



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEREDARAN *HANDPHONE* YANG TIDAK
MENGUNAKAN BUKU MANUAL BERBAHASA
INDONESIA DI JOGJATRONIK MALL**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

DIANA AYU PUSPITASARI

8111416022

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "**Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Handphone Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall**" yang disusun oleh **Diana Ayu Puspitasari** (NIM 8111416022), telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 20 April 2020

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum UNNES

Prof. Dr. Martitah, M.Hum

NIP. 196205171986091001

Pembimbing



Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum

NIP. 198302122008012008

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Handphone Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall**" disusun oleh **Diana Ayu Puspitasari** (NIM. 8111416022), telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 11 Mei 2020

Menyetujui,

Penguji Utama



Pujiono, S.H., M.H.

NIP. 196804051998031003

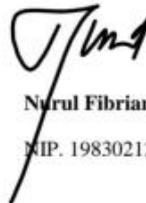
Penguji I



Andry Setiawan, S.H., M.H.

NIP. 197403202006041001

Penguji II



Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum.

NIP. 198302122008012008

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum UNNES



Dr. Rodiyah, SP.d., S.H., M.Si.

NIP. 197206192000032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Diana Ayu Puspitasari

NIM : 8111416022

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN *HANDPHONE* YANG TIDAK MENGGUNAKAN BUKU MANUAL BERBAHASA INDONESIA DI JOGJATRONIK MALL" adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Semarang, Mei 2020



Diana Ayu Puspitasari

NIM. 8111416022

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Negeri Semarang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Ayu Puspitasari

NIM : 8111416022

Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Fakultas : Hukum

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN *HANDPHONE* YANG TIDAK MENGGUNAKAN BUKU MANUAL BERBAHASA INDONESIA DI JOGJATRONIK MALL

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 27 Mei 2020

Yang Menyatakan,




Diana Ayu Puspitasari

NIM. 8111416022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Tak akan ada batasan dalam hidup, kecuali yang kau buat sendiri (Les Brown)
- ❖ Kekuatan tidak berasal dari kemampuan fisik, melainkan berasal dari tekad yang gigih (Mahatma Ghandi)
- ❖ Selalu ada jalan bagi mereka yang selalu bersungguh-sungguh dalam mengerjakan suatu hal (Diana Ayu Puspitasari)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehendakMu ya Allah sehingga saya bisa menjadi pribadi yang senantiasa berpikir dan berusaha sehingga membuahkan hasil dalam bentuk karya skripsi ini. Semoga langkah awal keberhasilan ini senantiasa bermanfaat dan menebar kebahagiaan bagi orang-orang terdekat saya. Dengan ini, saya persembahkan skripsi ini untuk:

Kedua orang tuaku dan juga kedua kakakku. Terima kasih ku ucapkan sebesar-besarnya atas perjuangan serta kasih sayang yang telah kalian berikan untuk ku. Serta selalu memberi semangat dan arahan yang baik sehingga bisa sampai di tahap sekarang untuk menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall”. Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES).

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya didukung oleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Drs. Dalail dan Ibu Siti Chotijah yang telah memberi kasih sayang, semangat serta arahan dan tak lupa juga kedua kakak ku Hendro Prasetyo Handoko, S.E dan Lutfi Kurniawan S.S.T yang selalu memberi dukungan dalam kehidupan.
2. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.
3. Dr. Rodiyah, S.Pd., S.H., M.Si. Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada penulis serta selalu memberi motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar
4. Prof. Dr. Martitah, M.Hum. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
5. Dr. Ali Masyhar, S.H., M.H. Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang
6. Tri Sulistiyono, S.H., M.H. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
7. Aprila Niravita, S.H.,M.Kn. Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Univeristas Negeri Semarang

8. Nurul Fibrianti, S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang
10. Bapak Yanto Aprianto, S.H, Bapak Yogi dan Ibu Tri yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta
11. Bapak Ryandi Wijaya, S.H dan Ibu Baiq Novia Patilaya, S.E yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta
12. Sahabat-sahabat penulis (Nisa, Yurist, Gamma, Diah, Hana, Uni) yang selalu memberi dukungan penulis dalam segala hal termasuk penulisan skripsi ini
13. Teman-teman Kreo Lawfirm yang selalu berjuang bersama dalam menempuh perkuliahan terutama pemberkasan
14. Teman-teman KKN Keilmuan Gajahmungkur 2019
15. Rayi Kharisma Rajib yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini
16. Teman-teman angkatan 2016 Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang
17. Semua pihak yang telah banyak membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan atau membacanya.

Semarang, 15 April 2020

Penulis

ABSTRAK

Puspitasari, Diana Ayu. 2020. “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall”. Skripsi. Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Pembimbing : Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pengawasan, *Handphone*

Handphone merupakan alat komunikasi yang hampir dimiliki oleh setiap masyarakat. Diberlakukannya peraturan mengenai buku manual berbahasa Indonesia pada *handphone* adalah karena peredarannya dilakukan di Indonesia dan agar setiap orang mendapatkan informasi yang jelas dan benar agar terhindar dari kerusakan produk atau cedera yang dialami pada konsumen. Melihat masih beredarnya *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall? (2) Bagaimana pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif didasarkan pada jenis penelitian hukum yuridis empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Untuk memeriksa objektifitas dan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi.

Hasil penelitian antara lain: (1) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan pengawasan satu kali terhadap peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall dan belum efektif karena tidak menyeluruh ke semua gerai. (2) Masih banyak pelaku usaha yang tidak mengetahui mengenai apa itu buku manual berbahasa Indonesia, para pelaku usaha juga tidak memberikan informasi atau peringatan produknya secara lisan, masih ada pelaku usaha yang tidak mau melakukan ganti rugi atas produknya. Disisi lain juga karena kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak yang seharusnya didapatkan

Simpulan dari penelitian ini adalah: (1) Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap peredaran *handphone* di Jogjatronik Mall belum efektif dilakukan dikarenakan adanya kendala yang dihadapi, yaitu karena SDM (Sumber Daya Manusia) yang kurang serta objek dan parameter yang diawasi sangat banyak. (2) Perlindungan konsumen belum terpenuhi dengan baik karena masih ada pelaku usaha di Jogjatronik Mall yang menjual *handphone* tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia serta kurangnya pengawasan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta. Saran peneliti bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk lebih mengoptimalkan pengawasan agar tidak ada lagi *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..Error! Bookmark not defined.	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Teori Pengawasan	13
2.2.2. Teori Perlindungan Hukum	14
2.3. Landasan Konseptual	16
2.3.1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	16
2.3.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	16
2.3.1.2. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen	17
2.3.1.3. Tujuan Perlindungan Konsumen	20
2.3.2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	21
2.3.2.1. Pengertian Konsumen	21
2.3.2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen	22

