

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian. Ini disebabkan barang yang diproduksi maupun yang dijual oleh pelaku usaha¹ akan dikonsumsi oleh konsumen sehingga pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam menjualkan barang kepada konsumen. Setiap pelaku usaha berkewajiban memperhatikan kepentingan konsumen agar tidak merugikan konsumen setelah membeli barang dari pelaku usaha. Selain pelaku usaha, pemerintah dituntut aktif dalam membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku sehingga melindungi kepentingan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disebut UUPK) bahwa ini juga sejalan dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (yang selanjutnya disebut UUD 1945) Pasal 27 ayat 1 bahwa “semua sama dimata hukum dan wajib menjunjung hukum di setiap kehidupan sehari-hari”. Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan

¹ Pasal 3 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha yang dimaksud adalah termasuk perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatan maupun keuangannya².

Faktanya pelaku usaha kurang memprioritaskan kepentingan-kepentingan serta hak-hak konsumen, itu disebabkan pelaku usaha hanya mementingkan keuntungan yang dihasilkan dari penjualan barang. Disaat konsumen telah melakukan kewajibannya yaitu membayar barang yang telah dibeli, seringkali barang yang telah dibeli tersebut tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan kepentingan konsumen. Sehubungan dengan hal ini pemerintah telah membuat peraturan perlindungan konsumen sebagai upaya untuk memberi perlindungan kepada konsumen dari tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. ”Undang-undang ini sangat jelas untuk menjadi sarana perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen³ adalah:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010), Hal. 23-24.

³ Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382).

- 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 jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pengertian konsumen itu dijelaskan pada Pasal 1 Angka 2 UUPK 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 lain⁴ dan tidak di perdagangan”.

Di era modern yang semakin maju ini, perkembangan teknologi dapat dilihat diberbagai bidang, misalnya pada bagian produksi yang didukung dengan pemakaian mesin. Akibat kemajuan tersebut pelaku usaha mampu membuat produk beraneka macam jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitas yang menunjukkan peningkatan dari masa ke masa sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi secara luas, lengkap, dan cepat. Jenis barang yang selalu *update* atau bervariasi baik dari segi bentuk maupun kecanggihan adalah produk elektronik. Pelaku usaha sebagai produsen yang membuat produk elektronik dituntut berfikir untuk melakukan tindakan penutupan biaya produksi tanpa mengesampingkan keuntungan. Salah satu cara yang dilakukan pelaku usaha adalah terus mendorong serta memperluas penjualan produk elektronik kepada konsumen baik dalam negeri maupun luar negeri. Jenis dari produk elektronik seperti mesin cuci, setrika, televisi, laptop,

⁴ Makhluk hidup lainnya, dalam hukum memang bukan subjek hukum dapat berupa hewan dan tumbuhan

sound system, dsb. Dari jenis-jenis produk elektronik diatas, merupakan barang yang sering digunakan dan telah menjadi kebutuhan setiap manusia. Produk elektronik telah banyak membantu pekerjaan manusia di kehidupan sehari-hari baik dalam efisiensi waktu maupun tenaga sehingga produk elektronik sangat diminati oleh manusia.

Di dalam penjualan produk elektronik terdapat variasi penjualan, baik penjualan konvensional maupun penjualan secara online atau biasa disebut jual beli online. Banyak pelaku usaha beralih pada sistem online yaitu penjual maupun pembeli kali ini tidak bertemu secara langsung dan barang yang diperjualbelikan hanya berbentuk sebuah tulisan-tulisan dan gambar yang menjelaskan spesifikasi dari barang yang akan diperjualbelikan dengan cara mengakses sistem produk yang diinginkan dalam jaringan internet⁵. Seperti yang diketahui produk elektronik sekarang banyak dijual di media online oleh pelaku usaha. Disamping itu banyak beredar produk elektronik yang tidak memiliki panduan Bahasa Indonesia baik produk dalam negeri maupun produk luar negeri. Hal ini jelas telah melanggar Pasal 8 Ayat 1 huruf (j) UUPK bahwa “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”. Produk elektronik yang tidak memiliki panduan bahasa Indonesia dapat merugikan konsumen karena konsumen yang membeli produk elektronik tidak mendapat informasi yang jelas atas produk

