

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini segala perkembangan melaju dengan pesat. Salah satu sektor yang berkembang dengan pesat adalah sektor teknologi yang dimulai dari munculnya peralatan elektronik yang sangat canggih seperti komputer, laptop dan *handphone*. Hal ini membuat manusia dan *handphone* adalah dua kata yang tidak dapat dipisahkan karena di zaman ini *handphone* bukanlah kebutuhan tersier melainkan kebutuhan pokok (primer).

Hampir semua orang memiliki *handphone* yang biasanya digunakan sebagai alat utama komunikasi dengan mempermudah komunikasi antara orang-orang dari jarak sejauh apapun dan alat komunikasi lisan, alat untuk mendapatkan informasi sebagai pengganti koran yang biasanya tempat dimana kita melihat berita atau di acara di televisi sekarang dapat dengan mudah informasi dari negeri manapun di akses dari *handphone* kita, dapat digunakan sebagai alat untuk membantu kita saat adanya kondisi darurat seperti menghubungi ambulans, pemadam kebakaran, polisi atau layanan lainnya ketika kita menghadapi situasi tersebut kita hanya perlu menelpon pihak yang diperlukan, *handphone* juga dapat digunakan sebagai tempat menyimpan baik berupa dokumen gambar ataupun video dapat memudahkan kita dalam membawa dokumen yang berat jadi hanya perlu menyimpannya dalam *handphone* dan masih banyak hal lain yang dapat disimpan dalam *handphone*. *Handphone* juga dapat digunakan sebagai hiburan dengan cara bermain game

atau menonton video yang ada di internet dan masih banyak lain peran *handphone* di era globalisasi ini.

Dikarenakan perkembangan zaman ini membuat manusia memiliki ketergantungan pada *handphone* sehingga mayoritas orang pasti akan membawa *handphone*-nya kemanapun mereka pergi dan karena semakin seringnya mereka menggunakan *smartphone* maka pada suatu saat dapat terjadi kerusakan pada *smartphone* tersebut sehingga dibutuhkan jasa *service handphone* dan dalam proses *service* tersebut tidak jarang dibutuhkan penggantian *sparepart handphone*. *Sparepart* yang dapat disebut juga onderdil adalah suatu barang yang terdiri dari mesin atau komponen yang membentuk kesatuan yang mempunyai fungsi tertentu untuk penggantian barang yang mengalami kerusakan. Setiap bagian dari *sparepart* tersebut mempunyai fungsi yang berbeda-beda dan dapat berkaitan atau memiliki fungsi yang benar benar terpisah dari *sparepart* lainnya.¹

Dalam proses ini meskipun seseorang memiliki *sparepart*-nya biasanya orang tersebut tidak memiliki pengetahuan untuk memperbaiki kerusakan pada *smartphone*. Karena itulah diperlukannya jasa dari para ahli *service handphone* untuk memperbaiki kerusakan dari *handphone*. Meskipun begitu tidak jarang terjadinya kecurangan yang terjadi dalam proses jual beli jasa ini, bisa berupa *handphone* tersebut dicuri oleh si pelaku usaha, atau pelaku usaha berbohong tentang kerusakan yang sebenarnya hanya kerusakan minor tapi ia mengatakan

¹ Tim Red, “Perlukah Service Pada Era Digital”, <<https://m.mediaindonesianews.com/main/opini/5195/perlukah-service-pada-era-digital>>, diakses 10 september 2022

bahwa kerusakan total dan masih banyak jenis penipuan dalam proses jual beli jasa ini mau dari pihak pelaku usaha maupun konsumen. Disinilah perlindungan konsumen dibutuhkan, hukum perlindungan konsumen di Indonesia tidak hanya melindungi konsumen saja melainkan juga melindungi pelaku usaha karena itu hal ini sangat penting dalam proses jual beli tersebut. Kata Konsumen berasal dari “*consumer*” yang berasal dari bahasa Inggris atau “*consument*” yang berasal dari bahasa Belanda, yang berarti orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan.²

