

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Perjanjian**

Masalah hukum, secara lebih khusus tentang perlindungan konsumen merupakan masalah yang sering, bahkan setiap hari dengan berbagai macam ragamnya, namun untuk memahami memerlukan beberapa batasan konsep yang harus dimengerti.

Sumber hukum tertinggi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Undang-undang Dasar 1945 amandemen keempat, dalam sumber hukum tertinggi ini telah tersirat landasan hukum perlindungan konsumen, yaitu pada Pasal 27, ayat (1) tentang kesamaan di muka hukum, Pasal 33 ayat (1) perekonomian berdasar usaha bersama, Pasal 33, ayat (3) kekayaan alam dikuasai negara dan digunakan untuk kesejahteraan rakyat, Pasal 33 ayat (4) perekonomian nasional berdasar demokrasi ekonomi secara bersama, efisiensi, adil, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, mandiri, serta menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Hukum perdata memberikan hak-hak, di sisi lain menuntut pula pemenuhan kewajiban-kewajiban, seperti inti aturan hukum, dan ada pula paksaan dari pemerintah/penguasa jika dirasa perlu. Ketika hak-hak maupun kewajiban-kewajiban di dalam pergaulan keluarga maupun masyarakat tidak dipenuhi, akan dikenai sanksi-sanksi (*sanctie*), sehingga keseimbangan pemenuhan hak-hak dan kewajiban akan menimbulkan keadilan dan

kedamaian. Menurut Volmar, H.F.A yang diterjemahkan oleh Adiwimarta I.S hukum perdata disebut juga dengan istilah hukum sipil atau hukum privat.

Pasal II Aturan Peralihan Undang-undang Dasar 1945, menyatakan, “segala sesuatu yang masih ada, dinyatakan masih berlaku, sebelum diadakan yang baru”, sehingga *B.W./KUH Perdata* dinyatakan tetap sah berlaku. *B.W./KUH Perdata* ini merupakan kodifikasi Undang-Undang.

### 1. Pengertian Perjanjian Yang Melahirkan Perikatan

Perikatan adalah kata yang paling mendekati pengertian *verbinten*, menurut Setiawan, R., para pihak dalam perikatan terkait oleh hak dan kewajiban untuk suatu prestasi, dapat pula didefinisikan menjadi:

“perikatan adalah suatu hubungan hukum dalam lapangan hukum harta kekayaan antara dua orang atau lebih, atas dasar mana pihak yang satu berhak (kreditur) dan pihak yang lain berkewajiban (debitur) atas sesuatu prestasi”

Sumber-sumber hukum perikatan adalah undang-undang dan perjanjian, antara lain: perjanjian jual beli, tukar menukar, pinjam pakai, sewa menyewa, penitipan, dan perjanjian kerja.

Jual beli sepeda motor, merupakan perikatan positif, yaitu perikatan yang isi prestasinya berupa perbuatan positif (memberi sesuatu dan berbuat sesuatu), merupakan pula perikatan yang bersyarat, yaitu perikatan yang lahirnya maupun berakhirnya (batalnya) digantungkan pada suatu peristiwa yang belum dan tidak tentu akan terjadi. Setelah terjadi perikatan maka kreditur maupun debitur harus memenuhinya. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasi seperti yang ditentukan dalam perjanjian

maka ia dikatakan wanprestasi (kelalaian), wanpretasi dapat berupa empat macam, yaitu:

- a. Samasekali tidak memenuhi prestasi
  - b. Tidak tunai memenuhi prestasi
  - c. Terlambat memenuhi prestasi
  - d. Keliru memenuhi prestasi
- (Syahrani, 1992:227,228).

Perikatan yang ditimbulkan oleh undang-undang dapat ditemukan pada Bab ketiga tentang Perikatan-perikatan yang dilahirkan demi undang-undang, yaitu didasarkan pada Pasal 1352 “perikatan2 yang dilahirkan demi undang2, timbul dari undang2 sahaja, atau dari undang2 sebagai akibat perbuatan orang” dan Pasal 1353,

“perikatan2 yang dilahirkan dari undang2 sebagai akibat perbuatan orang, terbit dari perbuatan halal atau dari dari perbuatan melanggar hukum”

Menurut Mariam, D.B KUH Perdata menentukan perbedaan dari perikatan-perikatan, yaitu (1996:135)

- “a. perikatan yang lahir dari undang-undang semata-mata misalnya perikatan untuk memberi nafkah (buku I KUH Perdata);
- b. perikatan yang lahir dari undang-undang karena perbuatan manusia, dibedakan lagi dalam:
  - 1) perbuatan manusia yang menurut hukum (Pasal 1357 KUH Perdata);
  - 2) perbuatan manusia yang melawan hukum (Pasal 1365 KUH Perdata)”

## 2. Pengertian distributor

Masyarakat pada umumnya sering menyebut agen atau distributor namun tidak mengerti perbedaannya dengan jelas, karena perbedaan agen atau distributor diperlukan dalam melaksanakan aturan-aturan operasional sebuah perusahaan, lebih-lebih jika terjadi sengketa atau terjadi pengajuan

garansi terhadap produk yang dijual, akan sangat terkait dengan status hukum keagenan ataupun distributor.