⁵ H. A. Imam Mawaedi, *E-commerce Revolusi Baru Dunia Bisnis*, (Surabaya: Akana Press, 2000), Hal. 13.

elektronik yang telah dibeli. Ini juga tidak sejalan dengan Pasal 4 Huruf (c) UUPK bahwa “Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Selanjutnya didalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika (selanjutnya disebut Permendag No. 19 thn 2009) didalam Permendag tersebut mencantumkan jenis-jenis produk elektronik yang berkewajiban memiliki panduan Bahasa Indonesia. Selain itu didalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 22/M-DAG/PER/5/2010 tentang Kewajiban Pencantuman Label Pada Barang (selanjutnya disebut Permendag No. 22 thn 2010) bahwa “Pelaku usaha yang memproduksi atau mengimpor barang untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri wajib mencantumkan label dalam Bahasa Indonesia”. Disini ada hal menarik terkait perlu atau tidaknya kewajiban pelaku usaha penjual produk elektronik untuk mencantumkan panduan bahasa Indonesia. Pada penjualan produk elektronik tersebut, konsumen dapat merasakan kerugian karena produk elektronik yang dibeli tidak memiliki panduan bahasa Indonesia. Konsumen jelas tidak dapat memakai secara maksimal dalam menggunakan produk elektronik. Akibatnya konsumen tidak mengerti penggunaan dari produk elektronik juga dikhawatirkan akan timbul sesuatu hal yang tidak diinginkan bagi konsumen, akibat dari produk elektronik yang tidak memiliki

panduan bahasa Indonesia. Dari pertimbangan latar belakang di atas maka penulis mengambil judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Produk Elektronik Yang Tidak Memiliki Panduan Bahasa Indonesia”**

1.2. Rumusan Masalah

Dari Uraian diatas , maka masalah yang peneliti akan kaji:

1. Apakah pelaku usaha yang menjual produk elektronik memiliki kewajiban untuk mencantumkan panduan bahasa Indonesia?
2. Siapakah yang dapat digugat oleh konsumen yang dirugikan atas produk elektronik yang tidak memiliki panduan bahasa Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kewajiban pelaku usaha penjual produk elektronik dalam mencantumkan panduan bahasa Indonesia.
2. Untuk mengetahui pihak yang dapat digugat atas kerugian konsumen yang telah membeli produk elektronik yang tidak memiliki panduan bahasa Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara garis besar terdapat manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini. Manfaat penelitian ini, yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan konstribusi terhadap perkembangan wacana Hukum Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini terkait pembelian produk elektronik yang tidak memiliki panduan bahasa Indonesia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Memberikan motivasi kepada penelitian selanjutnya, untuk menelaah lebih mendalam mengenai permasalahan Hukum Perlindungan Konsumen, khususnya terkait dengan pembelian produk elektronik yang tidak memiliki panduan bahasa Indonesia.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, yang berkaitan dengan topik tulisan ini.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian

Metode merupakan suatu cara untuk melakukan sesuatu secara sistematis guna memperoleh hasil dan sasaran yang diinginkan. Penelitian juga merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.⁶

1.5.1. Jenis penelitian

Tipe penelitian hukum yang dilakukan adalah yuridis normatif yaitu dengan pertimbangan bahwa titik tolak penelitian analisis terhadap peraturan

⁶Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2004), Hal. 19.

perundang-undangan yang tentunya mempunyai hubungan dengan judul karya ilmiah ini yaitu:

“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Produk Elektronik Yang Tidak Memiliki Panduan Bahasa Indonesia”