Sejarah dari peraturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia dimulai dari ketika terjadinya sengketa pada tahun 1970-an. Hal ini ditandai dengan dibentuknya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (“YLKI”) pada bulan Mei 1973. Pada saat itu gagasannya sebagai awal advokasi konsumen di Indonesia. Pergerakan yang sangat cepat bahkan mendahului peraturan lain seperti resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No.2111 tahun 1978 tentang perlindungan konsumen.³

Perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari proses jual-beli baik itu berbentuk barang maupun jasa. Dalam proses jual-beli akan tercapai kesepakatan ketika kedua belah pihak mencapai kesepakatan dan biasanya saling menguntungkan. Pada saat ini di Indonesia perlindungan konsumen menciptakan ketentraman cukup baik karena membuat adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan kesejahteraan,

² N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005), hal. 23

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hal.1

memberikan batasan dari hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan asas dan kaidah hukum yang diciptakan untuk melindungi konsumen dengan penyedia jasa konsumen.⁴ Mengenai Perlindungan Konsumen hal-hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) di Pasal 1 angka (1) : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” itu berarti bahwa undang-undang ini menghendaki kepastian hukum kepada semua konsumen.⁵ Dengan adanya UUPK diharapkan ini dapat menjadi acuan agar tidak merugikan pelaku usaha maupun konsumen, karena meskipun peraturan ini bernama UUPK bukan berarti peraturan ini hanya melindungi konsumen secara khusus melainkan juga melindungi pelaku usaha.

Meskipun adanya UUPK tetap saja masih belum menggembirakan karena memiliki banyak kelemahan diantaranya dapat dilihat dari lemahnya koordinasi antara departemen dan lembaga dalam menerbitkan peraturan yang terpadu dan juga pengaturan tentang BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) yang dinilai masih sangat kurang dalam memberikan kewenangan BPKN sebatas memberikan rekomendasi menurut UUPK tentang perlindungan konsumen.⁶

⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media,2006) hal.4

⁵ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung jawab mutlak*, Universitas Indonesia,Jakarta, hal.131

⁶ CR-3, *Perlindungan Konsumen di Indonesia Belum Menggembirakan*

Kenyataannya UUPK tidak digunakan hanya untuk melindungi konsumen saja melainkan juga pelaku usaha dimana memiliki asas keuntungan. Meskipun begitu UUPK memiliki asas keseimbangan yang berarti konsumen dilindungi dan juga pelaku usaha juga dilindungi berarti keduanya dilindungi secara seimbang tidak ada yang lebih berat satu sama lain.⁷ Perlindungan konsumen sesuatu yang sangat penting dan sangat dibutuhkan bagi konsumen begitu juga pelaku usaha, karena bukan hanya konsumen saja yang membutuhkan perlindungan konsumen tetapi pelaku usaha juga membutuhkan perlindungan konsumen terutama dalam penjualan jasa ke orang-orang yang masih awam terhadap jasa yang diberikan kepada konsumennya. Sebagai contoh sebuah bengkel yang memberikan jasa perbaikan mobil ke orang awam yang tidak mengerti apa apa terhadap mobil mereka bisa saja berpura pura mengatakan bahwa kerusakannya parah padahal kerusakan yang sebenarnya sangatlah kecil sehingga mereka dapat membengkakkan biayanya kepada konsumen. Jual beli sendiri adalah suatu perjanjian dimana sesuatu pihak setuju untuk menyerahkan haknya atas suatu barang dan pihak lainnya setuju untuk membayarkan harga yang dijanjikan.⁸

Terdapat dua jenis aspek yang sangat penting untuk melindungi konsumen yaitu tentang tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang

<<https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-konsumen-di-indonesia-belum-menggembirakan-ho114078?page=2>> diakses pada 2 Agustus 2022

⁷ Abdul Basith, "UU Perlindungan Konsumen juga lindungi pelaku usaha" <https://nasional.kontan.co.id/news/uu-perlindungan-konsumen-juga-lindungi-pelaku-usaha>, diakses pada 2 Agustus 2022

⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2014), hal.79

dialami konsumen, dan perlindungan terhadap konsumen.⁹ Dalam hal jual-beli jasa pelaku usaha harus lebih bertanggung jawab terhadap jasa yang diberikan kepada konsumen dengan cara pemberian bukti bukti terhadap hal-hal atau jasa yang mereka lakukan/berikan dengan contoh memberikan bukti berupa barang yang mereka gunakan dalam proses melakukan jasa tersebut yang dapat berupa kotak dari barang yang mereka gunakan atau bisa juga bukti fisik perubahan yang terjadi setelah dan sebelum dilakukannya jasa yang diberikan oleh sang pelaku usaha.

Tidak dapat kita sangkal juga bahwa terkadang barang-barang yang digunakan yang didapat oleh pelaku usaha tidak selamanya berada dalam kondisi prima atau kondisi aslinya karena terkadang bisa jadi kesalahan dari pabriknya sendiri maupun kesalahan dalam pengantaran kepada pelaku usaha. Seperti yang kita ketahui teknologi saat ini sudah sangat berkembang pesat sehingga sangat sulit membedakan produk asli dan produk replika dimana hal ini dapat mempengaruhi jasa yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Dan bisa saja di suatu kondisi ketika penjual jasa mengejar produktivitas dan efisiensi dalam penjualan jasa tersebut dan pada akhirnya secara langsung atau tidak langsung konsumen yang terkena dampak buruknya.¹⁰

Dalam melaksanakan proses jual-beli antara pelaku usaha dan konsumen akan lebih baik jika adanya perjanjian yang harus ditandatangani dan disetujui

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (PT. Grasindo, Jakarta, 2000) hal. 5.

¹⁰ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, *Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal. 33

oleh kedua belah pihak agar tidak terjadinya masalah, perjanjian yang meliputi asas-asas perlindungan konsumen yang berdasarkan UUPK Pasal 2 yaitu. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Dengan penerapan asas-asas tersebut hal itu dapat meningkatkan kepercayaan dari kedua belah pihak pelaku usaha maupun konsumen karena menurut Pasal 3 UUPK, Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan daya pikir konsumen dalam menentukan dan menuntut hak yang ia bisa dapatkan sebagai konsumen. Perlindungan konsumen juga bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi yang berarti untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh itikad baik dan bertanggungjawab dalam menjalankan usahanya serta pelaku usaha juga meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam keberlangsungan perlindungan konsumen akan lebih mudah jika adanya perjanjian. Perjanjian/perikatan sendiri adalah sebuah hubungan hukum dalam lapangan hukum antara dua pihak yang dimana salah satu pihak berhak menuntut sesuatu sementara pihak lain berkewajiban memenuhi tuntutan

tersebut.¹¹ Disini dalam pembelian jasa, pihak yang biasa disebut “Kreditur” yang berhak menuntut adalah sang penpen jasa sedangkan disini pemberi jasa disebut sebagai “Debitur”.¹²

Konsumen memiliki hak-hak yang berdasarkan UUPK yang terdapat Pasal 4 yang disini ditekankan yaitu dengan mendapatkan hak untuk memilih jasa atau barang yang didapatkan mendapatkan informasi yang benar dan jelas dan kondisi yang jujur. Contohnya jika ketika seorang konsumen sedang membeli barang seperti motor, tetapi ternyata barang tersebut memiliki cacat tersembunyi yaitu remnya agak kendor sehingga ketika motor tersebut dipakai oleh konsumen tersebut dan rem itu ternyata tidak berfungsi dengan sempurna sehingga kecelakaan terjadi terhadap konsumen tersebut dan harus membayar biaya rumah sakit yang besar, jadi penyelesaiannya sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan di Pasal 19 wajib memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut dan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan di Pasal 60 yaitu sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00,- (dua ratus juta rupiah).