Definisi distribution, menurut Ahuja, B.N (*sine annua*, 99),

*“ a marketing term for retailer who deals in the wares of certain specified manufacturers, having perhaps the sole agency for an area. He buys and sells on his own account and is not therefore an agent for a single manufacturer”.*

Nathan Weinstock (1987), seperti dikutip Lana, L (jurnal hukum bisnis, 2001:67), dikutip (Saliman, Hermansyah, Ahmad, 2006:72) membedakan secara tegas antara agen dan distributor:

- 1) distributor membeli dan menjual barang untuk diri sendiri dan atas tanggung jawab sendiri termasuk memikul semua resiko, sedangkan agen melakukan tindakan hukum atas perintah dan tanggung jawab *principal* dan risiko dipikul *principal*;
- 2) distributor mendapat keuntungan atas margin harga beli dengan harga jual, sementara agen mendapat komisi;
- 3) distributor bertanggung jawab sendiri atas semua biaya yang dikeluarkan, sedangkan agen meminta pembayaran kembali atas biaya yang dikeluarkan;
- 4) sistem manajemen dan akuntansi dari distributor bersifat otonom, sedangkan keagenan berhak menagih secara langsung kepada nasabah.

Dewasa ini mengenai status agen atau distributor sering rancu, bahkan masyarakat pada umumnya menganggap sama, akhirnya masyarakat yang memahami hukum mendasarkan pada bagaimana klausula perjanjiannya untuk menentukan sistem yang digunakan adalah keagenan atau distributor.

### 3. Pengertian perjanjian jual beli

Mariam, D.B. dalam buku (Hukum Kontrak Indonesia, 1998:15) menyatakan: perjanjian jual beli merupakan perjanjian timbal balik, karena perjanjian tersebut menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah, sependapat dengan Meliala, S.Q.A. (1985:38) mengutip Subekti yang menyatakan jual beli adalah perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan dari hak milik tersebut. Menurut *Burgelijk Wetboek* (KUH Pdt) Pasal 1457,

“jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Perjanjian jual beli dianggap terjadi ketika ada kata “sepakat/setuju” (sifat konsensual), ini didasarkan pada Pasal 1458

*B.W./KUH Perdata*:

“jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harga belum dibayar”.

Namun menurut Qirom, S.M (1985:40),

“kalau belum diadakan penyerahan, maka pembeli belum menjadi pemilik barang tersebut. Pemilikan baru berganti setelah adanya pemindahan hak milik atas barang yang dibeli itu. Ini berarti sekalipun sudah membayar harga barang dan pembayaran itu sudah diterima si penjual, di pembeli belum berstatus sebagai pemilik barang sebelum diadakan penyerahan”.

Pendapat Qirom, S.M ini didasarkan pada:

Pasal 1459 B.W./KUH Perdata,

“hak milik atas barang yang dijual tidaklah berpindah kepada si pembeli, selama penyerahannya belum dilakukan menurut Pasal 612, 613, dan 616”.

Mertokusumo (1991:66) berpendapat bahwa dalam arti materiil yang dinamakan undang-undang merupakan keputusan atau ketetapan penguasa, yang dilihat dari isinya disebut undang-undang dan mengikat setiap orang secara umum. Undang-undang dalam arti formil ialah keputusan penguasa yang dilihat dari bentuk dan cara terjadinya disebut undang-undang. Jadi undang-undang dalam arti formil tidak lain merupakan ketetapan penguasa yang memperoleh sebutan “undang-undang” karena cara pembentukannya. Apa yang dinamakan perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum (Mertokusumo, 1991:97).

Perjanjian itu mempunyai tiga macam unsur, pertama ialah unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian yang disebut *essentialia*. Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian. Kedua ialah unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian. Misal pada perjanjian jual-beli, penjual harus menjamin pembeli terhadap cacat-cacat yang tersembunyi. Unsur ini disebut *Naturalia*. Ketiga adalah unsur yang harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian yang dinamakan *accidentalialia*. Unsur ini harus

secara tegas diperjanjikan, misal mengenai tempat tinggal yang dipilih. Mertokusumo (1991:98). Menurut Muhammad, A. (1992:25) supaya konsumen terikat pada syarat-syarat baku, dokumen perjanjian (perjanjian baku) harus sudah diserahkan atau dikirimkan kepada konsumen sebelum, atau pada waktu, atau sesudah dibuat perjanjian. Menurut kebiasaan yang berlaku, syarat-syarat baku dicetak di atas dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani oleh konsumen, misal: surat angkut, surat penerimaan, surat pesanan, nota pembelian. Syarat-syarat baku seharusnya ditetapkan oleh pengadilan sebagai bagian dari isi perjanjian yang diberitahukan melalui dokumen perjanjian, namun saat ini banyak perusahaan yang tidak melakukan.

Pasal 1313 *B.W.*(KUH Pdt) menetapkan, "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Ini menimbulkan hubungan hukum yaitu hak dan kewajiban, apabila salah satu pihak lalai memenuhi kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian disebut wanprestasi/ingkar janji (Nasution, 1994:53). Selanjutnya ingkar janji dalam ketentuan Pasal 1243 *B.W.*(KUH Pdt) adalah,

"penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukan."