2.3.3. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	24
2.3.3.1. Pengertian Pelaku Usaha	24
2.3.3.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	25
2.3.3.3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	26
2.3.4. Tinjauan Umum Tentang Produk Telematika	27
2.3.4.1. Pengertian Produk Telematika.....	27
2.3.4.2. Pengertian Handphone.....	29
2.3.5. Tinjauan Umum Tentang Tanggung jawab Produk.....	30
2.3.5.1. Pengertian Tanggung jawab produk	30
2.3.5.2. Prinsip-prinsip tanggung jawab	31
2.3.6. Buku Manual (Petunjuk Penggunaan)	34
2.3.7. Tinjauan Umum Mengenai Upaya Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa.....	35
2.3.7.1. Upaya Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa	35
2.4. Kerangka Berpikir	42
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN	43
3.1. Pendekatan Penelitian.....	43
3.2. Jenis Penelitian	43
3.3. Fokus Penelitian	44
3.4. Lokasi Penelitian	45
3.5. Sumber Data	46
3.6. Teknik Pengambilan Data	47
3.7. Validitas Data	48
3.8. Analisis Data	50
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Deskripsi Fokus Penelitian	51
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.1.1.1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta53	
4.1.1.2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta.....	54
4.1.1.3. Jogjatronik Mall.....	58

4.2. Hasil Penelitian.....	60
4.2.1. Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Handphone Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall	60
4.2.2. Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Peredaran Handphone Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall	74
4.3. Pembahasan	87
4.3.1. Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Handphone Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall	87
4.3.2. Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Peredaran Handphone Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall	111
BAB V.....	122
PENUTUP.....	122
5.1. Simpulan.....	122
5.2. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	128

DAFTAR BAGAN

2.4. Bagan Kerangka Berfikir	42
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

4.1. Tabel Pengetahuan Konsumen Mengenai Buku Manual Berbahasa Indonesia Sebagai Hak-Hak Konsumen Atas Keamanan, Keselamatan dan Informasi Yang Jelas dan Benar Serta Konsumen Komplain Ke Gerai Terkait Tidak adanya Buku Manual Berbahasa Indonesia	68
4.2. Tabel Pengetahuan Konsumen di Jogjatronik Mall Mengenai Tujuan Disertakannya Buku Manual Berbahasa Indonesia Pada <i>Handphone</i>	71
4.3. Tabel Pengetahuan Pelaku Usaha di Jogjatronik Mall Mengenai Buku Manual Berbahasa Indonesia Pada <i>Handphone</i>	84
4.4. Tabel Pengawasan yang diadakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelaku Usaha <i>Handphone</i> di Jogjatronik Mall.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta	128
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta	129
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta	130
Lampiran 4. Lampiran I Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan Dan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika.....	131
Dokumentasi	133

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia senantiasa diciptakan sebagai makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk sosial pasti membutuhkan interaksi dengan sesama, salah satunya adalah interaksi jual-beli. Manusia sebagai konsumen dan sebagai pelaku usaha menciptakan suatu hubungan timbal balik diantara keduanya. Terciptanya hubungan antara keduanya di latar belakang oleh kebutuhan manusia itu sendiri. Kebutuhan pelaku usaha yaitu mendapatkan keuntungan dari barang yang dijual dan kebutuhan konsumen yaitu dapat mengambil manfaat dari barang yang dibeli. Salah satu kebutuhan manusia yaitu sarana untuk melakukan komunikasi, sebagai contoh ialah adanya alat komunikasi *handphone*.

Perkembangan negara Indonesia pada era globalisasi mengenai kemajuan dibidang industri, perdagangan serta teknologi semakin berkembang dengan sangat pesat. Terutama dalam bidang perindustrian dan perdagangan yang telah menghasilkan berbagai produk yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat, dalam hal ini sebagai konsumen. Perkembangan ini didukung dengan kemajuan di bidang teknologi, informatika dan telekomunikasi telah memperluas terhadap jalanya transaksi jual beli barang maupun jasa, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha menjadi berbagai macam yang berupa produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Produk yang diperjualbelikan tersebutpun memiliki berbagai macam varian yang akan memberikan manfaat kepada konsumen sesuai kebutuhan. Keadaan ini tentunya menguntungkan bagi masyarakat selaku

konsumen, karena kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen menjadi mudah didapatkan serta menghemat waktu karena sangat terbukanya kebebasan konsumen dalam memilih berbagai jenis produk barang maupun jasa. (Usfunan, 2016:4)

Penjualan yang ditawarkan oleh pelaku usaha semakin ramai dalam bidang perdagangan khususnya penjualan produk telematika dalam hal ini *handphone*, karena produk *handphone* tersebut sering dibutuhkan oleh masyarakat demi kebutuhan dalam melakukan komunikasi. Menurut Pasal 1 angka (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, “Produk telematika adalah produk dari kelompok industri perangkat keras telekomunikasi dan pendukungnya, industri perangkat penyiaran dan pendukungnya, industri komputer dan peralatannya, industri perangkat lunak dan konten multimedia, industri kreatif teknologi informasi, dan komunikasi”. Pada kenyataannya, ditengah keramaian *handphone* yang dijual pelaku usaha kepada konsumen tersebut masih terdapat produk-produk yang tidak dilengkapi dengan buku manual dalam bahasa Indonesia. Hal ini masih terjadi dalam peredaran *handphone* di Kota Yogyakarta khususnya di Jogjatronik Mall karena tempat tersebut menjadi pusat perbelanjaan produk telematika dan elektronika terbesar di Yogyakarta.

Menurut Pasal 1 angka (10) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, “Petunjuk penggunaan (manual) adalah keterangan tentang cara menggunakan Produk Elektronika dan

Produk Telematika dalam bentuk buku dan/ atau lembaran.” Sementara aturan mengenai kewajiban pelaku usaha mencantumkan petunjuk penggunaan dengan menggunakan bahasa Indonesia tercantum dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika yang berbunyi “Setiap Produsen atau Importir wajib melengkapi setiap Produk Elektronika dan Produk Telematika dengan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan dalam Bahasa Indonesia sebelum diperdagangkan di pasar dalam negeri”.

