaftarkan.
- (2) Penarikan produk telematika dan elektronika dari peredaran sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan oleh produsen atau importir berdasarkan perintah direktur jenderal atas nama menteri.

Selain itu, upaya pembinaan dan pengawasan terkait dengan pendaftaran petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dilakukan oleh direktur jenderal, baik secara sendiri maupun bersama-sama dengan instansi terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing. Pembinaan tersebut dilakukan dalam bentuk pelayanan dan penyebarluasan informasi, edukasi, dan konsultasi secara langsung kepada pelaku usaha dan/atau konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai ketentuan dan tata cara pengawasan barang dan/atau jasa yang beredar di pasar seperti yang tercantum dalam Pasal 18 Permendag ini.

Importir dalam hal ini seharusnya melakukan pendaftaran petunjuk penggunaan dan kartu jaminan produk telematika dan elektronika sebelum produk beredar di pasar dalam negeri seperti yang ditetapkan dalam Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/5/2009, namun belakangan diketahui bahwa *smartphone supercopy* tidak dilengkapi dengan buku petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia. Sesuai dengan Pasal 9 ayat (1) huruf a Permendag diatas, *smartphone supercopy* tersebut seharusnya ditarik dari peredaran oleh produsen atau importirnya, dan apabila hal ini tidak dilakukan oleh importir maka sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 19, maka pelaku usaha (produsen atau importir) dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha perdagangan (SIUP) oleh pejabat penerbit SIUP. Pencabutan SIUP ini dapat

¹⁶³ Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika

dilakukan setelah diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dengan tenggang waktu 7 (tujuh) hari kalender. Dengan masih beredarnya *smartphone supercopy* yang tidak dilengkapi dengan buku petunjuk penggunaan (manual) dalam bahasa Indonesia, tentu hal ini menunjukkan bahwa regulasi beserta sanksi yang telah ditetapkan dalam implementasinya tidak berjalan dengan baik. Dalam hal ini berarti perlu pembinaan dan peningkatan pengawasan dari Direktur Jendral dengan bantuan instansi terkait.

Peningkatan pembinaan dapat dilakukan dengan melakukan penyebarluasan informasi, edukasi dan konsultasi secara langsung kepada pelaku usaha atau konsumen, berikut juga penerapan sanksi yang tegas bagi para pelanggarnya berupa pencabutan izin usaha agar benar-benar dilaksanakan bagi pelaku usaha yang tidak melaksanakan ketentuan dalam Permendag diatas, sehingga peredaran *smartphone supercopy* yang merugikan konsumen dapat terkendali.

Pengaturan terkait tentang pengawasan barang dan/jasa telah ditetapkan dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa, yang ruang lingkup pengawasannya meliputi :¹⁶⁴

- (1) Ruang lingkup pengawasan meliputi :
 - a. barang dan/jasa yang beredar di pasar;
 - b. barang yang dilarang beredar di pasar;
 - c. barang yang diatur tata niaganya;
 - d. perdagangan barang-barang dalam pengawasan;
 - e. distribusi;
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang berasal dari dalam negeri dan luar negeri/impor.

Pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dalam hal ini dilakukan oleh pemerintah, masyarakat dan LPKSM, sedangkan pengawasan terhadap ketentuan Pasal 2 ayat (1) huruf b sampai huruf e dilakukan oleh pemerintah, dan untuk ketentuan dalam Pasal 2 ayat (2) dilakukan oleh menteri. Pengawasan yang dilakukan oleh menteri tersebut dilakukan terhadap barang dan

¹⁶⁴ Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan No.20/M-DAG/PER/5/2009 Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa

atau jasa yang beredar di pasar dalam memenuhi standar, label, klausula baku, pelayanan purna jual, cara menjual dan atau pengiklanan.

Pengawasan terhadap barang dan atau jasa dilakukan secara berkala dengan kriteria sebagai berikut (Pasal 22) :¹⁶⁵

- a. Aspek keselamatan, keamanan, kesehatan konsumen dan lingkungan hidup;
- b. Dipakai, dipergunakan, dan/atau dimanfaatkan oleh masyarakat banyak;
- c. Produk yang SNI-nya telah diberlakukan wajib, SNI yang diterapkan oleh pelaku usaha, atau persyaratan teknis lain yang diberlakukan wajib oleh instansi teknis yang berwenang; dan/atau
- d. Sering terjadi pengelabuhan atau penyesatan dalam pemenuhan ketentuan standar, label, klausula baku, pengiklanan, pelayanan purna jual, cara menjual melalui pemaksaan, baik fisik maupun psikis serta kandungan/kadar tertentu yang merugikan konsumen.

Selanjutnya dalam Pasal 35 Ayat 1 huruf (e) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 menyatakan bahwa menteri memerintahkan kepada pelaku usaha untuk menarik barang dari peredaran, apabila berdasarkan hasil pengawasan barang tersebut tidak sesuai dengan persyaratan teknis lain yang diberlakukan wajib oleh instansi teknis yang berwenang, sehingga pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang yang telah ditetapkan untuk ditarik dari peredaran hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 36 Permendag diatas. Konsekuensi yang harus diterima apabila pelaku usaha tetap memperdagangkan barang yang telah ditetapkan untuk ditarik dari peredaran adalah sanksi administratif yaitu berupa pencabutan izin usaha perdagangannya (SIUP). Namun pencabutan tersebut hanya dapat dilakukan setelah pelaku usaha diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu 7 (tujuh hari kalender) , hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 45 dan 46 Permendag diatas.¹⁶⁶

Berdasarkan ketentuan diatas, peraturan terkait dengan tata cara pengawasan barang dan jasa telah diatur secara jelas, namun pada pelaksanaannya tentu kurang berjalan dengan baik. Untuk itu peran pemerintah dalam melakukan pengawasan

¹⁶⁵ Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan No.20/M-DAG/PER/5/2009 Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa

¹⁶⁶ Pasal 35 Peraturan Menteri Perdagangan No.20/M-DAG/PER/5/2009 Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa

terhadap barang dan jasa harus disinergikan pula dengan menteri teknis terkait yang dalam hal ini menteri perdagangan, masyarakat dan LPKSM, sehingga pengawasan terhadap barang dan/jasa di Indonesia dapat berjalan dengan baik.

Selain itu, pemerintah juga telah menetapkan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*), dan Komputer Tablet, peraturan ini merupakan upaya untuk menjamin mutu produk alat komunikasi seluler khususnya telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet, serta merupakan salah satu upaya perlindungan konsumen atas penggunaan produk dimaksud sehingga dipandang perlu menetapkan kewajiban pendaftaran atas produk-produk tersebut.

Dalam Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012 menyatakan bahwa setiap telepon seluler termasuk *smartphone* yang merupakan alat perlengkapan yang digunakan untuk berkomunikasi jarak jauh dengan menggunakan jaringan seluler dan jaringan nirkabel lainnya, yang akan diproduksi dan diimpor wajib didaftarkan pada direktur jenderal. Setiap telepon seluler yang akan didaftarkan kepada direktur jenderal juga wajib memenuhi persyaratan teknis sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pendaftaran tersebut mencakup tipe, nomor identitas setiap produk, dan jumlah yang akan diproduksi atau diimpor.¹⁶⁷

Pendaftaran telepon seluler dalam hal ini terdiri dari pendaftaran tanda pendaftaran produk produksi (TPP-Produksi) dan tanda pendaftaran produk impor (TPP-Import). Dalam hal ini *smartphone supercopy* merupakan produk yang diimpor dari luar negeri sehingga seharusnya pengimpor harus mempunyai penunjukkan sebagai importir di Indonesia dari prinsipal pemegang merek atas telepon seluler yang akan diimpor untuk memperoleh (TPP-Import). Hal tersebut merupakan dasar pertimbangan dan persyaratan untuk penerbitan persetujuan impor telepon seluler, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 5 ayat (2) dan Pasal 8 Peraturan Menteri Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012.