Bab kedua, bagian kedua dari *B.W./KUH Pdt* menetapkan mengenai syarat-syarat yang diperlukan untuk sahnya perjanjian-perjanjian,

Pasal 1320 *B.W./KUH Perdata*,

Untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu
4. suatu sebab yang halal

Dalam Pasal 1245 *B.W. (KUH Pdt)* ditetapkan Pasal 1243 *B.W. (KUH Pdt)* dapat digagalkan gugatannya, dikarenakan terjadi *force majeure*

#### **a. Hak dan Kewajiban Penjual**

- 1) Hak penjual adalah menuntut harga pembayaran atas barang-barang yang diserahkannya kepada pembeli, sesuai dengan ketentuan Pasal 1457 *B.W./KUH Pdt*. Harga dalam hal ini adalah alat pembayaran yang sah. Selain hak di atas pembeli berdasar perjanjian, memiliki hak membeli kembali barang yang telah dijual sesuai ketentuan Pasal 1519 *B.W./KUH Pdt*, namun hak membeli kembali ini tidak boleh diperjanjikan lebih dari 5 (lima) tahun berdasar ketentuan Pasal 1520 *B.W./KUH Pdt*. Pengertian harga menurut Soerjopratiknjo (1982:3),

“ meskipun tidak disebutkan dalam salah satu pasal undang-undang, tapi kiranya cukup jelas bahwa harga itu harus berupa sejumlah uang, karena bila tidak demikian maka tidak ada perjanjian jual-beli”.

- 2) Kewajiban penjual:

- a) Menyerahkan suatu kebendaan/barang kepada pembeli, sesuai dengan ketentuan Pasal 1457 dan 1474 *BW/KUH Pdt.*
- b) Menanggung terhadap barang yang dijual dengan maksud untuk menjamin sesuai ketentuan Pasal 1491 *BW/KUH Pdt*, yaitu:
  - (1) penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram;
  - (2) terhadap adanya cacad-cacad barang tersebut yang tersembunyi atau yang sedemikian rupa sehingga memungkinkan dijadikan alasan pembatalan pembelian oleh pembeli.

**b. Hak dan Kewajiban Pembeli**

- 1) Kewajiban pembeli membayar sesuai harga barang yang dibeli, sesuai pada waktu dan tempat yang diperjanjikan, sesuai ketentuan Pasal 1513 *B.W./KUH Pdt*; Jika waktu tidak diperjanjikan maka pembeli harus membayar ditempat dan waktu dimana penyerahan dilakukan, sesuai ketentuan Pasal 1514 *B.W./KUH Pdt.*
- 2) Hak pembeli menerima penyerahan dan menguasai benda yang telah dibeli secara aman dan tenteram tanpa adanya cacad-cacad tersembunyi; Jika dalam pembeli mempunyai alasan yang patut untuk dikhawatirkan adanya gangguan dalam penguasaanya, maka ia dapat menangguhkan pembayaran harga pembelian kecuali si penjual memilih memberikan jaminan membayar biaya yang

ditimbulkan oleh gangguan atau menghentikan gangguan tersebut, sesuai ketentuan Pasal 1516 *B.W./KUH Pdt.*

#### 4. Asas – asas Dalam Perjanjian

##### a. Asas kebebasan berkontrak

Menurut Fuady, M. dalam bukunya *Hukum Bisnis* (1997:89), menyatakan bukankah hukum kontrak kita menganut asas kebebasan berkontrak, sesuai Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata, artinya apapun yang dibuat sesuai kesepakatan kedua belah pihak, merupakan hukum yang berlaku baginya sehingga mengikat kedua belah pihak tersebut. Kecuali jika kontrak tersebut bertentangan dengan hukum yang berlaku. Mariam, D.B. (1994:45) mengutip pidato almarhum Supomo dalam inagurasi di fakultas hukum Jakarta tahun 1941, menyatakan bahwa di dalam kebebasan terkandung “tanggung jawab”. Di dalam *Hukum Perjanjian Nasional*, asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, yang mampu memelihara keseimbangan perlu dipelihara sebagai modal “pengembangan kepribadian” untuk mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan hidup lahir batin yang serasi, selaras, dan seimbang dengan kepentingan masyarakat. Kebebasan berkontrak berarti tidak mempunyai arti tidak terbatas namun harus bertanggung jawab, dalam hal ini menunjukkan kedudukan yang seimbang di antara para pihak, dalam penelitian ini tentu antara distributor dan konsumen.

Pasal 1493 B.W./Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan, kedua belah pihak diperbolehkan, dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas, atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini, bahkan mereka itu diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apapun, dan menurut Pasal 1494 B.W./Kitab Undang-undang Hukum Perdata meskipun telah diperjanjikan bahwa si penjual tidak akan menanggung suatu apapun, namun ia tetap bertanggung jawab tentang apa yang berupa akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan olehnya; segala persetujuan yang bertentangan dengan ini adalah batal.