Meningkatnya penjualan pada *handphone*, pelaku usaha juga perlu memberikan perlindungan terhadap *handphone* yang dipasarkan kepada konsumen tersebut. Perlindungan yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan adanya informasi ini dapat berupa buku manual. Buku manual ini dibuat menggunakan bahasa Indonesia, karena *handphone* ini diedarkan di Indonesia. Namun, masih banyak pelaku usaha *handphone* yang melanggar ketentuan tersebut, pelaku usaha menjual produknya tanpa menggunakan buku manual berbahasa Indonesia. Hal tersebut membuat konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai penggunaan *handphone* tersebut. Sebagai dasar hukum bagi terwujudnya upaya perlindungan konsumen, maka pada tanggal 20 April 1999 telah diundangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 oleh pemerintah. Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen untuk memperoleh produk yang diinginkan dan dapat digunakan dengan maksimal serta memenuhi syarat penggunaan yang tidak merugikan konsumen. Undang-Undang

Perlindungan Konsumen sering disebut sebagai undang-undang yang melindungi konsumen, namun bukan berarti pelaku usaha juga dikesampingkan hak dan kewajibannya. Pelaku usaha tetap diperhatikan karena dalam Undang-Undang tersebut mengatur juga mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta keberadaan perekonomian banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. (Andri, 2017:12)

Pada dasarnya, menyertakan buku manual dalam bahasa Indonesia pada produk *handphone* merupakan suatu hak yang harus diperoleh konsumen. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang salah satunya menyatakan bahwa konsumen berhak atas keamanan, keselamatan serta informasi yang jelas dan benar. Dengan disertakannya buku manual berbahasa Indonesia maka secara tidak langsung pelaku usaha telah memberikan hak kepada konsumen atas suatu produk. *Handphone* sekarang sudah dimiliki oleh masyarakat hampir dari berbagai kalangan, baik muda maupun tua. Disisi lain, pada masa ini masih banyak masyarakat Indonesia yang belum memahami bahasa asing seperti contoh bahasa Inggris atau Cina. Apabila *handphone* tersebut tidak dilengkapi dengan buku manual berbahasa Indonesia, tentunya konsumen tidak dapat memahami informasi dari produk yang telah dibeli tersebut. Konsumen dapat saja akan merasa rugi dan tidak dapat menggunakan *handphone* tersebut secara maksimal karena keterbatasan informasi yang diterimanya. Yang ditakutkan dalam penggunaannya dapat mengancam keselamatan konsumen atau bahkan dapat merusak produk itu sendiri. Dengan adanya buku manual berbahasa Indonesia dalam suatu produk *handphone* merupakan salah satu strategi untuk mencegah adanya cedera pada konsumen,

memberikan penjelasan kepada konsumen atas informasi produk serta mencegah terjadinya gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen kepada pelaku usaha.

Kelayakan suatu produk untuk dikonsumsi juga dapat diketahui oleh konsumen yaitu salah satunya melalui informasi yang tersedia pada buku manual berbahasa Indonesia. Penggunaan buku manual *handphone* juga merupakan sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas dan benar atas suatu produk yang dijual.

Permasalahan mengenai perlindungan konsumen semakin banyak terjadi di masyarakat baik mengenai hak maupun kewajibannya. Akan selalu menjadi permasalahan selama masih banyak konsumen yang merasa dirugikan karena kehilangan hak-haknya. Dengan adanya permasalahan tersebut, masalah mengenai perlindungan konsumen harus ditindak lanjuti semaksimal mungkin. Adanya perlindungan konsumen tersebut timbul akibat kegiatan jual beli yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana kerugian lebih banyak dirasakan oleh konsumen. Selain pelaku usaha memiliki kewajiban terhadap konsumen, konsumen juga harus mengerti akan hak-hak yang seharusnya didapatkan. Kurangnya kesadaran dan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka yang sebenarnya sudah tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan menjadi ancaman jika konsumen masih tidak memahaminya. Pemerintah menyiapkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) guna menjawab amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi BPSK sendiri tidak akan berjalan dengan lancar apabila tidak adanya peran konsumen. Karena

konsumen sampai saat ini tidak memiliki kesadaran dan tidak bergerak untuk melapor atau mengadu kasus sekecil apapun itu.

Fakta yang terjadi dilapangan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melakukan pengawasannya juga masih menemukan peredaran *handphone* di Jogjatronik Mall yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yakni masih adanya *handphone* yang tidak dilengkapi dengan buku manual berbahasa Indonesia. Kurangnya kesadaran pelaku usaha atas hak konsumen menjadi faktornya, yang mereka pikirkan adalah bagaimana caranya agar produk yang mereka jual tetap laku dipasaran.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengangkat permasalahan ini kedalam tulisannya yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat di ketahui bahwa terdapat permasalahan yang meliputi:

1. Masih adanya peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall
2. Kurangnya pengetahuan para konsumen atas hak-hak yang seharusnya didapatkannya
3. Masih banyak masyarakat atau konsumen yang tidak mengerti bahasa asing

4. Kurangnya pengetahuan pelaku usaha mengenai kewajibannya dalam melakukan transaksi jualbeli *handphone* yang seharusnya menggunakan buku manual berbahasa Indonesia

5. Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengawasi *handphone* di Jogjatronik Mall

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah yang menjadi bahan penelitian, yaitu:

1. Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall

2. Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall?

2. Bagaimana Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisa Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisa Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak. Manfaat penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan pembaca secara luas
 - b. Penelitian ini dapat menjadi sumber pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan hukum mengenai pentingnya perlindungan konsumen
 - c. Sebagai landasan untuk penelitian lebih lanjut bagi pembaca yang tertarik untuk meneliti mengenai perlindungan konsumen khususnya mengenai pengawasan produk *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dalam melakukan penelitian ini, dapat memberikan informasi mengenai pentingnya perlindungan konsumen terhadap peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia

b. Bagi Masyarakat

Dalam penulisan ini, diharapkan masyarakat umum mendapatkan informasi mengenai pentingnya buku manual berbahasa Indonesia dalam melakukan pembelian produk sebagai salah satu hak konsumen

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau masukan untuk pemerintah dalam melakukan pengawasan peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari terjadinya kesamaan terhadap penelitian yang telah ada sebelumnya dan sebagai bahan pembaharuan, peneliti telah melakukan beberapa penelusuran terhadap penelitian yang terkait dengan topik yang peneliti angkat yaitu **Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall.** Sehingga akan menghasilkan pembahasan yang berbeda, yaitu:

No	Nama	Judul Penelitian	Pokok Bahasan
1.	Nilia Juniarti (Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, 2014)	Kewajiban Pelaku Usaha Mencantumkan Penggunaan Bahasa Indonesia Pada Produk Elektronik Rumah Tangga di Kota Potianak	Penelitian ini menekankan pada produk elektronik rumah tangga yang tidak mencantumkan bahasa Indonesia dalam penggunaannya karena produk-produk yang diedarkan pelaku usaha tersebut tidak melalui prosedur pendaftaran petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia.
2.	Yohanes	Tanggungjawab	Penelitian ini menunjukkan

	Usfunan (Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2017)	Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Produk Elektronik Tanpa Buku Manual dalam Bahasa Indonesia.	pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait peredaran produk elektronik tanpa buku manual berbahasa Indonesia menyebabkan kurangnya informasi yang diterima oleh konsumen dalam hal ini pelaku usaha juga dibebankan untuk memberikan tanggungjawab kepada konsumen.
3.	Diaudin dan Henny Marlina (Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2013)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Blackberry Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Produk Blackberry Rekondisi Yang Dilakukan Oleh Distributor Independen	Penelitian ini menunjukkan bahwa distributor independen merupakan distributor yang melakukan kegiatan impor sendiri sehingga tidak terdapat manual atau petunjuk penggunaan bahasa Indonesia.

1. Skripsi Nila Juniarti pada Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura tahun 2014 yang berjudul “Kewajiban Pelaku Usaha Mencantumkan Penggunaan Bahasa Indonesia Pada Produk Elektronik Rumah Tangga di Kota Pontianak”. Perbedaan penelitian pada skripsi Nila Juniarti yaitu pada penelitian tersebut membahas mengenai penyebab produk elektronik rumah tangga tidak mencantumkan bahasa Indonesia dalam penggunaannya karena produk-produk tersebut tidak melalui prosedur pendaftaran terlebih dahulu. Sedangkan pada penelitian penulis membahas mengenai perlindungan konsumen pada *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia
2. Skripsi Yohanes Usfunan pada Fakultas Hukum Universitas Udayan tahun 2017 yang berjudul, “Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Produk Elektronik Tanpa Buku Manual dalam Bahasa Indonesia.” Perbedaan penelitian pada skripsi Yohanes Usfunan yaitu pada penelitian tersebut membahas mengenai tanggungjawab ganti rugi serta sanksi yang dibebankan kepada pelaku usaha yang menjual produk elektronik tanpa buku manual dalam bahasa Indonesia. Sedangkan pada penelitian penulis membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia beserta pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Jurnal Diaudin dan Henny Marlyna pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia tahun 2013 yang berjudul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Smartphone* Blackberry Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Produk Blackberry Rekondisi yang Dilakukan Oleh Distributor Independen”. Perbedaan penelitian pada jurnal Diaudin dan Henny Marlyna yaitu pada penelitian tersebut membahas mengenai

perlindungan konsumen terhadap *smartphone* rekondisi oleh distributor independen serta pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penelitian penulis membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap peredaran handphone yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia.

2.2. Landasan Teori

Pada suatu penelitian, teori merupakan unsur yang tidak bisa dipisahkan. Teori digunakan sebagai landasan fundamental yang dapat mengarahkan suatu penelitian. Menurut Marx dan Goodson (1976:235), teori adalah seperangkat aturan yang memberikan deskripsi fenomena ilmiah yang terdiri dari representasi simbolik hubungan yang dapat diukur, mekanisme hubungan dan kesimpulan-kesimpulan terhadap suatu hubungan yang bisa dilihat atau dimanifestasikan. Fungsi dari teori adalah (1) mensistematisasikan hasil-hasil penelitian, (2) memicu hipotesis atau dugaan-dugaan bagi peneliti agar mencari jawabannya, (3) membuat prediksi-prediksi atas dasar penemuan dan (4) memberikan jawaban-jawaban terhadap suatu fenomena. Hal ini berarti teori bisa digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena hukum yang terjadi. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori-teori sebagai berikut:

2.2.1. Teori Pengawasan

Peneliti mengambil teori pengawasan. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan dengan instruksi yang telah diberikan dan dengan prinsip-prinsip yang telah digariskan. Pengawasan yang dijelaskan oleh Robert J.M Ockler

berikut ini telah menjelaskan unsur-unsur esensial proses pengawasan yaitu suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dan tujuan-tujuan perencanaan merancang sistem informasi, umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. (Handoko, 1999:360)

Henry Fayol mengatakan bahwa pengawasan adalah pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dengan instruksi yang telah digariskan, ia bertujuan untuk menunjukkan (menentukan) kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegah terulangnya kembali. (Situmorang, 1994:20).

2.2.2. Teori Perlindungan Hukum

Peneliti mengambil teori perlindungan hukum. Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan terkait pembahasan ini, diantaranya Satjipto Rahardjo dan Philipus M. Hadjon.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. (Raharjo, 2000:69). Dijelaskan pula oleh Satjipto Rahardjo, bahwa “hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut”. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur dalam arti, ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian

itulah yang disebut hak. Tetapi tidak disetiap kekuasaan dalam masyarakat bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu yang menjadi alasan melekatnya hak itu pada seseorang.

Menurut Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan. Serta perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. (Soetiono, 2004:3).

Dari uraian para ahli diatas memberikan maksud bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

2.3. Landasan Konseptual

2.3.1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

2.3.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu tujuan hukum yakni memberikan pengayoman (perlindungan) kepada masyarakat. Sesuai dengan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. (Sidabalok, 2014:7). Selain tinjauan mengenai

perlindungan konsumen tersebut, tentunya konsumen dalam tindakan pembelian barang juga mempunyai hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai wujud upaya perlindungan hukum. (Pratiwi dan Chintya, 2017:12-13)

Menurut Az. Nasution, “hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum baik tertulis maupun tidak tertulis, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi (negara) dan hukum internasional terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen.” (Siwi K, 2009:13). Menurut Suyadi, hukum perlindungan konsumen yaitu: “keseluruhan peraturan-peraturan yang mengatur segala tingkah laku manusia yang berhubungan dengan pihak konsumen, pelaku usaha dan pihak lain yang berkaitan dengan masalah konsumen yang disertai dengan sanksi bagi pelanggarnya” (Suyadi, 2007:1).