Biasanya kecurangan dilakukan oleh pihak pelaku usaha contoh kasusnya dimana terjadinya kecurangan oleh pelaku usaha yaitu Stasiun Pengisian Bakar Umum (SPBU) yang menjual BBM tidak sesuai dengan

¹¹ Djaja S. Meliala *Hukum Perdata Pada Perspektif BW*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2012) hal. 158

¹² Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011) hal. 122

takaran yang kemudian terungkap. Kecurangan yang dilakukan SPBU 3442117 di jalan raya Serang-Jakarta KM 70 Kecamatan Kibin, Kabupaten Serang ini diungkap oleh Jajaran Polda Banten pada tanggal 6 Juni 2022 telah diketahui bahwa ternyata pelaku usaha tersebut menjual BBM dengan cara mengurangi takaran dengan alat khusus yaitu *remote control* dengan menggunakan *remote control* tersebut mereka dapat mengurangi takarannya tanpa diketahui oleh konsumen, dari hasil perbuatan yang dilakukan SPBU tersebut PT Pertamina (Persero) melalui Pertamina Patra Niaga Subholding Regional Jawa Bagian Barat memberikan sanksi tegas kepada SPBU tersebut berupa penutupan selama enam bulan dan *Area Manager Communication* yaitu Eko Kristiawan menegaskan tidak akan memberikan keringanan sanksi bagi SPBU tersebut.

Ia juga menjelaskan bahwa kecurangan yang dilakukan SPBU tersebut tidak sesuai dengan kontrak kerja sama mereka dan Ia memastikan bahwa pihaknya akan mendukung sepenuhnya pihak kepolisian dalam mengawal dan mengawasi jalannya pendistribusian BBM kepada masyarakat. Ada dua tersangka utama dari kasus ini yakni BL (68) sebagai manajer SPBU FT (61) sebagai pemilik SPBU tersebut dan telah diketahui juga bahwa mereka sudah melakukan ini sejak 2016 dan meraup keuntungan yang mencapai Rp 7.000.000.000,- (tujuh miliar rupiah) dari kecurangan ini.¹³

¹³ “Pertamina Sanksi Tegas SPBU Curang di Serang Banten, 6 Bulan Tak Boleh Beroperasi”, <<https://www.pikiran-rakyat.com/video/detail/27019/pertamina-sanksi-tegas-spbu-curang-di-serang-banten-6-bulan-tak-boleh-beroperasi>>, diakses 9 Agustus 2022

Meskipun biasanya pelaku usaha yang melakukan itikad buruk tidak jarang juga ternyata malah konsumennya yang memiliki itikad buruk. Tidak menutup kemungkinan hal seperti ini terjadi dalam dunia nyata salah satunya adalah kasus dimana terjadinya perselisihan tentang *service sparepart handphone* ini adalah gugatan perdata dari SUHARTO melawan G.M.T *Sparepart Handphone* yang mirip dengan kasus Dino tadi dimana konsumen yang beritikad buruk terhadap pelaku usaha berdasarkan Putusan Nomor 307/Pdt.sus-BPSK/2022/PN Mdn. Kasus ini bermula pada tahun 2022 dimana Suharto selaku Penggugat pada tanggal 9 Februari 2022 pada pukul 15:35 WIB membeli *sparepart handphone* berupa LCD Vivo Y71 sebanyak 2 (dua) unit seharga Rp.221.000/unit di toko GMT *Sparepart Handphone* selaku Tergugat dan pada saat pemasangan LCD yang digunakan. Dalam waktu yang cukup lama dari sekitar pukul 15.40 WIB sampai dengan 18.20 WIB Penggugat berada di toko Tergugat untuk melakukan pengujian terhadap kedua unit LCD *handphone* yang akan dibelinya.