**b. asas konsensualisme**

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain selalu masing-masing berhak untuk mencantumkan keinginannya sehingga menimbulkan kata “sepakat” (Mariam, D.B., 1996:113)

**c. asas kepercayaan (*vertrouwensbeginsel*)**

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain masing-masing percaya bahwa disatu pihak akan melakukan prestasi dan dipihak lain akan melakukan kontra prestasi (Mariam, D.B., 1996:113).

**d. asas keseimbangan**

Asas ini berintikan kesimbangan, bahwa kedua belah pihak memiliki kekuatan yang sama/seimbang dalam menuntut pemenuhan perjanjian (Mariam, D.B, 1996:114).

**e. asas itikad baik**

Syahrani (1992:259) berpendapat, mengutip tulisan Prof. Subekti dalam bukunya *Hukum Perjanjian* halaman 41, itikad baik itu dikatakan sebagai suatu sendi yang terpenting dalam hukum perjanjian. Selanjutnya Syahrani (1992:260), mengutip tulisan Prof. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, halaman 85, menyatakan sebenarnya itikad baik yang disebut dalam bahasa Belanda dengan *te goeder trouw* (yang sering diterjemahkan dengan kejujuran) dapat dibedakan atas 2 macam yaitu (1) itikad baik pada waktu akan mengadakan hubungan hukum atau perjanjian dan (2) itikad baik pada waktu melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut.

## **5. Tanggung Renteng**

Syahrani (1992:226) menyatakan bahwa perikatan tanggung-menanggung (tanggung renteng) adalah perikatan yang debitur dan/atau krediturnya terdiri dari beberapa orang. Jika debiturnya yang beberapa orang (dan ini yang paling lazim) maka tiap-tiap debitur dapat dituntut untuk memenuhi seluruh prestasi. Jika kreditur beberapa orang maka tiap-tiap kreditur berhak menuntut pemenuhan seluruh prestasi. Dengan

dipenuhinya seluruh prestasi oleh salah seorang debitur kepada kreditur maka perikatan menjadi hapus.

Tanggung menanggung diatur pula dalam Pasal 1749 dan Pasal 1836 B.W. /KUH Pdt, yang mengatur:

“Jika berbagai orang bersama-sama menerima satu barang dalam peminjaman, maka mereka itu adalah masing-masing untuk seluruhnya bertanggung-jawab terhadap orang yang memberikan pinjaman.”

“Jika beberapa orang telah mengikatkan diri sebagai penanggung untuk seorang berutang yang sama, lagi pula untuk utang yang sama, maka masing-masing adalah terikat untuk seluruh utang itu.”

#### 6. Tanggung jawab produk/tanggung gugat produk

Shofie, yang mengutip tulisan Henry Campbell Black (1983:1089).

*“Product Liability”: refers to the legal liability of manufacturers and sellers to compensate buyers, users, and even bystanders, for damages or injuries suffered because of defects in goods purchased*. Kamus Istilah

Hukum Fockema-Andrae: Belanda-Indonesia, terjemahan Saleh

Adiwinata, dkk (1983:420) menuliskan: *produktenaansprakelijkeheid*:

tanggung jawab pemilik pabrik untuk barang-barang yang dihasilkan,

misal yang berhubungan dengan kesehatan pembeli, pemakai (konsumen)

atau keamanan produk. Menurut Roszkowski (1997:354) *Product liability*

terbatas pada wilayah hukum yang membebankan pertanggungjawaban

pada produsen dan penyedia barang-barang lainnya atas kerugian fisik dan

kerugian material yang disebabkan produk yang diperjualbelikan.

Sebagai perbandingan hukum mengenai konsumen, Indonesia merupakan negara peserta perdagangan bebas harus belajar dari Jepang,



Inggris, Belanda, Amerika Serikat, bahkan Malaysia dalam memasukan unsur *product liability* untuk melindungi konsumen. Negara-negara lain terbiasa menjadikan hukum sebagai rekayasa sosial menuju kepastian hukum yang berkeadilan sosial. Realitas penengakan hukum menunjukkan bahwa secara sadar atau tidak disadari, hukum seringkali melegitimasi ketidakadilan sosial ekonomi (Yusuf, 2003:247).

#### 7. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Dalam Pasal 1365 KUHP, dikenal dengan perbuatan melawan hukum (*tort*), dalam perlindungan konsumen, hal tersebut pada umumnya dilakukan oleh pihak produsen atau pihak lain yang berkaitan dengan proses produksi atau penyebaran dari produk/barang/jasa yang cacat. Konsumen sulit melakukan tuntutan karena:

- a. Tuntutan karena adanya tindakan melawan hukum, berdasar prinsip tanggung jawab atas dasar adanya unsur kesalahan (*based on fault liability theory*), yaitu penggugat harus membuktikan unsur kesalahan tergugat. Menurut Patrik (1994:10), ada 3 (tiga) unsur untuk adanya kesalahan:

- 1) perbuatan yang dilakukan debitur dapat disesalkan
- 2) debitur dapat menduga akibatnya:
  - a) dalam arti yang obyektif, yaitu sebagai manusia normal pada umumnya dapat menduga akibatnya.
  - b) dalam arti yang subyektif, yaitu sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya.