2.3.1.2. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten ialah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Raharjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat. (Sasongko, 2007:36)

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas perlindungan konsumen, diantaranya yaitu:

1) Asas Manfaat

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. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang telah menjadi hak-haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa. (Sidabalok, 2010:31)

2) Asas Keadilan

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. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. (Sidabolok, 2010:32)

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya

undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya. Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. (Miru dan Yodo, 2015:25-26)

2.3.1.3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Melalui undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini tercantum tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 antara lain:

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;

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 bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

2.3.2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

2.3.2.1. Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika) atau consument/konsument (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata consumer adalah (lawan dari pelaku usaha) setiap orang yang menggunakan barang.

Peraturan perundang-undangan negara lain, memberikan berbagai perbandingan. Umumnya dibedakan antara konsumen antara dan konsumen akhir. Perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dengan diimbahi perlindungan,

merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Az Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain 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 dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial) (Kristiyanti, 2016:22)

2.3.2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak konsumen diantaranya adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

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

Sesuai Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, selain memperoleh hak-hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:

- 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.

2.3.3. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.3.3.1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*), penghasilan bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewa-gunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*), dalam hal idetitas dari produsen atau importir yang tidak dapat ditentukan. (Barkatullah, 2008:34)

2.3.3.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut: (Kristiyanti, 2016:43)

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

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- 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 diskrimantif;
- 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.

2.3.3.3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat 1, barang/jasa yang dilarang sebagai berikut:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau atiket barang tersebut
3. Tidak sesuai dengan ukuran takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan//atau keterangan barang dan atau jasa tersebut
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut

6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjual barang jasa tersebut
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanaatan yang paling baik atas barang tersebut
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
9. 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.
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
(Barkatullah, 2010:48)

2.3.4. Tinjauan Umum Tentang Produk Telematika

2.3.4.1. Pengertian Produk Telematika

Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa. (Sidabalok, 2014:15). Pengertian produk (*product*) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. (Kotler dan Armstrong, 2001:346)

Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen..

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, “Produk telematika adalah produk dari kelompok industri perangkat keras telekomunikasi dan pendukungnya, industri perangkat penyiaran dan pendukungnya, industri komputer dan peralatannya, industri perangkat lunak dan konten multimedia, industri kreatif teknologi informasi, dan komunikasi.” Dalam kegiatan perdagangan, upaya untuk menyertakan buku manual atau petunjuk penggunaan dalam bahasa indonesia merupakan suatu sarana yang sangat penting karena masyarakat memerlukan suatu informasi yang jelas, benar dan tidak menyesatkan atas produk yang akan ditawarkan kepada konsumen agar tidak terjadi risiko yang dialami konsumen.

Berdasarkan Pasal 2 angka (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, memberikan penjelasan mengenai peredaran produk telematika dan elektronika sebagai berikut: “Setiap Produsen atau Importir wajib melengkapi setiap Produk Elektronika dan Produk Telematika dengan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan dalam Bahasa Indonesia sebelum diperdagangkan di pasar dalam negeri.”

Pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, telah ditetapkan 75 (tujuh puluh lima) produk telematika dan elektronika yang harus memiliki buku manual atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia, termasuk telepon seluler atau *handphone* seperti yang telah tercantum pada Lampiran I Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika. Memiliki buku manual dalam bahasa Indonesia bertujuan untuk memberikan kemudahan konsumen dalam penggunaan produk tersebut. Buku manual tersebut sekurang-kurangnya wajib memuat informasi tentang petunjuk operasi penggunaan, petunjuk perbaikan/pemeliharaan dan spesifikasi produk.

2.3.4.2. Pengertian Handphone

Handphone atau telepon seluler adalah perangkat telekomunikasi yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, tetapi dapat dibawa kemana-mana dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (jadi komunikasi nirkabel). (Wikipedia, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam Diakses pada 21 Februari 2020)

Fungsi-fungsi dari *handphone* ini antara lain, sebagai aplikasi multimedia dapat digunakan sebagai pemutar musik maupun video, memiliki kamera, dan aplikasi-aplikasi personal lainnya. Selain itu untuk mendukung produktivitas profesional, *handphone* juga dapat digunakan sebagai media berkomunikasi melalui jaringan internet dengan aplikasi *instant messaging* atau *chatting* dan jejaring sosial, membaca e-mail personal, mempunyai kemampuan navigasi dan

akses internet. Untuk produktivitas bisnis, dapat digunakan untuk menyusun makalah, proposal dan presentasi, menggunakan office dan melakukan panggilan suara.

2.3.5. Tinjauan Umum Tentang Tanggung jawab Produk

2.3.5.1. Pengertian Tanggung jawab produk

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah: “Keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu, dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya)”. (Wikipedia, <https://www.google.co.id/amp/s/kbbi.web.id/tanggung+jawab.html>, diakses pada 13 Januari 2020).

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk dan orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau dan orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. (Wulandari dan Tadjuddin, 2018:47)

Andrew dalam jurnal *Current In Product Liability Law and Products Liability Insurance* menyatakan bahwa tanggung jawab produk adalah “*a manufacture’s or seller’s tort liability for any damages suffered by a buyer, user, or by stander as a result of defective product*”.

Secara umum, tanggung jawab produk adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. (Barkatulah, 2008:49). Di Indonesia, cacat peringatan atau instruksi adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau

instruksi penggunaan tertentu. Dalam hal ini, selain produsen, dengan syarat-syarat tertentu, beban tanggung jawab itu dapat diletakkan di atas pelaku usaha lainnya, seperti importir produk, distributor atau pedagang pengecernya.

Sementara itu, yang dimaksud dengan tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau suatu badan yang menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distribution*) produk tersebut. Berdasarkan ketentuan hukum perdata yang berlaku, pihak konsumen yang menderita kerugian akibat produk atau barang dapat menuntut pihak produsen secara langsung atau menuntut pihak pedagang darimana barang tersebut dibeli. Produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntut, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir ke distributor, distributor ke agen, agen ke produsen. (Rajagukguk, 2000:46-54)

2.3.5.2. Prinsip-prinsip tanggung jawab

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Ketentuan tersebut juga sejalan dengan teori umum dalam hukum acara, yakni *asas mudi: et alterm parterm* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berpekara. Disini hakim harus memberi para pihak beban yang seimbang dan patut, sehingga masing-masing memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara tersebut.