Setelah LCD Vivo Y71 diuji oleh Penggugat, dalam proses pengujian tersebut Penggugat meminta ganti LCD baru, dengan alasan tidak bisa disentuh, lalu Tergugat memberikan gantinya yang baru, lalu setelah diuji kembali oleh Penggugat dan hasilnya sudah bagus sesuai fungsinya, lalu Penggugat meminta bon/faktur kepada Tergugat untuk transaksi jual beli LCD *handphone* dimaksud ke kasir untuk membayar barang tersebut, setelah selesai membayar ke kasir. Penggugat kembali ke gerai penjualan untuk mengambil LCD *handphone* dimaksud, lalu Tergugat memberikan barang LCD

handphone dimaksud, dan kemudian Penggugat pergi membawa pulang LCD *handphone* tersebut.

Lalu pada keesokan harinya tanggal 10 Februari 2022 sekitar pukul 14.31 WIB Penggugat mendatangi Tergugat di Toko yang beralamat di Jalan Sekip No.92 untuk mengkomplain serta meminta kejelasan atas barang yang di beli yang ternyata rusak dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan meminta untuk menggantinya dengan yang baru, kemudian dijelaskan oleh karyawan Tergugat bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar dengan alasan apapun dan kemudian sengketa tersebut dibawa ke arbitrase, dan kemudian pada proses arbitrase mengeluarkan amar berisi “MENOLAK PENGADUAN KONSUMEN”.

Setelah putusan arbitrase ini muncul Penggugat yang tidak puas dengan hasil dari putusan arbitrase tersebut mengajukan gugatan keberatan terhadap putusan arbitrase tersebut meski pada akhirnya terbukti itikad buruk konsumen dan menolak gugatan dan menghukum Penggugat membayar biaya perkara. Dari kasus ini terlihat bahwa pihak konsumen sangat sulit untuk mengajukan tuntutan karena tidak adanya perjanjian resmi diantara mereka meskipun memang ini adalah niat buruk dari konsumen itu sendiri dan ini merupakan hal yang penting agar para pelaku usaha tidak mudah tertipu oleh konsumen seperti ini dan lebih berhati-hati ketika menemui konsumen yang hendak menipu pelaku usaha.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang bersengketa dengan konsumen yang memiliki itikad buruk?
2. Bagaimana pertimbangan hukum Putusan Pengadilan Negeri Nomor 307/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Mdn jika ditinjau dari Peraturan Perlindungan Konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk memecahkan persoalan atau isu hukum tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam suatu proses jual beli dan menganalisa pertimbangan hukum Putusan Nomor 307/Pdt.Sus-BPSK/2022/Pn Mdn.
2. Untuk menemukan penemuan hukum tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang bersengketa dengan konsumen yang beritikad buruk.
3. Untuk pengembangan ilmu hukum dalam perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang bersengketa dengan konsumen yang beritikad buruk dan juga pengembangan pertimbangan majelis hakim dalam putusan nomor 307/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Mdn).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Sebagai referensi untuk penelitian mengenai perlindungan hukum untuk pelaku usaha jika mereka berhadapan dengan konsumen yang beritikad buruk.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan wawasan serta pengetahuan dan meningkatkan kemampuan berpikir tentang perlindungan hukum untuk pelaku usaha yang berhadapan dengan konsumen yang beritikad buruk dan dapat menambah wawasan mengenai perlindungan hukum untuk pelaku usaha yang berhadapan dengan konsumen yang beritikad buruk.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam analisis skripsi ini merupakan garis besar tentang materi materi yang telah dimuat per babnya secara singkat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I akan membahas tentang pendahulunya yang berisikan latar belakang, rumusan masalah yang akan menjadi dasar penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang mendasari penelitian dan penulisan tersebut.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II akan membahas tentang teori teori yang berhubungan dengan topik penelitian dan tinjauan konseptual dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab III yaitu metode penelitian akan dijelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, jenis data, cara perolehan data, jenis pendekatan, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pada Bab IV, yaitu hasil penelitian dan analisis peneliti akan menjelaskan hasil dari penelitian yang didapat dari menjawab rumusan masalah yang I secara mendalam sebagai hasil penelitian dengan menggunakan teori teori yang ada.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V, yaitu kesimpulan dan saran, peneliti akan memberikan kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan dan memberi saran apa yang harus dilakukan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.