¹⁶⁷ Pasal 3 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*), dan Komputer Tablet

Namun, pada kenyataannya *smartphone supercopy* yang beredar saat ini bahkan tidak mendapatkan lisensi merek dari prinsipal pemegang mereknya, sehingga tidak memenuhi persyaratan untuk bisa didaftarkan. Hal ini berkaitan dengan semua produk telepon seluler yang akan melalui tahap pengujian untuk menilai kesesuaian antara karakteristik telepon seluler dengan persyaratan teknis yang berlaku untuk produk tersebut. Selanjutnya, telepon seluler yang setelah melalui tahap pengujian dinyatakan memiliki kesesuaian antara karakteristik dengan persyaratan teknis yang berlaku akan mendapatkan sertifikasi. Sertifikasi dalam hal ini berkaitan dengan pemberian sertifikat atas telepon seluler yang telah lolos dalam tahap pengujian. Importir telepon seluler yang telah mendapatkan (TPP-Import) wajib untuk menyampaikan laporan realisasi impor dalam waktu paling lambat 1 (satu) bulan sejak setelah realisasi impor kepada direktur jenderal.¹⁶⁸

Pemerintah sebagai pelaksana pengawasan dan pembinaan perlindungan konsumen juga telah mengeluarkan sebuah regulasi khusus tentang ketentuan impor telepon seluler termasuk *smartphone* melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 sebagai perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet. Dengan adanya peraturan ini pemerintah telah melakukan rangkaian upaya untuk meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap pelaksanaan impor telepon seluler termasuk juga *smartphone* yang menyatakan bahwa setiap telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet yang diimpor wajib untuk memenuhi ketentuan mengenai standar dan/atau persyaratan teknis dan persyaratan pelabelan, yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012. Sementara untuk melakukan impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet hanya dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan yang telah mendapatkan penetapan sebagai importir terdaftar (IT) oleh menteri., hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal

¹⁶⁸ Pasal 5 dan 9 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*), dan Komputer Tablet

3 ayat (1). Sedangkan (IT) yang akan melakukan impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet harus mendapatkan persetujuan impor (PI) dari menteri, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012. Persetujuan impor telepon seluler akan didapat setelah mengajukan permohonan tertulis kepada menteri dalam hal ini direktur jenderal yang diatur dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013. Penetapan sebagai importir terdaftar berlaku selama 2 tahun, sedangkan menurut Pasal 8 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 masa berlaku untuk persetujuan impor disesuaikan dengan masa berlaku tanda pendaftaran produk impor (TPP Impor).¹⁶⁹

Dalam peraturan ini juga diatur mengenai importir telepon seluler yang telah mendapatkan persetujuan impor melalui penunjukkan dari pabrik di luar negeri wajib mendirikan industri telepon seluler dalam waktu paling lama 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkannya penetapan sebagai importir terdaftar yang diatur dalam ketentuan Pasal 8A. Salah satu ketentuan lain yang memperketat pelaksanaan impor khususnya telepon seluler termasuk *smartphone* adalah ketentuan dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012 yang menyatakan bahwa:

Pasal 10:¹⁷⁰

Setiap impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet oleh IT telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet hanya dapat dilakukan melalui:

- a. Pelabuhan laut: Belawan di Medan, Tanjung Priok di Jakarta, Tanjung Emas di Semarang, Tanjung Perak di Surabaya dan Soekarno-Hatta di Makassar;
- b. Pelabuhan udara: Polonia di Medan, Soekarno-Hatta di Tangerang, Ahmad Yani Semarang, Juanda di Surabaya, dan Hasanuddin di Makassar.

¹⁶⁹ Pasal 7 dan 8 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 sebagai perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet

¹⁷⁰ Pasal 10 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet

Selanjutnya verifikasi atau penelusuran teknis impor di pelabuhan muat, dilakukan oleh seorang surveyor. Verifikasi ini dilakukan terhadap impor telepon seluler, yang meliputi data atau keterangan mengenai negara dan pelabuhan muat, waktu pengapalan, pelabuhan tujuan, pos tarif/HS dan uraian barang serta jenis dan volume sesuai dengan surat pernyataan dari prinsipal pemegang merek/pabrik di luar negeri. Selain verifikasi data-data tersebut verifikasi juga dilakukan terhadap sampel produk yang diimpor yang meliputi kesesuaian pencantuman label terhadap SKPLBI telepon seluler, kesesuaian sertifikasi alat perangkat telekomunikasi yang diterbitkan oleh direktorat jenderal sumber daya dan perangkat pos dan informatika, kementerian komunikasi dan informatika, serta kesesuaian nomor Internasional *Mobile Equipment Identity (IMEI)*, *Mobile Identifier (MEID)*, *Electronical Serial Number (ESN)* atau sejenisnya sesuai dengan yang tercantum dalam TPP Impor.

Hasil verifikasinya kemudian dituangkan dalam bentuk laporan surveyor (LS) untuk digunakan sebagai dokumen pelengkap pabean dalam penyelesaian kepabeanan di dibidang impor, hal ini karena kegiatan verifikasi atau penelusuran teknis impor tidak mengurangi kewenangan dari direktorat jenderal bea dan cukai, dan kementerian keuangan untuk melakukan pemeriksaan pabean. Perusahaan yang telah mendapatkan penetapan sebagai IT Telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet wajib untuk menyampaikan laporan secara tertulis atas pelaksanaan impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet melalui <http://inatrade.kemendag.go.id> dan melampirkan fotokopi kartu kendali realisasi impor yang telah diparaf dan dicap oleh petugas bea dan cukai.¹⁷¹

Mengenai penetapan importir terdaftar telepon seluler, komputer tablet (*handheld*) dan komputer genggam menurut Pasal 17 Peraturan Menteri

¹⁷¹ Pasal 13 dan 15 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/8/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet

Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 dapat dicabut apabila perusahaan

.¹⁷²

- a. Tidak melakukan kewajiban mendirikan industri telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet;
- b. Terbukti memperdagangkan dan/atau memindahtangankan telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet yang dimpornya kepada konsumen atau pengecer (*retailer*);
- c. Tidak melakukan kewajiban penyampaian laporan sebanyak 2 (dua) kali;
- d. Tidak melakukan impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet dalam jangka waktu 6 (enam) bulan berturut-turut;
- e. Terbukti mengubah informasi yang tercantum dalam dokumen impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet;
- f. Melakukan pelanggaran di bidang kepabeanan berdasarkan informasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan; dan/atau
- g. Dinyatakan bersalah berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap atas tindak pidana yang berkaitan dengan penyalahgunaan dokumen impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet.

Importir yang mengimpor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet tidak sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan untuk telepon seluler, komputer genggam (*handheld*), dan komputer tablet yang diimpor yang tidak sesuai dengan persetujuan impor dan/ atau tidak sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 harus dilakukan re-ekspor.

Berdasarkan beberapa ketentuan yang terdapat pada ketentuan impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet, pemerintah melalui menteri perdagangan telah menetapkan ketentuan mengenai pengawasan terhadap impor telepon seluler dan sanksi terhadap importir yang melanggar ketentuan tersebut. Namun, di dalam pelaksanaannya kurang berjalan dengan maksimal, maka menteri perdagangan dalam hal ini perlu untuk meningkatkan

¹⁷² Pasal 17 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 sebagai perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan 82/M-DAG/PER/12/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*) dan Komputer Tablet

pengawasan terhadap impor telepon seluler. Selain itu juga dengan menerapkan saknsi secara tegas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku seperti re-ekspor seperti ketentuan yang telah berlaku dalam peraturan di atas, sehingga impor telepon seluler yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada tidak akan beredar kembali.