- b. Tuntutan melalui *litigasi* (pengadilan) sehingga pada kenyataannya membutuhkan waktu lama, karena para pihak dapat menggunakan upaya banding, kasasi, atau peninjauan kembali (PK).

- c. Biaya yang cukup besar pada penyelesaian sengketa di pengadilan, karena adanya biaya pengacara, tenaga ahli, dan biaya persidangan.

Berbagai kesulitan yang dialami konsumen tersebut hukum *product liability*, khususnya di Amerika Serikat sejak tahun 1960-an diberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict/absolute liability principle*) (Syawali, Imaniyati, 2000:53). Dengan adanya prinsip ini maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat menggunakan/mengonsumsi produk/barang yang cacat/tidak aman/tidak sesuai fungsinya dapat menuntut kompensasi/ganti rugi tanpa harus melihat ada unsur kesalahan produsen.

*Strict liability* membebankan kepada pelaku usaha, dalam penelitian ini adalah distributor, untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan padanya, sehingga dalam doktrin ini tergugat dianggap telah bersalah “*presumption of guilty*” (Shofie, 2003:253).

## 8. Tentang perlindungan konsumen

Globalisasi dan perdagangan bebas mengakibatkan maraknya interaksi antar negara dan berbagai macam pelaku usaha maupun konsumen, dalam perkembangannya seringkali posisi konsumen menjadi lemah, karena berbagai macam faktor kekuatan yang dimiliki pelaku usaha. Kondisi konsumen lemah menimbulkan kesadaran konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya sehingga muncul hukum konsumen (*consumers law*).

Amerika Serikat merupakan negara yang memiliki kontribusi banyak terhadap hukum perlindungan konsumen, berawal dari adanya gerakan-gerakan konsumen diawal abad ke-19, kemudian terbentuk Liga Konsumen yang pertama, dan pada tahun 1898 di tingkat nasional Amerika Serikat terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumer's League*). Pada 1930-an mulai muncul pemikiran perlunya pendidikan konsumen dari pendidik, sehingga mulai muncul buku-buku maupun riset-riset tentang konsumen. Pada tahun 1960-an mulai memasuki era hukum perlindungan konsumen, ditandai lahirnya cabang ilmu hukum konsumen, kemudian pada tahun 1962 Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy menyampaikan *consumer message*, yang memuat formulasi pokok-pokok pikiran yang hingga sekarang dikenal menjadi hak-hak konsumen (*consumer bill of right*), (Widjaja dan Yani, 2003:13,14).

Hukum tentang Perlindungan Konsumen, didasarkan pada sumber hukum tertinggi di Indonesia, yaitu Undang-undang Dasar 1945, amandemen keempat, Bab XIV tentang Kesejahteraan Sosial, terutama dalam Pasal 27, Ayat (1), serta Pasal 33, ayat (1), (3), dan (4), yang menetapkan:

Pasal 27 :

Ayat (1) “segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.

Pasal 33

Ayat (1) “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”

Ayat (3) “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”

Ayat (4) “perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Perlindungan konsumen mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1970-an, ditandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) bulan Mei 1973, dengan moto, “melindungi konsumen, menjaga martabat konsumen, dan membantu pemerintah.” (Widjaja dan Yani, 2003:16), kemudian setelah sekian lama, baru ditetapkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42, pada masa pemerintahan Presiden Bacharudin Jusuf Habibie.

Konsumen mengalami ketidakberdayaan dalam menghadapi pelaku usaha, ini jelas sangat merugikan kepentingan konsumen/masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi “semu” yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. (Widjaja dan Yani, 2003:1)

*Standar Contract* diijinkan menurut Pasal 18 ayat (1) UUPK, dengan catatan melarang pelaku usaha mencantumkan perjanjian baku apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab, menyatakan berhak menolak

barang yang telah dibeli, menyatakan berhak menolak pengembalian uang, pemberian kuasa untuk melakukan tindakan sepihak berkaitan barang yang dibeli konsumen secara kredit, menyatakan tentang pembuktian atas hilangnya kegunaan barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen, mengurangi manfaat jasa atau harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, menyatakan konsumen tunduk kepada peraturan baru, tambahan dan/atau pengubahan, menyatakan pemberian kuasa kepada pengusaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli, oleh konsumen secara angsuran. Ketetapan lain terdapat dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK yaitu klausula baku letak dan bentuknya harus mudah terlihat dan dipahami, apabila pengusaha mencantumkan hal-hal tersebut diatas maka batal demi hukum.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 nomor 12. Pasal 1 menetapkan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Kiranya perlu dipahami pembedaan konsumen, yaitu: konsumen perantara dan konsumen akhir. Konsumen perantara adalah konsumen yang menggunakan/membeli suatu produk untuk dikembangkan kembali sehingga menghasilkan sesuatu yang baru, dan atau dijual kembali. Konsumen akhir adalah konsumen yang menggunakan/membeli suatu produk untuk kepentingan dirinya sendiri dan bukan untuk dijual kembali.