Sesuai dengan pemikiran Friedman yang mengatakan bahwa substansi hukum mengalami perubahan dengan karakteristik hukum yang dihasilkannya berbeda-beda, maka penulisan ini menemukan bahwa dalam sejarah pembentukan dan perkembangan hukum tanggung jawab produk, terdapat 4 karakteristik gugatan konsumen dengan tingkat responsibilitas yang berbeda terhadap kepentingan konsumen, yaitu pertama, gugatan atas dasar kelalaian produsen dengan persyaratan hubungan kontrak. Kedua, gugatan atas dasar kelalaian produsen beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Ketiga, gugatan konsumen tanpa persyaratan hubungan kontrak dan keempat adalah gugatan dengan pengecualian atau modifikasi terhadap persyaratan kelalaian.

Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui. (Barkatulah, 2008:53

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Disamping mengajukan gugatan berdasarkan kelalaian produsen, ajaran hukum memperkenalkan pula konsumen mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*). Tanggung jawab pelaku usaha yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya pertama-tama melihat isi dari kontrak atau

perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila pelaku usaha telah berupaya memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. (Barkatulah, 2008:61)

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan.

Tanggung jawab mutlak atau *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang perbuatan melanggar hukum pada umumnya. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). (Barkatulah, 2008:65)

2.3.6. Buku Manual (Petunjuk Penggunaan)

Menurut Pasal 1 angka (10) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, “Petunjuk penggunaan (manual) adalah keterangan tentang cara menggunakan Produk Elektronika dan Produk Telematika dalam bentuk buku dan/atau lembaran.” Kewajiban penyertaan buku manual bahasa Indonesia pada *handphone* adalah untuk menjamin diperolehnya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai peringatan, kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai sebagai jaminan atas hak keselamatan dan keamanan yang seharusnya diperoleh oleh konsumen.

Menurut Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, buku manual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi paling sedikit mengenai:

- a. nama dan alamat lengkap Produsen untuk produk dalam negeri;
- b. nama dan alamat lengkap Importir untuk produk asal impor;
- c. merek, jenis, serta tipe dan/atau model produk;
- d. spesifikasi produk;
- e. keterangan cara penggunaan sesuai fungsi produk; dan
- f. petunjuk pemeliharaan

Sedangkan menurut Pasal 12 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan

Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, mengenai tata cara pendaftaran, disebutkan bahwa:

(1) Pendaftaran petunjuk penggunaan dan kartu jaminan produk elektronika dan telematika wajib dilakukan sebelum produk beredar di pasar dalam negeri.

(2) Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:

a. Produsen, untuk produk dalam negeri;

b. Importir, untuk produk asal Impor.

(3) Produsen atau Importir yang telah mendaftarkan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan Tanda Pendaftaran.

2.3.7. Tinjauan Umum Mengenai Upaya Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa

2.3.7.1. Upaya Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa

Sengketa konsumen merupakan sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Prinsip yang berhubungan dengan penyederhanaan dalam proses beracara berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen ditujukan untuk mengakomodasi kepentingan subyek hukum penggugat (konsumen), mengingat karakteristik suatu sengketa konsumen umumnya bersekala luas (melibatkan orang banyak). Ketentuan-ketentuan tentang Penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari 4 (empat) Pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan yaitu sejak semula para pihak yang berselisih,

khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu melalui lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum atau konsumen memilih jalan penyelesaian di luar pengadilan. Menurut Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”. Sedangkan menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” (Gunawan dan Yani, 2000:75)

2.3.7.1.1. Penyelesaian Sengketa dalam Pengadilan (Litigasi)

Litigasi berasal dari bahasa Inggris, *litigation*, yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (*constitutive*) yang seadil-adilnya. Dalam bahasan selanjutnya, akan dibahas perihal penyelesaian sengketa di dalam pengadilan (litigasi) terkait dengan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sebagai pemakai produk/jasa.

Di Indonesia, perlindungan konsumen masih patut dipertanyakan karena sudah sering terjadi pengaduan dari konsumen terkait produk yang telah mereka pergunakan. Sudah sering kita dengar, baik melalui media massa ataupun elektronik, mengenai konsumen yang mengeluh setelah menggunakan barang ataupun jasa. Tetapi, mereka masih kurang mengetahui kemana harus

mengadukan permasalahan tersebut. Dari sisi hukum pun, hal ini belum begitu diperhatikan.

Melihat kondisi itulah, pada akhirnya dibuat peraturan dalam bentuk Undang-Undang, yaitu Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada 20 April 1999 oleh Pemerintahan Transisi (Kabinet Reformasi Pembangunan) Presiden B.J. Habibie. Dengan ini, diharapkan terjalinnya hubungan yang lebih harmonis antara konsumen dengan para pelaku usaha seperti produsen, distributor, pengecer, pengusaha/perusahaan, dan sebagainya. Meski sudah diberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tetapi pada kenyatannya, posisi tawar konsumen tidak dilindungi oleh negara. Di Indonesia, gugatan konsumen terhadap produsen bisa diproses melalui peradilan umum, yaitu sebagai berikut:

a. Gugatan Individual

Gugatan Individual seperti dalam kasus Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan vs PT Securindo Packatama Indonesia (Secure Parking).

b. Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Class action merupakan gugatan dimana dalam gugatan tersebut pihak yang berperkara bertindak tidak hanya untuk dirinya sendiri, tetapi juga mewakili kelompok. Semua ini bisa terjadi karena mereka mempunyai kepentingan yang sama untuk meminta keadilan atas suatu perkara.

c. Gugatan *Legal Standing*

Definisi *legal standing* adalah tata cara pengajuan gugatan secara perdata yang dilakukan oleh satu atau lebih lembaga swadaya masyarakat yang memenuhi syarat atas suatu tindakan atau perbuatan atau keputusan orang perorangan atau lembaga atau pemerintah yang telah menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

d. Gugatan Pemerintah

Gugatan pemerintah sebagai konsumen terhadap pihak produsen selama ini belum pernah terjadi. (Rahmawanti dan Lubis, 2014:69-71)

2.3.7.1.2. Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

Nonlitigasi merupakan kebalikan dari litigasi (*argumentum analogium*). Penyelesaian sengketa secara non litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang pada saat ini dianggap paling aman. Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi adalah penyelesaian masalah hukum secara hukum dan nurani. Sehingga, hukum dapat dimenangkan dan nurani orang juga tunduk untuk menaati kesepakatan/perdamaian secara sukarela, tanpa ada yang merasa kalah karena masing-masing pihak sama-sama merasa keputusan yang dihasilkan menguntungkan.