Smartphone merupakan salah satu alat telekomunikasi yaitu alat perlengkapan yang digunakan untuk berkomunikasi, aturan mengenai telekomunikasi dan alat telekomunikasi diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Melalui undang-undang ini pemerintah sebagai salah satu pembina pelaksanaan telekomunikasi telah mengeluarkan aturan terkait penggunaan alat telekomunikasi di Indonesia salah satunya terdapat dalam Pasal 32 UU Telekomunikasi yang menetapkan bahwa perangkat telekomunikasi yang diperdagangkan, dibuat, dirakit, dimasukkan dan atau digunakan di wilayah Republik Indonesia wajib memperhatikan persyaratan teknis dan berdasarkan izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Persyaratan teknis alat/perangkat telekomunikasi merupakan syarat yang diwajibkan terhadap alat/perangkat telekomunikasi agar pada waktu dioperasikan tidak saling mengganggu alat/ perangkat telekomunikasi lain dan atau jaringan telekomunikasi atau alat/ perangkat selain perangkat telekomunikasi. Dalam hal ini persyaratan teknis dimaksud lebih ditujukan terhdap fungsi alat/perangkat telekomunikasi yang berupa parameter listrik/elektronis serta dengan memperhatikan pula aspek di luar parameter listrik/elektronis sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aspek lainnya, misalnya lingkungan, keselamatan, dan kesehatan. Untuk menjamin pemenuhan persyaratan teknis alat/perangkat telekomunikasi, setiap alat/perangkat telekomunikasi harus diuji oleh balai uji yang diakui oleh pemerintah atau institusi yang berwenang, yang dalam hal ini merupakan kewenangan direktorat jendral pos dan telekomunikasi. Mengenai hal tersebut juga diatur lebih khusus dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 /PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Salah satu ketentuan mengenai kewajiban alat atau perangkat telekomunikasi memenuhi persyaratan teknis terdapat dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 /PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yaitu :¹⁷³

- (1) Setiap alat dan perangkat telekomunikasi yang dibuat, dirakit, dimasukkan untuk diperdagangkan dan atau digunakan di wilayah Negara Republik Indonesia wajib memenuhi persyaratan teknis.

Berdasarkan Pasal tersebut setiap alat atau perangkat telekomunikasi wajib untuk memenuhi persyaratan teknis untuk selanjutnya mendapatkan sertifikasi, dalam hal ini untuk memperoleh sertifikasi terdapat beberapa tahapan yang harus dilewati yaitu, meliputi proses pengujian dan penerbitan sertifikat. Proses yang pertama adalah proses pengujian yang akan dilakukan oleh Lembaga Penilai Kesesuaian, untuk selanjutnya mendapatkan sertifikasi, proses pengujian ini dilaksanakan dengan cara pengukuran oleh Balai Uji yang terdiri dari uji laboratorium dan uji lapangan, kemudian evaluasi dokumen oleh Lembaga Sertifikasi. Permohonan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi dapat diajukan oleh pabrikan atau perwakilannya, distributor, importir, badan usaha perakitan alat dan perangkat telekomunikasi, dan institusi (badan usaha yang menggunakan alat dan perangkat telekomunikasi untuk keperluan sendiri), dengan beberapa persyaratan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tersebut. Pengujian terhadap alat dan perangkat telekomunikasi oleh Balai Uji dilakukan paling lambat 21 hari kerja setelah permohonan. Setelah dinyatakan lolos uji maka, balai uji wajib untuk menyampaikan laporan hasil uji (*Test Report*) kepada lembaga sertifikasi dan untuk selanjutnya menerbitkan sertifikat, namun apabila setelah dilakukan uji terhadap alat atau perangkat telekomunikasi dinyatakan tidak memenuhi persyaratan teknis, lembaga sertifikasi wajib untuk menyampaikan penolakan kepada pemohon disertai dengan alasan penolakan.¹⁷⁴

¹⁷³ Pasal 2 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 /PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

¹⁷⁴ Pasal 7, 11,12, dan Pasal 13 2 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 /PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Lembaga sertifikasi mengumumkan alat dan perangkat telekomunikasi yang telah memiliki sertifikat melalui situs (*website*) direktorat jenderal pos dan telekomunikasi. Sertifikat yang diberikan meliputi sertifikat A untuk pabrikan atau distributor, dan sertifikat B untuk importir, perakitan dan institusi yang diperoleh berdasarkan hasil pengujian melalui pengukuran dan atau hasil pengujian evaluasi dokumen. Dalam hal ini pemerintah telah mewajibkan pemegang sertifikat untuk memberikan label (pelabelan) yang memuat nomor sertifikat dan identitas pelanggan (PLG ID) pada setiap alat dan perangkat telekomunikasi yang telah bersertifikat serta pada kemasan/pembungkusnya, dan pelabelan tersebut wajib dilaksanakan sebelum alat dan perangkat telekomunikasi diperdagangkan atau dipergunakan.¹⁷⁵

Berdasarkan penjelasan diatas, pemerintah telah mengatur tentang kewajiban setiap perangkat telekomunikasi untuk memperhatikan persyaratan teknis dan berdasarkan izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut merupakan sebuah persyaratan untuk selanjutnya mendapatkan sertifikasi yang melewati beberapa proses yang cukup ketat seperti pengujian untuk selanjutnya ditentukan diterima atau ditolak permohonannya. Proses pengujian ini merupakan tahapan yang penting karena setelah lolos dalam pengujian maka akan mendapatkan sertifikasi yang memuat nomor sertifikat dan identitas pelanggan (PLG ID) untuk selanjutnya ditempelkan pada telepon seluler dan kemasannya. Sanksi terhadap pelanggaran Pasal 2 ayat (1) dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan Undang-Undang Telekomunikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas telah membuktikan bahwa pemerintah sebagai pelaksana pembinaan dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen telah melakukan pencegahan terhadap beredarnya produk-produk yang merugikan konsumen seperti *smartphone supercopy*. Namun, pada pelaksanaannya tidak berjalan dengan maksimal, begitu juga dengan sanksi-sanksi yang seharusnya dijatuhkan secara tegas bagi pelanggar ketentuan tersebut yang belum dijatuhkan secara tegas. Untuk itu agar pengawasan ini berjalan dengan baik, pemerintah

¹⁷⁵ Pasal 27 dan 23 2 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 /PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

yang dalam hal ini melalui ini menteri komunikasi dan informatika perlu bekerjasama dengan pemerintah daerah di masing-masing wilayah di Indonesia untuk secara bersama-sama melakukan pengawasan terhadap setiap telepon seluler yang beredar di Indonesia, sehingga dapat mengendalikan bahkan memusnahkan peredaran *smartphone supercopy* yang merugikan konsumen.

3.3 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen yang Dirugikan atas Pembelian *Smartphone Supercopy*

Setiap konsumen yang nyata-nyata dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa, seperti persoalan hukum pada umumnya sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa, maksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian konsumen. Selain itu terkait dengan sengketa yang didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialaminya.¹⁷⁶

Pasal 23 UUPK merupakan salah satu pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khususnya mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK, baik melalui badan penyelesaian konsumen maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.¹⁷⁷

¹⁷⁶ Burhanuddin S., *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 65

¹⁷⁷ Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan ketentuan ini, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur pengadilan atau diluar jalur pengadilan :

- a. Melalui pengadilan
Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia.
- b. Di luar Pengadilan
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 terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK).¹⁷⁸

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa, ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.¹⁷⁹

Berdasarkan penjelasan di atas, konsumen yang merasa dirugikan atas pembelian dan penggunaan *smartphone supercopy* dapat menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha melalui dua jalur. Jalur yang pertama adalah jalur damai yaitu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui BPSK (non litigasi), dan jalur yang kedua adalah penyelesaian sengketa dengan jalur pengadilan (litigasi), yang hanya dapat dilakukan apabila jalur non litigasi dinyatakan tidak berhasil.

3.3.1 Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*). Menurut Leo Kanowitz penyelesaian sengketa di luar pengadilan mempunyai kadar keterikatan kepada aturan main yang bervariasi, dari yang paling kaku dalam menjalankan aturan main sampai kepada yang paling relaks.¹⁸⁰

¹⁷⁸ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* hlm. 86

¹⁷⁹ Burhanuddin, *op.cit.* hal. 66.