1.5.2. Pendekatan masalah

Dalam penulisan skripsi ini pendekatan yang digunakan ialah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu segala permasalahan ditelaah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan pendekatan masalah dengan sifat hukum normatif, baik dengan cara membaca, mempelajari dan menguraikan tentang norma-norma dan pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan pokok bahasan. Karena yang diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.⁷

1.5.3. Bahan Hukum

Dalam penulisan skripsi ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier dengan penjabaran dan penjelasan sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer :

Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang berkaitan dengan konteks hukum positif di Indonesia yang dikaji dalam penulisan ini berupa perumusan perundang-undangan, mulai UUD 1945, *Burgelijk Wetboek* (selanjutnya disebut BW), UUPK, Permendag No 19 Tahun

⁷ Jhonny, Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2006), Hal. 302.

2009 dan Permendag. No. 22 Tahun 2010, dan peraturan yang terkait dengan skripsi ini.

2. Bahan Hukum Sekunder :

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berhubungan dengan bahan hukum primer, tujuannya adalah digunakan untuk membantu kelengkapan dari bahan hukum primer, sehingga dapat membantu untuk menganalisis permasalahan diatas seperti halnya surat kabar, majalah, jurnal-jurnal hukum, buku-buku teks yang berkenaan dengan permasalahan diatas juga media internet.

3. Bahan Hukum Tersier:

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, *encyclopedia*, dan lain-lain.⁸

1.5.4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum dan Analisis Bahan Hukum

- a. Prosedur pengumpulan bahan hukum yaitu menggunakan studi kepustakaan/dokumen. Pertama-pertama yaitu melakukan studi kepustakaan yang berkaitan dengan materi yang akan dibahas dalam skripsi ini dengan cara membaca peraturan perundang-undangan, buku-buku teks, surat kabar, majalah, jurnal-jurnal hukum dan literature-literature lainnya, kemudian diseleksi berdasarkan klasifikasi prioritas sehubungan dengan rumusan masalah diatas selanjutnya seolah secara

⁸ *Ibid*, Hal. 296

sistematis sesuai dengan pokok-pokok bahasan dalam penulisan skripsi ini.

- b. Analisis bahan hukum menganalisa suatu bahan hukum digunakan metode deksriptif analitis yaitu dengan cara memberikan gambaran terhadap permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini dengan berdasarkan pemikiran logis, nalar, dan rinci serta berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan juga berdasarkan pada teori hukum yang ada.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematika

Pertanggungjawaban sistematika adalah uraian logis mengenai sistematis susunan bab dan subbab untuk menjawab uraian terhadap pembahasan permasalahan yang dikemukakan (isu hukum/*legal issues*) selaras dengan tema sentral yang direfleksikan dalam suatu judul penelitian dan rumusan permasalahannya.⁹ Untuk mendapatkan gambaran singkat sistematika skripsi ini diuraikan menjadi 4 (empat) bab. Agar lebih sistematis dan mudah dipahami tiap-tiap bab berdiri dari beberapa sub bab yang menjelaskan komponen-komponen dari permasalahan yang meliputi :

BAB I PENDAHULUAN bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta pertanggungjawaban sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA bab ini memuat mengenai landasan teori yang bersifat teoritis dan didapat dari berbagai sumber, yang didalamnya terdapat

⁹ *Ibid*, Hal. 297

teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar bagi penulis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam skripsi ini antara lain tentang pengertian perlindungan konsumen, pengertian hak, serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha, definisi produk elektronik, dan prinsip-prinsip tanggung jawab.

BAB III PEMBAHASAN bab ini membahas tentang permasalahan-permasalahan pokok yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Permasalahan yang ke-1 (pertama) kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan panduan Bahasa Indonesia dan permasalahan yang ke-2 (dua) pihak yang dapat digugat oleh konsumen yang dirugikan atas barang elektronik yang tidak memiliki panduan bahasa Indonesia.

BAB IV PENUTUP bab ini berisikan tentang simpulan yang diambil penulis dari keseluruhan isi skripsi, kemudian memberikan saran-saran yang dapat diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk pemecah masalah yang dihadapi.