Landasan hukum penyelesaian sengketa nonlitigasi dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Pasal 1338 KUHPerdata menyatakan, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Ketentuan ini

mengandung asas perjanjian bersifat terbuka. Artinya, dalam menyelesaikan masalah, setiap orang bebas memformulasikan dalam bentuk perjanjian yang isinya apa pun untuk dapat dijalankan dalam rangka menyelesaikan masalah.

b. Pasal 1266 KUHPerdata menyebutkan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan timbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Ketentuan tersebut penting untuk mengingatkan para pihak yang membuat perjanjian dalam menyelesaikan masalahnya bahwa perjanjian harus dilaksanakan secara konsekuen oleh para pihak.

c. Pasal 1851 s.d. 1864 KUHPerdata tentang Perdamaian menerangkan bahwa perdamaian adalah perjanjian. Karenanya, perjanjian perdamaian itu sah kalau dibuat dengan memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dan dibuat secara tertulis. Perdamaian dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar Pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa nonlitigasi, perdamaian yang dibuat diluar pengadilan yang lebih ditekankan adalah bagaimana sengketa hukum bisa diselesaikan dengan cara perdamaian diluar pengadilan dan perdamaian itu memiliki kekuatan untuk dijalankan.

d. UU No. 30 Tahun 1999 menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan kepada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis, sebelum atau sesudah sengketa dengan menunjuk seorang atau lebih arbiter untuk memberi putusan atas sengketa.

e. Selanjutnya yang dimaksud dengan alternatif penyelesaian sengketa adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh

para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan jalur nonlitigasi. Penyelesaian dengan menggunakan jalur nonlitigasi ini dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh dengan cara seperti berikut:

a. Mediasi

Berdasarkan Pasal 1 ayat (10) Kepmen No. 350/2001 disebutkan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Artinya, mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral agar bisa membantu para pihak yang sedang bersengketa untuk dapat memecahkan masalah tersebut.

b. Konsiliasi

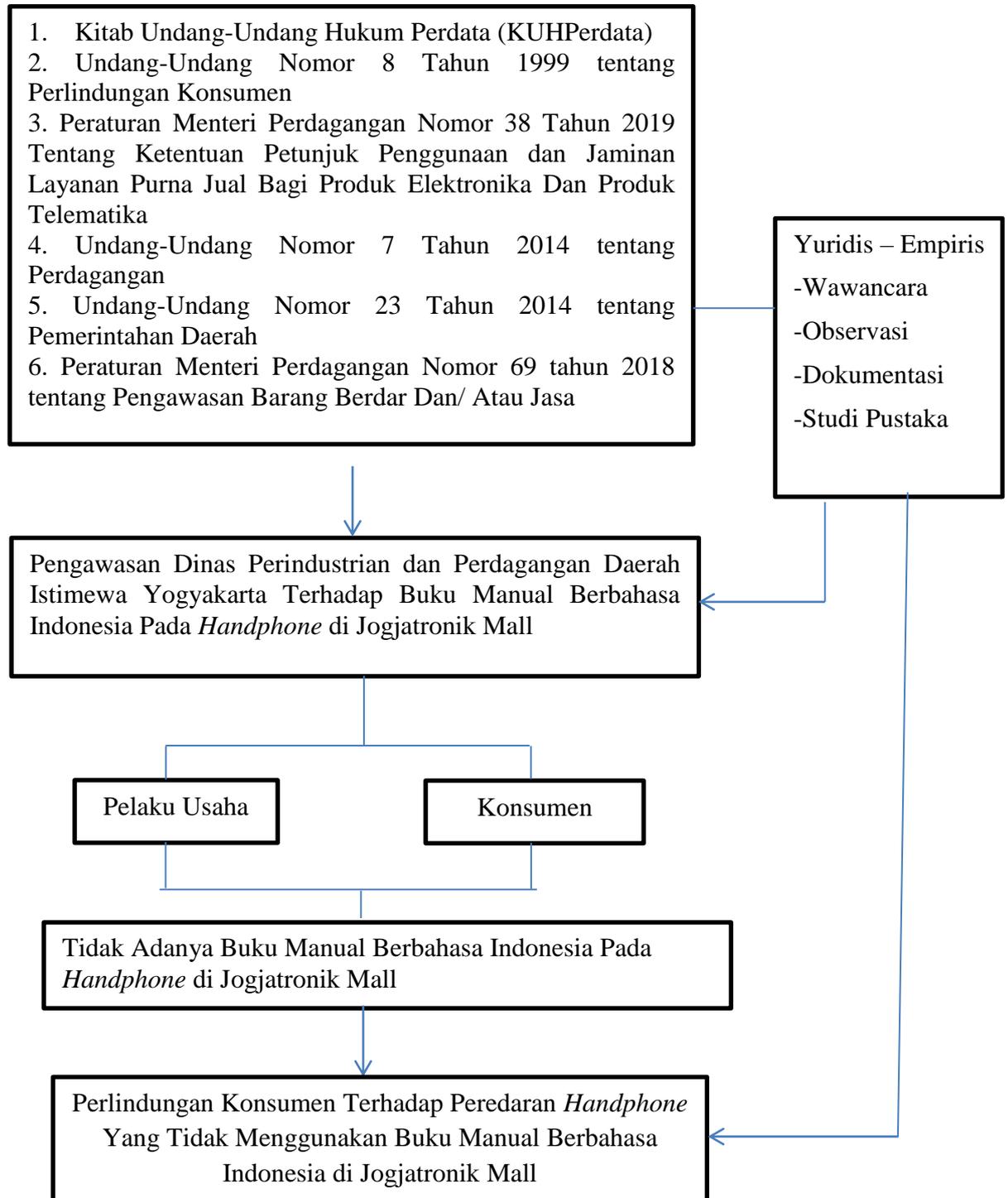
Berdasarkan Pasal 1 ayat (9) Kepmen No. 350/2001 disebutkan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Fungsi konsiliator di sini agar dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang untuk memutus perkara tersebut. Dalam hal ini, majelis BPSK untuk selanjutnya menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik

mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. Terhadap usulan konsiliator, para pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

c. Arbitrase

Berdasarkan Pasal 1 ayat (11) Kepmen No. 350/2001, disebutkan bahwa arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Dalam hal ini, para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999, pada prinsipnya mekanisme penyelesaian sengketa dengan arbitrase melalui tiga tahapan, yaitu (1) tahap persiapan atau prapemeriksaan, (2) tahap pemeriksaan atau penentuan dan (3) tahap pelaksanaan.