¹⁸⁰ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 100

Asas hukum yang berbunyi *point d'interet, point d action* (tiada kepentingan, maka tidak ada aksi) menggambarkan bahwa gugatan diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu, apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan. Pada umumnya, suatu gugatan diajukan oleh seseorang atau beberapa orang pribadi untuk kepentingan mereka, atau juga oleh satu atau beberapa badan hukum untuk kepentingan badan hukum itu sendiri, yang dapat diwakilkan kepada seseorang atau beberapa orang kuasa. Kompetensi ini didasarkan pada kualitas mereka sebagai *persona standi in judicio*, yang memberikan kewenangan dalam hukum untuk bertindak sebagai pihak dalam suatu proses perkara perdata, baik sebagai pihak yang menggugat maupun sebagai pihak yang digugat.¹⁸¹

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 kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang dan/jasa tersebut terhadap konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* dalam hal ini dapat meminta ganti kerugian secara langsung kepada pelaku usaha, ganti kerugian yang dapat dimintakan adalah ganti kerugian berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun, apabila pelaku usaha menolak atau tidak memberi tanggapan serta tidak memenuhi ganti kerugian yang diminta konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), maupun lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.¹⁸²

Berdasarkan penjelasan diatas penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai ganti rugi kepada konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan in dapat dilakukan melalui BPSK dan LPKSM atau lembaga lain sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

¹⁸¹ Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.* hlm. 183

¹⁸² Burhanuddin, *op.cit.* hlm. 66

3.3.1.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) UUPK, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil (*small claim court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana, dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana dikehendaki undang-undang, merupakan pilihan yang tepat untuk mengedepankan penyelesaian damai yang dapat memuaskan kedua pihak.¹⁸³

Lembaga BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha (produsen) dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yang selanjutnya disebut BPSK, merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen. BPSK merupakan pengadilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one sided standard form contract*) oleh pelaku usaha.

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena kedudukan konsumen yang secara sosial ekonomi tidak seimbang dengan pelaku usaha. BPSK adalah badan yang dibentuk pemerintah berdasarkan undang-undang dan ditindaklanjuti melalui Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 90 Tahun 2001.

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang BPSK yaitu meliputi :¹⁸⁴

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

¹⁸³ *Ibid.*, hlm. 67

¹⁸⁴ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- 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, yang meliputi;
- 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 perlindungan konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menempatkan 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.

Untuk mempermudah pemahaman, berikut ini merupakan penjelasan secara umum tentang tahap pengajuan gugatan, proses persidangan, hingga tahap pelaksanaan eksekusi putusan:

1. Tahap Pengajuan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga negara asing.¹⁸⁵

Permohonan diajukan secara tertulis, kepada sekretariat BPSK, maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon, dan jika permohonan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan dinyatakan tidak

¹⁸⁵ Susanti Adi Nugraha, *op.cit.* hlm. 104

lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) atau permohonan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka Ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Apabila permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.¹⁸⁶

Apabila pada hari yang ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Apabila pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf (i) UUPK jo. Pasal 3 huruf (i) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha.

UUPK mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok (*class action*) harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.¹⁸⁷

Di samping memenuhi gugatan formal sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata yang berlaku, surat gugatan perwakilan kelompok juga harus memuat:¹⁸⁸

- a. Identitas secara lengkap dan jelas tentang wakil kelompok;
- b. Definisi kelompok secara rinci dan spesifik, walaupun tanpa menyebut nama anggota kelompok itu;
- c. Keterangan tentang anggota kelompok yang diperlukan dalam kaitannya dengan kewajiban melakukan pemberitahuan;
- d. Posita dari seluruh kelompok (wakil kelompok maupun anggota kelompok) yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi yang dikemukakan secara jelas dan terperinci;
- e. Apabila besarnya tuntutan tidak sama dikarenakan sifat dan tingkat kerugiannya berbeda antara satu anggota dengan anggota lainnya, maka dalam satu gugatan perwakilan dapat dikelompokkan menjadi berbagai kelompok atau sub kelompok;

¹⁸⁶ *Ibid.*

¹⁸⁷ *Ibid.*, hlm. 72

¹⁸⁸ *Ibid.*

- f. Tuntutan ganti rugi (petitum) tentang ganti rugi kerugian harus dikemukakan secara jelas dan terinci memuat usulan tentang mekanisme atau tatacara pendistribusian ganti kerugian kepada keseluruhan anggota kelompok termasuk usulan tentang pembentukan tim panel yang membantu memperlancar pendistribusian ganti kerugian.

2. Tahap Persidangan

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Adapun tata cara persidangan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK adalah sebagai berikut:¹⁸⁹

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 yang memuat:
 - a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
 - b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
 - c. Barang atau jasa yang diadukan;
 - d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi, 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.
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 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen BPSK.

Konsumen yang telah dirugikan haknya dapat mengajukan gugatan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Disamping prosedur mengajukan gugatan, faktor

¹⁸⁹ Burhanuddin, *op.cit.* hlm. 71

lain yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah tahap persidangan.¹⁹⁰

(1) Persidangan dengan cara konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi yaitu:¹⁹¹

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.

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Seperti halnya mediator, tugas seorang konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri. Dengan kata lain, konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur tempat dan waktu pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika tidak memungkinkan disampaikan secara langsung.

Konsiliator (BPSK) dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya, karena bagaimanapun penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian secara konsensus antar pihak, di mana pihak netral hanya berperan secara pasif. Dalam hal ini, majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah kerugiannya.

Hasil musyawarah antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para

¹⁹⁰ *Ibid.*, hlm. 74

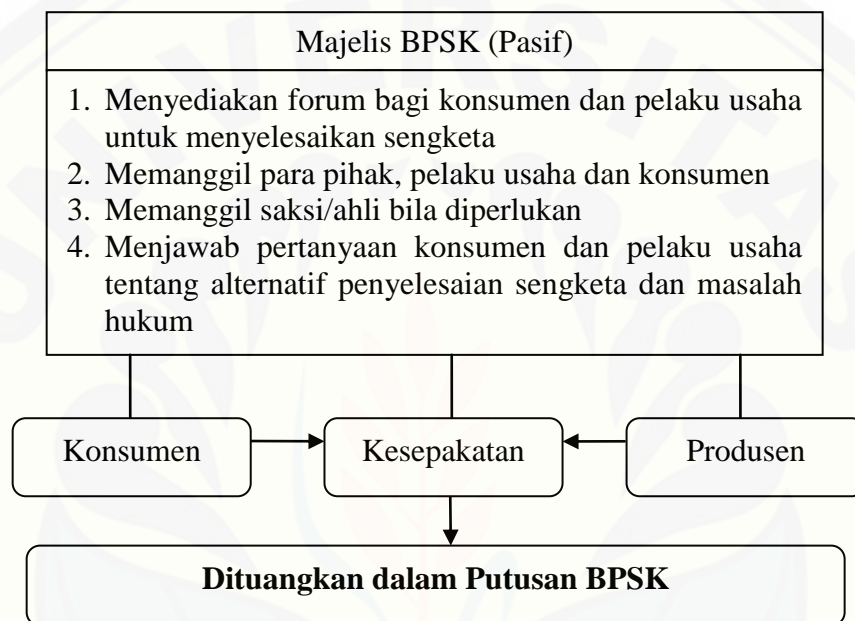
¹⁹¹ *Ibid.*

pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut, selanjutnya hasil dari kesepakatan tertulis tersebut juga harus didaftarkan ke pengadilan negeri, yang kemudian kesepakatan tertulis tersebut bersifat final dan mengikat para pihak.¹⁹²

Berikut skema penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi:

SKEMA

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI KONSILIASI



(Sumber: Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 76)

(2) Persidangan dengan cara mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.¹⁹³

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-

¹⁹² *Ibid.*, hlm. 75

¹⁹³ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 109

persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.

Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus. Kaukus merupakan proses penyelesaian sengketa di mana dalam hal-hal tertentu para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha masing-masing dimediasikan secara terpisah. Seperti halnya konsiliasi, mediator dapat minta diperlihatkan alat bukti surat maupun dokumen lainnya yang mendukung dari kedua belah pihak.¹⁹⁴

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.¹⁹⁵

Berikut skema penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi

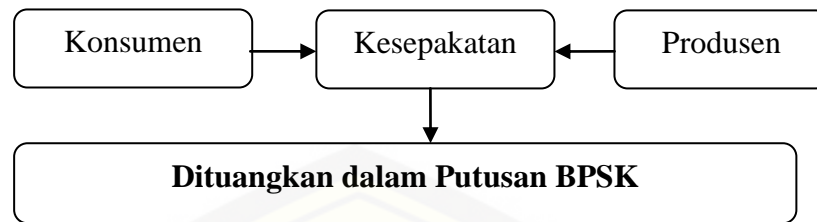
SKEMA

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI



¹⁹⁴ Burhanuddin, *op.cit.* hlm. 77

¹⁹⁵ *Ibid.*



(Sumber: Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 78)

(3) Persidangan dengan cara arbitrase

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Pengertian arbitrase menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.¹⁹⁶

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbitri. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih, ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa. Apabila arbitrase yang menjadi pilihan sengketa, maka ketentuannya adalah sebagai berikut:¹⁹⁷

- a. Pada hari persidangan I (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;

¹⁹⁶ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 114

¹⁹⁷ Burhanuddin, *op.cit.* hlm 78

- b. 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;
- c. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian;
- d. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), maka majelis memberikan kesempatan terakhir kepada kedua belah pihak untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan;
- e. Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (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.

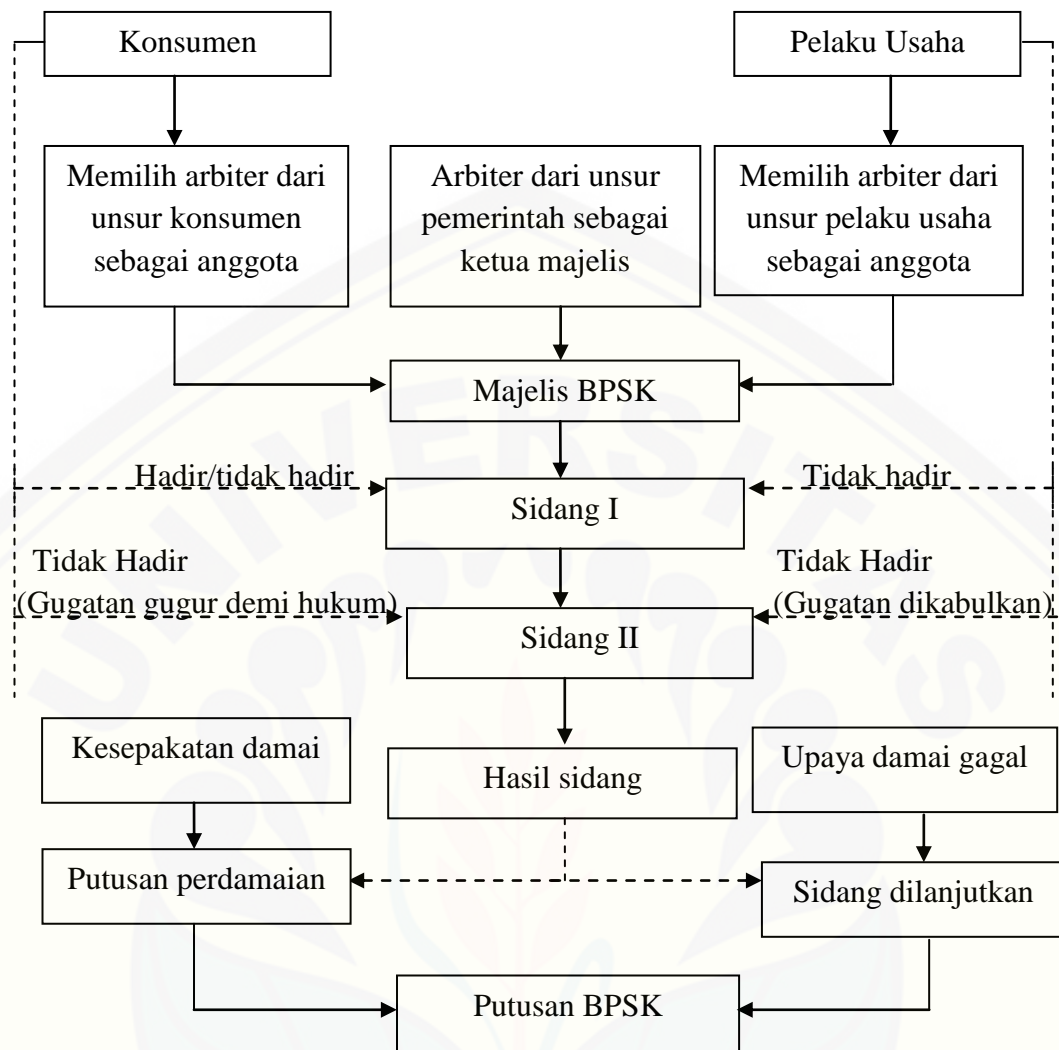
Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberi putusan.¹⁹⁸

Berikut skema penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase:

SKEMA

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI ARBITRASE

¹⁹⁸ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 117



(Sumber: Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 81)

3. Tahap Putusan

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu:¹⁹⁹

- (1) Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi
Putusan 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 BPSK dengan cara arbitrase
Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.

¹⁹⁹ Aman Sinaga, *Makalah Peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, 2004, hlm. 6

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak berhasil kata mufakat, maka keputusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*). Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif.²⁰⁰

Putusan BPSK dapat berupa :

- (1) Perdamaian;
- (2) Gugatan ditolak;
- (3) Gugatan dikabulkan;

Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran akibat mengonsumsi barang yang diperdagangkan, dan/atau kerugian konsumen atas barang yang dihasilkan. Manakala gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa pemenuhan:²⁰¹

- (1) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam putusan. Bentuk ganti kerugian tersebut dapat berupa:²⁰²
 - a. Pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan;
 - b. Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. Ganti kerugian tersebut dapat pula ditujukan sebagai penggantian kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita, dan sebagainya.

Sebagai pertimbangan, apabila penyelesaian damai menghendaki ganti rugi, maka pelaksanaannya paling tidak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

²⁰⁰ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 119

²⁰¹ *Ibid.*, hlm. 120

²⁰² Burhanuddin, *op.cit.* hlm. 83

- a. Ganti rugi hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian di pihak lain;
 - b. Kerugian yang dapat dikenakan ganti rugi adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas;
 - c. Besar ganti rugi adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss*).
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Sanksi administratif dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap:²⁰³
1. Tidak dilaksanakannya pemberi ganti kerugian oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;
 2. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
 3. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan ini berlaku baik terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Dalam upaya melindungi konsumen, undang-undang memberi kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk dibayarkan kepada konsumen. Ganti kerugian berupa sanksi administratif adalah berbeda dengan ganti kerugian nyata/riil yang dialami konsumen. Oleh karena itu, majelis BPSK selain mengabulkan gugatan ganti kerugian nyata, juga berwenang menambahkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif tersebut. Perlu diperhatikan, bahwa sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif hanya dibebankan kepada pelaku usaha yang penyelesaian sengketanya dilakukan dengan cara arbitrase saja. Hal ini dapat dipahami karena putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi dijatuhkan berdasarkan perjanjian damai yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga sanksi administratif tidak diperlukan.²⁰⁴

²⁰³ *Ibid.*, hlm. 84

²⁰⁴ *Ibid.*

Putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase bersifat final dan mengikat. Pengertian final artinya bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Kata mengikat mengandung arti mempunyai kekuatan yang bersifat memaksa sehingga wajib ditaati. Terhadap Putusan BPSK agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi (sifat eksekusi) kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan.²⁰⁵

Apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut. Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, berarti segera dimintakan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Begitupula sebaliknya, apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan hingga batas waktu yang ditentukan, berarti dianggap menerima putusan.

Pasal 2 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 menyatakan, bahwa keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut. Dalam menggunakan haknya untuk mengajukan keberatan, baik konsumen maupun pelaku usaha harus tunduk pada ketentuan batas waktu yang ditetapkan undang-undang, yaitu 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK.²⁰⁶

Dokumen yang disertakan saat pendaftaran perkara keberatan sekurang-kurangnya terdiri dari:²⁰⁷

- a. Memori keberatan yang memuat alasan-alasan yang menjadi keberatan bagi pihak pemohon terhadap putusan BPSK;
- b. Keberatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri di tempat konsumen bertempat tinggal;
- c. Salinan putusan BPSK;
- d. Surat kuasa khusus dari pemohon kepada kuasa hukumnya (bila pemohon melibatkan kuasa hukum, dan fotokopi kartu advokat yang bersangkutan).