**a. Asas dan tujuan UUPK**

1) Menurut ketentuan Pasal 2, “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, kemanan dan keselamatan, serta kepastian hukum”. Kelima asas yang relevan dengan pembangunan nasional ini, tertulis dalam penjelasan Pasal demi Pasal UUPK, yaitu:

- a) asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d) asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan,

pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e) asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2). Tujuan perlindungan konsumen adalah,

- a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/ atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

**b. Tinjauan konsumen**

Pengertian konsumen menurut Widjaja dan Yani (2003:5) adalah, “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Konsumen memiliki empat hak dasar menurut mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy (Widjaja, Yani, 2003:27), yaitu:

1. *The right to safe products;*
2. *The right to be informed about products;*
3. *The right definite choice in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interests;*

Menurut *Burgelijk Wetboek* (KUH Pdt) yang diberlakukan di Indonesia berdasar hukum kebiasaan, dalam Pasal 1338 ditetapkan bahwa perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik yang dimiliki produsen maupun konsumen haruslah dilindungi.

Pasal 1 ayat (2) UUPK menetapkan bahwa:

“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.”

Kata tidak untuk diperdagangkan dalam pasal ini menunjukkan bahwa yang dimaksud konsumen dalam UUPK adalah konsumen akhir. Selanjutnya Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 634/MPP/Kep/9/2002, Pasal 1 ayat (5) menetapkan definisi konsumen sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) B.W./KUH Perdata. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mendefinisikan konsumen adalah pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya, lawan produsen.

Dalam penjelasan UUPK, pasal demi pasal, Pasal 1 Angka 2, di mendefinisikan dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir. Angka 3, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, dan distributor.

### c. Tinjauan Pelaku usaha

Undang-undang tidak membedakan antara pelaku usaha sebagai pabrikan (*manufacture*) maupun sebagai distributor (penjual perantara). Pasal 1 ayat (3) UUPK menetapkan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap perseorangan, korporasi 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.”

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dalam skala menengah/besar, pada umumnya menggunakan perusahaan/korporasi untuk melakukan aktifitas-aktifitasnya, jadi tidak hanya pabrikan/produsen yang disebut pelaku usaha, tetapi termasuk para distributor, agen, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan perdagangan. Purwosutjipto dalam bukunya Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia menuliskan bahwa hukum dagang adalah hukum perikatan yang timbul khusus dari lapangan perusahaan. Menurut pemerintah Belanda, menerangkan bahwa yang disebut “perusahaan” ialah keseluruhan perbuatan, yang dilakukan terus menerus, tidak terputus, dan terang-terangan dalam kedudukan tertentu dan bertujuan mencari laba. Selanjutnya menurut Molengraaff, perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan terus menerus, bertindak keluar untuk mendapatkan penghasilan, dengan cara memperniagakan barang-barang, atau mengadakan perjanjian-perjanjian perdagangan. Perusahaan memiliki berbagai badan hukum, misalnya Yayasan, Usaha Dagang, Peseroan, dan sebagainya, yang pada umumnya disebut korporasi. Menurut Wirjono Prodjodikoro yang dikutip oleh Amrullah (2006:202), badan hukum (korporasi) adalah:

“badan yang disamping manusia perseorangan, juga dapat dianggap bertindak dalam hukum dan mempunyai hak-hak,

kewajiban, dan berhubungan hukum terhadap orang lain atau badan lain”.

Kejahatan korporasi oleh para ahli hukum dikenal dengan *white collar crime*, demikian menurut Sahetapy, J.E. *White collar crime* menurut Giriraj Shah yang dikutip oleh Amrullah, dapat diklasifikasikan menurut kategori-kategori:

- 1) Kecurangan dalam bidang perdagangan, perbankan, dan asuransi
- 2) Pelanggaran terhadap ketentuan ekspor-impor
- 3) Pelanggaran terhadap perburuan dan lingkungan hidup
- 4) Menghindari kewajiban pembayaran pajak dan penyelundupan
- 5) Pemalsuan obat dan makanan
- 6) Penimbunan barang dan pasar gelap
- 7) Memalsukan mata uang kertas dan mata uang logam
- 8) Tindak pidana berupa penyalahgunaan kepercayaan, yang dilakukan oleh direktur dan eksekutif senior perusahaan
- 9) Menjiplak karya ilmiah milik orang lain
- 10) Jual beli barang antik secara ilegal
- 11) Perdagangan obat dan pencucian uang
- 12) Kecurangan dalam pembukuan
- 13) Penyuaian dan bentuk lain dari korupsi

#### d. Tanggung jawab pelaku usaha

Pasal 19 UUPK menetapkan secara jelas mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud 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.

Garansi selalu umumnya dari barang dan/ jasa yang telah dijual kepada konsumen, definisi barang menurut Pasal 1 ayat (4) UUPK dan 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. Pasal 1 ayat (5) UUPK menentukan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Pasal 1474 *Burgelijk Wetboek* (KUH Perdata), tentang penyerahan barang dan penanggungan sebagai kewajiban utama penjual, Pasal 1491

tentang penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram, serta adanya cacat-cacat barang yang tersembunyi.

Widjaja dan Yani, (2003:34), berpendapat bahwa kewajiban pelaku usaha antara lain:

- 1) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 2) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku.
- 3) 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 diperdagangkan.

Garansi banyak dijumpai dalam jaminan produk-produk elektronik.