2.4. Kerangka Berpikir



Bagan 2.1. Kerangka Berpikir

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran *Handphone* Yang Tidak Menggunakan Buku Manual Berbahasa Indonesia Di Jogjatronik Mall, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen terhadap peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall belum terpenuhi dengan baik karena pada kenyataannya masih terdapat peredaran *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia. Faktor yang mempengaruhi tersebut dikarenakan kurangnya pengawasan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta serta kurangnya pengetahuan pelaku usaha mengenai kewajibannya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masih terdapat pelaku usaha *handphone* yang tidak memberikan informasi mengenai produknya baik secara lisan maupun tertulis dalam bentuk buku manual berbahasa Indonesia. Masih ada pelaku usaha yang tidak mau melakukan ganti rugi dengan mengganti produknya tersebut serta masih sedikit konsumen yang memahami akan perlindungan dan hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan, membuat konsumen asal membeli saja tanpa memikirkan risiko kedepannya.
2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap peredaran

handphone yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall. Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan satu kali dan belum efektif dikarenakan kendala mengenai SDM (Sumber Daya Manusia) dari tim pengawas barang beredar dan jasa yang kurang, objek serta parameter barang dan jasa yang diawasi banyak, serta tidak kooperatifnya para pelaku usaha ketika diadakan pengawasan. Disisi lain karena *handphone* juga merupakan produk yang belum wajib SNI namun dalam peredarannya di Indonesia harus menggunakan buku manual berbahasa Indonesia.

5.2. Saran

1. Pelaku usaha untuk tidak mengedarkan *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia. Pelaku usaha seharusnya memberikan informasi mengenai penggunaan dan peringatan atas produknya baik secara lisan maupun tertulis melalui adanya buku manual berbahasa Indonesia. Pelaku usaha hendaknya untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian produk sejenis apabila produknya tidak disertai buku manual berbahasa Indonesia. Peran konsumen juga sangat dibutuhkan, sebaiknya konsumen tidak asal membeli, ia juga harus menanyakan mengenai informasi penggunaan dan peringatan atas produk yang ia beli tersebut baik secara lisan maupun tertulis melalui adanya buku manual berbahasa Indonesia. Diperlukan adanya penyesuaian sanksi antara sanksi pidana dan sanksi administratif.

2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta menambah intensitas pengawasan terhadap *handphone* yang tidak menggunakan buku manual berbahasa Indonesia di Jogjatronik Mall. Meningkatkan peran pemerintah daerah dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta untuk membentuk tim pengawas. Melakukan pengawasan secara menyeluruh ke berbagai objek dan parameter barang dan jasa. Diperlukan adanya peran pemerintah dalam membuat peraturan mengenai Standar Nasional Indonesia terhadap *handphone* terkait peraturan keselamatan yang tercantum dalam buku manual berbahasa Indonesia pada *handphone* yang dijual karena buku manual berbahasa Indonesia merupakan salah satu hak atas keselamatan dan keamanan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti;
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia;
- Wulandari, Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media;
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group;
- Barkatullah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media;
- Sembiring, Amstrong. 2010. *Menyoal Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Agung Press;
- Hartono, Sri Redjeki. 2000. *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kerangka Perdagangan Bebas*. Bandung: Mandar Maju;
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada;
- Mansyur, Ali. 2007. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Genta Press;
- Sadar. Taufik Makarao dan Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Akademia;
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia;
- Rajagukguk, Erman. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju;
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada;
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media;
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya;
- Soekanto, Soerjono. 2015. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press);

- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta;
- Siwi, Celina Tri. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika;
- Sumarwan. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta:Ghalia Indonesia;
- Umam, Khotibul. 2010. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Pustaka Yustisia;
- Nasution, A.Z.. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan;
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama;
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu;
- Suherman, Ade Maman. 2005. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia;
- Suyadi. 2007. *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*. Purwokerto: Unsoed;

2. Jurnal dan Skripsi

- Juniarti, Nila. 2014. *Kewajiban Pelaku Usaha Mencantumkan Penggunaan Bahasa Indonesia Pada Produk Elektronik Rumah Tangga di Kota Potianak*. Skripsi Universitas Tanjungpura;
- Pratiwi, Tika dan Aprina Chintya. 2017. *Studi Komperatif Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*. Jurnal Kajian Agama Sosial dan Budaya Vol. 2 No. 1;
- Sarina, Putri dan Ukas. 2017. *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Penggunaan Kartu Purna Jual*. Jurnal Cahaya Keadilan Vol. 5 No. 1;
- Kamello, Duha. Dedi Harianto dan Utary Maharany. 2016. *Prinsip Tanggungjawab Produk (Product Liability) Atas Penarikan Kendaraan Bermasalah Oleh Pelaku Usaha Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. USU Law Journal Vol. 4 No. 4;
- H. Andrew, Ray. 2004. *Current Problem In Product Liability Law and Products Liability Insurance*. Insurance Counsel Journal. Vol. 2 No. 1;
- Diaudin, Henny Marlyna. 2013. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Blackberry Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Produk Blackberry Rekondisi Yang Dilakukan Oleh Distributor Independen*. Skripsi Universitas Indonesia;

- Brahmanta, Ibrahim. 2016. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali*. Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan. Vol. 3 No. 2;
- Fibrianti, Nurul. 2015. *Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*. Jurnal Hukum Acara Perdata. Vol. 1 No. 1;
- Noel, Dix W. 2001. *Products Defective because of Inadequate Directions or Warnings*. SMU Law Journal. Vol. 23 No. 2;
- Amira, Tatty Aryani. 2020. *Upaya Pencegahan Peredaran Ponsel Ilegal Untuk Perlindungan Konsumen Melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik dan Produk Telematika*. Jurnal Universitas Islam Bandung Vol. 6 No. 1;
- Haupt Stefan. 2003. *An Economic Analysis of Consumer Protection in Contract Law*. German Law Journal. Vol 04. No. 11;
- Holijah. 2020. *Strict Liability Principle: Consumer Protection from Hidden Defective Products in Indonesia*. Sriwijaya Law Journal. Vo.4. No. 1.

3. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) ;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik Dan Produk Telematika;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar Dan/ Atau Jasa

4. Internet

<https://www.google.co.id/amp/s/kbbi.web.id/tanggung+jawab.html>, (Diakses pada 13 Januari 2020 pada pukul 08.45 WIB)

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam (Diakses pada 21 Februari 2020 pada pukul 20.41 WIB)

<http://www.jogjatronik.com/v3/2018/07/garansi-resmi-vs-garansi-distributor-mana-yang-lebih-baik> (Diakses pada 16 Maret 2020 pada pukul 14.45)