²⁰⁵ *Ibid.*, hlm. 85

²⁰⁶ Pasal 2 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No.1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

²⁰⁷ Burhanuddin, *op.cit.* hlm. 86

Peraturan Mahkamah Agung juga mengatur bagi konsumen yang tidak mempunyai kedudukan hukum di Indonesia. Apabila konsumen adalah orang yang bertempat tinggal di luar negeri atau mereka yang berkewarga negaraan asing, maka pernyataan keberatan dapat diajukan ke pengadilan negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan. Ketentuan ini perlu diadakan untuk mengantisipasi jika yang menjadi konsumen adalah mereka yang tidak mempunyai kedudukan hukum di Indonesia, untuk mencegah disparitas putusan manakala diajukan oleh konsumen dan pelaku usaha terhadap putusan BPSK yang sama. Oleh karena itu, perkara tersebut harus didaftar dengan nomor register perkara yang sama. Ketentuan tersebut dimaksudkan agar terhadap putusan arbitrase BPSK yang sama tidak terjadi hasil putusan yang berbeda, karena itu penyelenggaraan pendaftaran perkara dalam buku jurnal (registrasi) harus dilakukan secara tertib dan cermat.²⁰⁸

Berikut skema pernyataan keberatan terhadap putusan BPSK



²⁰⁸ *Ibid.*, hlm. 87

(Sumber: Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 86)

Berdasarkan penjelasan diatas BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen. Terdapat beberapa tahapan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK tahap yang pertama adalah tahap pengajuan gugatan, dimana permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri/ kuasanya/ ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia. Tahap yang kedua adalah tahap persidangan, yang dalam hal ini diserahkan kepada pilihan para pihak melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase. Hal ini dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian yang berjenjang. Persidangan dengan cara konsiliasi adalah penyelesaian sengketa dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Konsiliator BPSK dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa tetapi tidak berwenang memutuskan perkara. Hasil musyawarah dengan cara konsiliasi dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani pihak yang bersengketa dan dituangkan dalam bentuk keputusan majelis BPSK yang kemudian harus didaftarkan ke pengadilan negeri, sehingga bersifat final dan mengikat bagi para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Mediator dalam hal ini tidak punya wewenang untuk memutuskan sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, untuk selanjutnya dibuat dalam bentuk tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK. Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara

tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam proses ini pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk mengambil keputusan. Penyelesaian sengketa ini dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiteri. Tahap yang ketiga adalah tahap putusan BPSK yang dibedakan menjadi dua putusan, yaitu putusan BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi, dan yang kedua adalah putusan BPSK dengan cara arbitrase. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan keputusan majelis dengan cara arbitrase dapat memuat sanksi administratif. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Pengertian final artinya bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Kata mengikat mengandung arti mempunyai kekuatan yang bersifat memaksa sehingga wajib ditaati. Terhadap putusan BPSK agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi (sifat eksekusi) kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut. Begitupula sebaliknya, apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan hingga batas waktu yang ditentukan, berarti dianggap menerima putusan.

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

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan mengenai perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu terdaftar dan diakui secara resmi di bidang perlindungan konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan perizinan. Karena itu bagi LKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah

lain, pengajuannya cukup melapokan kepada pemerintah kabupaten/kota setempat sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran ulang.²⁰⁹

Sepertinya halnya BPSK, proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut UUPK dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Para pihak yang akan menyelesaikan sengketa, sebelumnya harus memilih cara apa yang akan ditempuh. Hasil proses penyelesaiannya kemudian dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam UUPK serta peraturan lainnya yang terkait.²¹⁰

Berdasarkan penjelasan diatas penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LPKSM juga dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase sesuai dengan pilihan para pihak. Hasil proses penyelesaian sengketa ini kemudian dituangkan dalam bentuk kesepakatan secara tertulis yang wajib ditaati kedua belah pihak. Mengenai kesepakatan para pihak mengacu pada peraturan yang dimuat dalam UUPK serta peraturan lainnya.

3.2.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan (Litigasi)

Apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak tercapai atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi).

Lembaga pengadilan yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen adalah peradilan umum, sesuai dengan Pasal 45 Ayat (1) UUPK. Meskipun dalam perkembangan tidak tertutup kemungkinan juga menjadi kewenangan peradilan agama. Perluasan kewenangan peradilan agama adalah seiring dengan semakin berkembangnya praktik ekonomi dan bisnis syariah. Fenomena semacam ini merupakan konsekuensi dari adanya sistem peradilan yang masih “mendua” sehingga untuk menentukan pilihan hukum (*choice of law*), menuntut adanya pemahaman secara lebih lanjut. Meskipun dari segi hukum acara kedua sistem peradilan tersebut tidak banyak perbedaan, namun dari segi hukum materil ada perbedaan.²¹¹

Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak tertutup kemungkinan masuk delik pidana (ekonomi). Namun, dalam hal ini sengketa antara konsumen yang dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* dengan pelaku usaha yang

²⁰⁹ *Ibid.*, hlm. 88

²¹⁰ *Ibid.*

²¹¹ Burhanuddin, *op.cit.* hlm. 89

memperdagangkan *smartphone supercopy* tersebut merupakan sengketa perdata. Artinya, masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang besengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen maupun konsumen.

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.

Dalam sengketa antara konsumen yang dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* dengan pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan tindakan wanprestasi atas transaksi jual beli dengan konsumen akibat tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha terkait jaminan tidak adanya cacat tersembunyi pada produk yang dijualnya. Selain itu dapat berdasarkan ketentuan yang dilanggar dalam Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum. Pelanggaran atas ketentuan UUPK mengenai hak konsumen dalam Pasal 4 huruf (c), Pasal 7 huruf (b) mengenai kewajiban pelaku usaha, dan Pasal 8 huruf (j) mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Namun, dalam hal ini pembuktian harus dilakukan konsumen sebagai penggugat sehingga akan memberatkan. Dalam hal ini selain gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum, konsumen *smartphone supercopy* yang dirugikan juga dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha atas dasar pelanggaran Pasal 19 UUPK, yaitu ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami konsumen akibat perbuatan pelaku usaha. Sehingga beban pembuktian ada pada pihak pelaku usaha berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*).²¹²

Pelaku usaha dalam hal ini tidak diperkenankan menggugat konsumen atau mengajukan gugat balik (rekonvensi) dengan merujuk pada pelanggaran konsumen atas norma-norma UUPK, kecuali menyangkut hak-hak pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 UUPK. Gugatan perdata diajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen.²¹³

²¹² Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* hlm. 81

²¹³ Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 127

Istilah “prosedur berperkara” didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelum itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat.

Pasal 45 UUPK menyatakan :²¹⁴

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dalam sengketa perlindungan konsumen yang merupakan kasus perdata di pengadilan negeri. Dalam hal ini sengketa antara konsumen yang dirugikan atas pembelian *smartphone supercopy* dengan pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy*, pihak konsumen yang diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah :²¹⁵

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

²¹⁴ Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²¹⁵ Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 54 Ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri yang diputus. Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak tercapai.