Definisi elektornik adalah pengetahuan mempraktekkan tenaga listrik pada pada berbagai alat (KBBI, 2005:132), sehingga dalam hal elektronik yang merupakan alat bantu sehari-hari, pemerintah mengatur secara jelas pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, Nomor: 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika, antara lain:

- 1) Kartu Jaminan/Garansi adalah kartu yang menyatakan tersedianya pelayanan purna jual dan suku cadang produk teknologi informasi dan elektronika.
- 2) Setiap produk teknologi informasi dan elektronika yang beredar, wajib dilengkapi dengan Petunjuk Penggunaan (Manual) dalam

bahasa Indonesia, dan dapat ditambah bahasa asing sesuai kebutuhan

- 3) Petunjuk Penggunaan, sekurang-kurangnya memuat informasi mengenai: petunjuk operasi penggunaan, petunjuk perbaikan/pemeliharaan gratis selama masa garansi, ketersediaan suku cadang, spesifikasi produk, masa berlaku sekurang-kurangnya satu tahun.

**e. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha**

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

**1) Hak konsumen menurut Pasal 4:**

- 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.

**2) Kewajiban konsumen menurut Pasal 5:**

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jas. 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.

3) Hak pelaku usaha menurut Pasal 6:

- a) Hak 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 lainnya.

4) Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen, secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang 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/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## 9. Lembaga Perlindungan Konsumen

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), merumuskan kepentingan konsumen yang harus dilindungi, adalah perlindungan dari bahaya terhadap kesehatan, keamanan; promosi, kepentingan ekonomi sosial konsumen; tersedianya informasi, pendidikan konsumen, ganti rugi yang efektif, membentuk oraganisasi dan menyuarakan pendapatnya.

### a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Pasal 31 UUPK menetapkan bahwa, “dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.” Selanjutnya Pasal 33, menetapkan bahwa, “BPKN berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.” Sedangkan Pasal 34 UUPK menetapkan mengenai fungsi BPKN, yaitu:

- 1) untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, BPSK mempunyai tugas:
  - a) memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b) melakukan penelitian dan pengkajian terhadap perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c) melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d) mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e) menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperilaku kepada konsumen;

- f) menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g) melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), BPKN dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, menetapkan dalam pasal 3:

1. BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.
2. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), BPKN mempunyai tugas:
  - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
  - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, atau pelaku usaha; dan
  - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), BPKN dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

**b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

Lembaga perlindungan konsumen dalam Pasal 1 ayat (9) UUPK didefinisikan sebagai, “Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.”

Tentang LPKSM, diatur sesuai Pasal 44 UUPK, yaitu:

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b) memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c) bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e) melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Lembaga perlindungan konsumen di Yogyakarta, bernama Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) beralamat di jalan Sukonandi II No. 4A kode pos 55166, telp/fax 0274-554457, email *elkaye@i2.co.id*. LKY adalah organisasi konsumen pertama di Yogyakarta, lahir pada 12 April 1978 dengan nama Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Perwakilan Yogyakarta, yang merupakan

perwakilan dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta. Dalam perkembangannya, selaras dengan dinamika organisasi dan perubahan kebijakan negara untuk kebebasan berserikat (sebagai dampak reformasi), apalagi posisi perwakilan dirasakan tidak memiliki kontribusi yang jelas, maka pada tanggal 20 Mei 1999 YLK Perwakilan Yogyakarta melepaskan diri dari YLKI dan berganti nama menjadi YLKI Yogyakarta, disahkan melalui akta notaris tanggal 9 Agustus 1999, dalam musyawarah anggota II tahun 2005 disepakati berganti nama menjadi Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) (sumber: brosur dan wawancara ke LKY, Desember 2006).

**c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Menurut ketentuan Pasal 45 UUPK, sengketa antara konsumen dengan produsen/distributor dapat diselesaikan melalui *litigasi* maupun *non litigasi*, sedangkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak secara otomatis menghilangkan tanggung jawab pidana. Jika kedua belah pihak sepakat menyelesaikan di luar pengadilan maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan jika upaya tersebut dinyatakan gagal oleh salah satu pihak atau kedua-duanya. Penyelesaian di luar pengadilan dilakukan melalui BPSK, penyelesaian di luar pengadilan harus menjamin tidak akan terjadi kembali/terulang kerugian yang diderita konsumen.

Pembentukan BPSK diatur dalam Pasal 49 ayat (1) dan (2) UUPK, yang menetapkan:

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a) warga negara Republik Indonesia
  - b) berbadan sehat;
  - c) berkelakuan baik;
  - d) tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e) memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f) berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK, yaitu:

- a) penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi/arbitrase/konsiliasi;
- b) memberi konsultasi perlindungan konsumen;
- c) pengawasan pencantuman klausula baku;
- d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran UUPK;
- e) menerima pengaduan tentang pelanggaran perlindungan konsumen yang terjadi;
- f) penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g) memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran perlindungan konsumen;
- h) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;

- i) meneliti, dan/atau menilai surat, dokumentasi, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- j) memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen;
- k) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- l) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

**d. Gugatan, penyidikan, dan sanksi**

Gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat mengacu pada ketentuan Pasal 46 UUPK, yaitu:

- 1) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan:
  - a) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- 2) gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, diajukan kepada peradilan umum.
- 3) ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah

**Penyidikan menurut Pasal 59 UUPK, menetapkan:**

- 1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- 2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sesuai dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- 3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat polisi Negara Republik Indonesia.
- 4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

**Sanksi Administratif menurut Pasal 60 UUPK, menetapkan:**

- 1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 25, dan pasal 26.

- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 ( dua ratus juta rupiah ).
- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Sanksi Pidana menurut Pasal 61 UUPK, menetapkan:

penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan /atau pengurusnya, selanjutnya dijelaskan pada Pasal 62 dan 63, yang menetapkan:

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 ( lima ) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000.00 (lila ratus juta rupiah).
- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63 UUPK menetapkan: Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa :

- 1) perampasan barang tertentu;
- 2) pengumuman keputusan hakim;
- 3) pembayaran ganti rugi;
- 4) perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- 5) kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- 6) pencabutan izin usaha.

#### **e. Penyelesaian sengketa konsumen**

Penyelesaian sengketa konsumen, yang dimaksud adalah upaya penyelesaian setiap perselisihan antar konsumen dan penyedia produk (barang atau jasa) dalam hubungan hukum, mengenai produk konsumen. Perselisihan dapat menyangkut pemberian sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu (Pasal 1233 jo. 124 KUH Pdt), dan dapat pula merupakan kombinasi dari prestasi tersebut (Nasution, 1995:178). Penyelesaian sengketa, dapat dilakukan melalui cara-cara perdamaian (*non litigasi*) dan penyelesaian melalui instansi yang berwenang (*litigasi*). Hukum perlindungan konsumen ini memberi kemungkinan gugatan kelompok (*class action*).

## **B. Tinjauan Umum Tentang PT. Indomobil Niaga Internasional dan PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang**

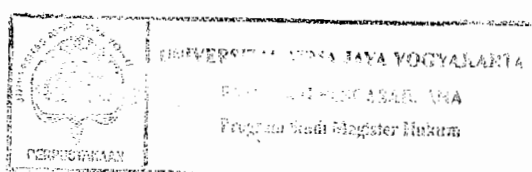
### **1. PT. Indomobil Suzuki Internasional (PT. ISI)**

PT. Indomobil Suzuki Internasional berdiri tahun 1970, dimulai dengan PT. Indohero Steel & Engineering Co. Sekaligus mendai kehadiran kendaraan bermotor merek Suzuki di Indonesia, dengan produk-produknya sepeda motor Suzuki. Manajemen baru di bawah kepemimpinan Soebronto Laras tahun 1976, merupakan awal dari pengembangan industri otomotif secara nasional. Suzuki mengembangkan produksi sepeda motor melalui PT. Indohero Steel & Engineering Co. dan mobil melalui PT. Indomobil Utama. Untuk memenuhi program lokalisasi, maka lahirlah PT. Suzuki Indonesia Manufacturing sebagai industri penunjang yang membuat komponen baik sepeda motor maupun mobil

merek Suzuki. Tahun 1979 mulai memproduksi kendaraan serba guna atau jeep yaitu Suzuki Jimmy LJ80 berkapasitas 800cc. Kewenangan tertinggi yang mengatur jalannya perusahaan dan pengambilan keputusan berada pada *Executive Board* yang terdiri dari wakil-wakil shareholder, terdiri dari 9 (sembilan) orang, dengan komposisi 4 orang pihak Jepang dan 5 orang pihak Indonesia. Menurut Vicktor Assani, selaku area representatif roda dua wilayah DIY dan Jateng, pada saat ini PT. ISI bergerak di bidang proses produksi dan penyediaan suku cadang, sedangkan di bidang pemasaran, promosi serta pelaksanaan *service* operasional dilakukan oleh PT. IMNI (Indomobil Niaga Internasional).

## 2. PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang (PT. KMJG)

Tahun 1973 berdirilah UD. Karya Usaha yang bergerak dibidang perdagangan dari daur ulang/*recycle* *accu* bekas menjadi *accu* siap pakai hingga 1985, dengan wilayah pemasaran Daerah Istimewa Yogyakarta dan beberapa daerah diluar pulau Jawa. Pendirinya adalah bapak Edy Ismanto. Setelah mengalami perkembangan Edy Ismanto dan istrinya Indrawati mulai bergeser dari bisnis aki ke bisnis sepeda motor Suzuki, diawali pada tanggal 21 Desember 1983 dengan mendirikan UD. Medan Jaya di jalan Gandekan Lor nomor 44 Yogyakarta. Tahun 1988 berdasar Akta Pendirian No. 73, tanggal 12 November 1988 berdirilah PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang sebagai distributor sepeda motor Suzuki wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berkantor pusat di jalan Mataram Nomor 100, Yogyakarta. Pengangkatan secara resmi PT. Kharisma Mataram Jaya



Gemilang baru dilakukan oleh PT. Indomobil Suzuki Internasional pada tanggal 7 April 1993 berdasar surat pengangkatan Nomor: ISI/031/LAMP-2/MPR/III/93.