Terhadap putusan pengadilan negeri, meskipun telah dikatakan bahwa UUPK hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengingat akan relativitas dari “tidak merasa puas”, peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara. Selain itu, UUPK juga memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.²¹⁶

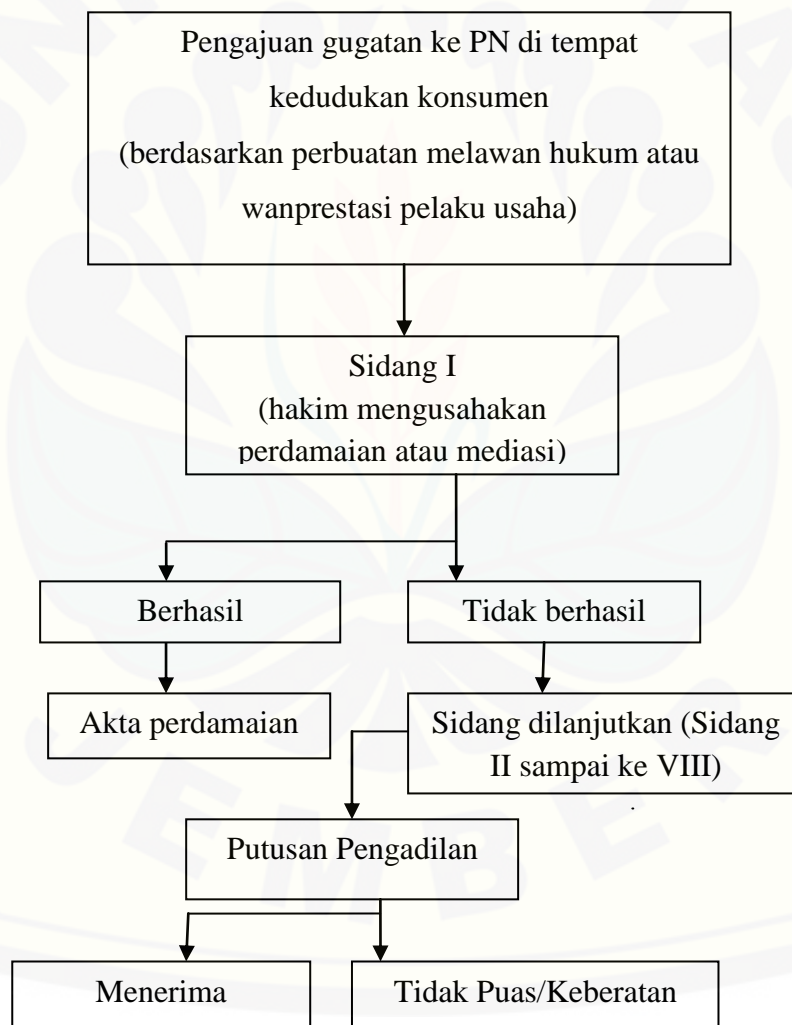
Berdasarkan penjelasan diatas, maka para pihak baru dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) setelah penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak tercapai. Dalam hal ini sengketa antara konsumen *smartphone supercopy* dengan pelaku usaha tergolong kasus perdata. Konsumen dalam hal ini dapat mengajukan gugatan atas dasar tindakan wanprestasi. Selain itu pelaku usaha dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum yang terdapat dalam Pasal 1365 KUHPPerdata serta ketentuan UUPK yang dilanggar oleh pelaku usaha, terkait dengan beban pembuktiannya adalah terdapat pada penggugat yaitu konsumen. Selain itu konsumen *smartphone supercopy* juga dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha berdasarkan pelanggaran atas ketentuan Pasal 19 UUPK mengenai ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami konsumen, yang dalam hal ini merupakan beban pembuktian pelaku usaha berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pihak- pihak yang diberi hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama dan LPKSM yang memenuhi syarat. Selain

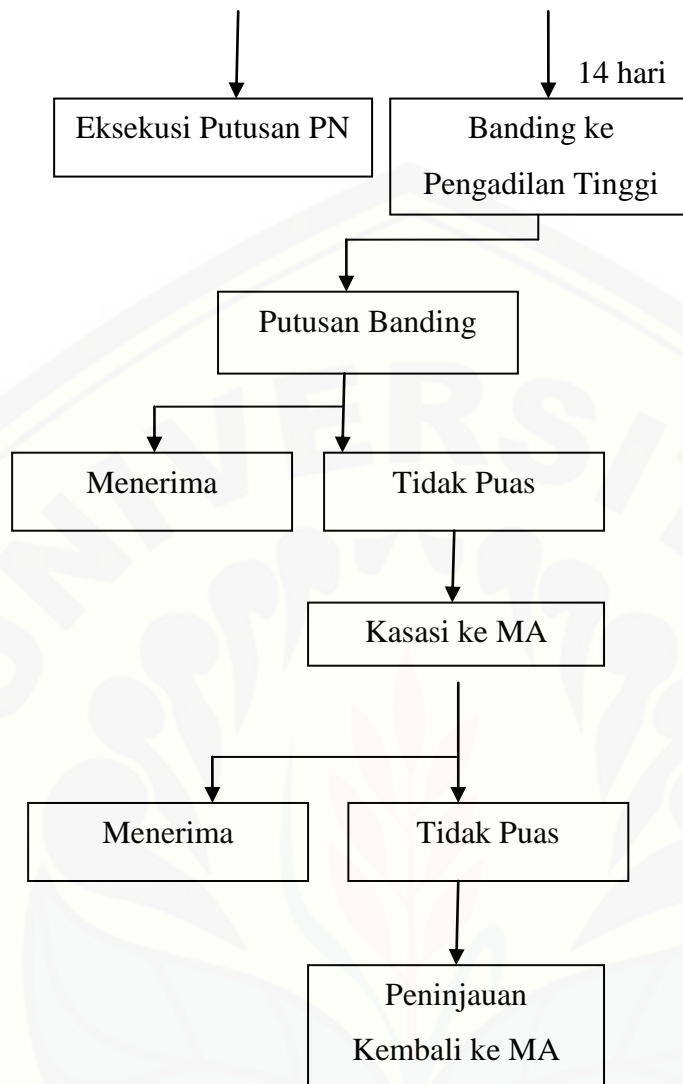
²¹⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*hlm.78

itu pemerintah atau instansi terkait juga dapat menjadi pihak untuk mengajukan gugatan, jika barang dan/atau jasa dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan menimbulkan banyak korban. Selain itu, UUPK juga memberikan jangka bagi penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan maupun kasasi.

Berikut skema penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan:

SKEMA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PENGADILAN





BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, diperoleh 3 (tiga) kesimpulan, yaitu:

1. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* berdasarkan pasal 19 UUPK adalah memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Pembayaran ganti rugi ini berdasarkan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi jual beli dengan konsumen akibat tidak dipenuhinya kewajiban mengenai jaminan tidak adanya cacat tersembunyi, dan berdasarkan perbuatan melawan hukum pelaku usaha kepada konsumen, dan terbukti telah melanggar ketentuan UUPK Pasal 4 huruf (c), Pasal 7 huruf (b), Pasal 8 huruf (j). Pembuktian tentang perbuatan melawan hukum dapat berupa membawa dan menunjukkan *smartphone supercopy* beserta *dosbook* yang dibeli oleh konsumen kepada pelaku usaha yang memperdagangkan *smartphone supercopy* tersebut, kemudian menjelaskan mengenai perbedaan spesifikasi *software* dan *hardware* dari *smartphone supercopy* yang merupakan tiruan *smartphone* aslinya tersebut. Selain itu juga tidak adanya garansi resmi dan buku petunjuk manual yang tidak dibuat dalam bahasa Indonesia. Mengenai tanggungjawab pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* yang berada di luar negeri diberlakukan Pasal 21 UUPK. Dalam hal ini UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri, sehingga tanggungjawabnya dibebankan kepada pelaku usaha yang memperdagangkan (importir) *smartphone supercopy* sebagai pembuat *smartphone supercopy*.

2. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengendalikan peredaran *smartphone supercopy* adalah dengan menetapkan beberapa ketentuan dalam UUPK mengenai pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen yaitu dalam Pasal 29 dan 30, dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen. Selain itu upaya pengendalian produk-produk elektronik telah diatur dalam beberapa ketentuan salah satunya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia bagi produk telematika dan elektronika. Selain itu serangkaian upaya pemerintah juga dilakukan melalui ketentuan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang ketentuan dan tata cara pengawasan barang dan/jasa, dan mengenai peraturan terkait dengan pendaftaran produk telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet diatur dalam Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108/M-DAG/PER/11/2012 yang merupakan upaya untuk mengawasi mutu alat telekomunikasi dan sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap penggunaan produk tersebut. Regulasi khusus terkait dengan impor telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet juga telah diatur oleh pemerintah melalui ketentuan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38/M-DAG/PER/8/2013 sebagai perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012. Ketentuan tersebut pada intinya menyatakan bahwa setiap telepon seluler, komputer genggam (*handheld*) dan komputer tablet yang diimpor wajib untuk memenuhi ketentuan mengenai standar dan/persyaratan teknis, dan impor telepon seluler hanya dapat dilakukan oleh perusahaan yang telah mendapatkan penetapan sebagai impotir terdaftar melalui persetujuan impor berupa izin impor serta mengenai telepon seluler yang diimpor oleh produsen yang tidak sesuai dengan persetujuan impor dan ketentuan dalam Peraturan Menteri tersebut harus dilakukan re-

ekspor. Namun, pada kenyataannya semua regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah kurang berjalan dengan baik. Selain itu sanksi yang telah ditetapkan untuk setiap pelanggaran ketentuan pemerintah tersebut belum dilaksanakan secara tegas.

3. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan karena pembelian *smartphone supercopy* telah diatur UUPK, dengan beberapa alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK dan LPKSM selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

4.2 Saran

1. Pelaku usaha yang memproduksi *smartphone supercopy* seharusnya memperhatikan persyaratan teknis terkait *smartphone* sebelum diedarkan yang menyangkut ketentuan tentang pendaftaran *smartphone*. Ketentuan mengenai pendaftaran buku petunjuk penggunaan (manual) yang dibuat dalam Bahasa Indonesia, ketentuan impor telepon seluler, serta ketentuan mengenai telekomunikasi, kemudian melengkapi segala persyaratan sebelum akhirnya diedarkan. Hal ini menyangkut kualitas dari *smartphone*, sehingga, akan menghasilkan produk yang legal dan tidak merugikan konsumen. Pelaku usaha yang memperdagangkan seharusnya memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi *smartphone* yang dijualnya merupakan *supercopy* atau tiruan, sehingga konsumen mengetahui kualitas dari *smartphone* tersebut dan dapat menggunakan hak pilihnya untuk tetap membeli atau memilih produk yang lain.
2. Pemerintah sebagai pelaksana pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen seharusnya lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada importir yang melanggar ketentuan tentang impor khususnya telepon

seluler, dengan memproduksi *smartphone* tiruan atau *supercopy*, sehingga kualitas dan mutu produk yang akan diperdagangkan di Indonesia akan lebih baik dan tidak merugikan konsumen karena berkaitan dengan kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk tertentu. Selain itu juga dengan meningkatkan pengawasan terhadap barang yang dimpor dan diperdagangkan di Indonesia khususnya *smartphone* sebagai alat komunikasi, hal ini dapat dilakukan dengan bantuan pemerintah daerah di masing-masing wilayah yang tersebar di Indonesia, sehingga peredaran *smartphone supercopy* dapat dikendalikan bahkan dimusnahkan. Begitu pula dengan penjatuhan sanksi yang seharusnya dapat dilakukan secara tegas kepada pelaku usaha yang melanggar dalam berbagai regulasi impor telepon seluler, sehingga pelaku usaha mendapatkan efek jera dan perdagangan *smartphone supercopy* yang merugikan konsumen akan teratasi.

3. Konsumen seharusnya melaporkan kerugian atas pembelian *smartphone supercopy* kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau LPKSM yang merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Hal ini agar segala keluhan mengenai pembelian produk yang merugikan konsumen dapat ditampung dan diselesaikan melalui lembaga tersebut sehingga perlindungan terhadap konsumen akan terjamin, karena kebanyakan konsumen yang merasa dirugikan enggan untuk melaporkan kepada BPSK atau LPKSM. Apabila telah melakukan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan dinyatakan tidak berhasil, maka konsumen seharusnya menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi), sehingga kemungkinan untuk mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha tetap ada.

DAFTAR BACAAN

A. Buku :

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010;
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013;
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004;
- Aman Sinaga, *Makalah Peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, 2004;
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Maliki Press, Malang, 2011;
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011;
- Dann.D.L, *Strict Liability In The U.S.A* dalam *Aviation Product Liability Syposium, The Royal Acrounatical Society*, London, 1972;
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2003;
- Iswi Hariyani, *Prosedur Mengurus HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual) Yang Benar*, Pustaka Yustisia, Jember, 2010;
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006;
- Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Medan,2008;
- Komariah, *Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2001;
- Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta,2002;
- Nieuwenhuis, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985;
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta.Kencana Prenada Media Group. Jakarta,2010;
- Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya ,Bandung, 2010;

Rachmadi Usman, *Hukum Hak atas Kekayaan Intelektual*, Alumni, Bandung, 2003;

Sadar.M, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012;

Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1986, dalam Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, citra Aditya Bakti, Bandung, 2003;

Simanjuntak P.N.H, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 2009;

Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012;

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000;

Siahaan, N.H.T, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005;

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Kosumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008;

Tim Lindsey., B.A, Eddy Damian, dkk., *Hak Kekayaan Intelektual Suatu Pengantar*, Alumni, Bandung, 2006;

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1990;

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2012.

B. Peraturan Perundang-undangan :

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Merek;

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan;

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Keterangan dan Cara Pengawasan Barang Dan Jasa;

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 108/M-IND/PER/11/2012 tentang Pendaftaran Telepon Seluler dan Komputer Genggam (Handheld) dan Komputer Tablet;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38/M - DAG/PER/8/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 82/M-DAG/PER/12/2012 tentang Ketentuan Impor Telepon Seluler, Komputer Genggam (*Handheld*), dan Komputer Tablet;

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 29/PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

C. Lain-Lain:

<http://aplikasiterbaru.net/beda-samsung-galaxy-asli-dan-replika-cara-membedakan/>, diakses tanggal 24 Desember 2014 pukul 19.22;

https://community.bukalapak.com/s/8txsls/cek_kualitas_hp_lewat_nomor_imei, diakses 9 Januari 2015 pukul 11.47;

<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=141633>;

http://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam, diakses pada tanggal 18 September 2014 pukul 08.00;

http://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_cerdas diakses pada tanggal 18 September 2014 pukul 08.45;

<http://ilmu-android.blogspot.com/2013/07/cara-mengecek-android-palsureplika.html>, diakses tanggal 24 Desember 2014 pukul 19.27;

<https://jeripurba.com/8285/bagaimana-cara-membedakan-samsung-galaxy-s4-palsu-dan-yang-asli/>, diakses tanggal 24 Desember 2014 pukul 19.30;

- <http://kamilakhmad.blogspot.com/2012/11/pengertian-hak-merek-dan-hak-paten.html>, diakses pada tanggal 6 November 2014;
- <http://kelompokbahasaindonesia.blogspot.com/2013/12/makalah-pengaruh-perkembangan-teknologi.html>, diakses pada tanggal 18 September 2014 pukul 11.00;
- <http://silabus.fe.unila.ac.id/ahde/bahan/28-11-2008.pptx>;
- <http://tekno.liputan6.com/read/2058075/cara-jitu-mengecek-ponsel-asli-atau-supercopy>, diakses 24 Desember 2014 pukul 19.00;
- https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=509852755788884&id=175048939269269, diakses tanggal 24 Desember 2014, pukul 18.50;
- <http://www.jadibisa.com/2013/10/arti-supercopy.html>, diakses pada tanggal 18 September 2014 pukul 20.00;
- <http://www.kaskus.co.id/thread/520e74c51f0bc36322000000/cara-membedakan-samsung-s4-asli-dan-replika-s4>, diakses tanggal 24 Desember 2014 pukul 19.45;
- <http://www.tabloidpulsa.co.id/tips-and-apps/12535-bedanya-samsung-galaxy-s4-asli-dan-palsu-supercopy>, diakses tanggal 24 Desember 2014 pukul 19.05;
- <http://tyalolitavertika.blogspot.com/2012/09/perkembangan-smartphone.html>, diakses pada tanggal 17 September 2014 pukul 13.00;
- www.wikipedia.com, diakses pada tanggal 17 September 2014 pukul 13.10;
- <http://www.riaume.com/pengertian-dari-hp-replika.html>, diakses pada tanggal 18 September 2014 pukul 20.15;
- <http://www.untukku.com/berita-untukku/berita-informasi-teknologi-untukku/pengertian-handphone-untukku.html>, diakses pada tanggal 18 September 2014 pukul 08.30;
- <http://yasminelisasih.com/2011/06/23/lisensi/>, diakses tanggal pada 6 November 2014, pukul 16.00.