

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA
DAN ELEKTRONIKA YANG TIDAK DISERTAI MANUAL BOOK
DAN/ATAU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

SUPRIYADI

NIM : 13.0201.0028

BAGIAN : HUKUM PERDATA

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2017

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA
DAN ELEKTRONIKA YANG TIDAK DISERTAI MANUAL BOOK
DAN/ATAU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S – 1)
Program Studi Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang

OLEH :

SUPRIYADI

NIM : 13.0201.0028
BAGIAN : HUKUM PERDATA

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2017

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA
DAN ELEKTRONIKA YANG TIDAK DISERTAI MANUAL BOOK
DAN/ATAU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Untuk Diajukan Ke Hadapan Tim Penguji Pada Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

**OLEH:
SUPRIYADI
13.0201.0028
BAGIAN: HUKUM PERDATA**

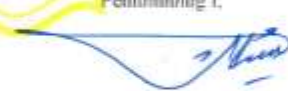
Magelang, 03 Agustus 2017

Mengetahui,

Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang

BASRI, SH., MHum
NIK. 966906114

Disetujui Oleh,
Pembimbing I,


HENIYATUN, SH., MHum
NIK. 865907035

Pembimbing II,


PUJI SULISTYAWINGSIH, SH., MHum
NIK. 876205019

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2017**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA
DAN ELEKTRONIKA YANG TIDAK DISERTAI MANUAL BOOK
DAN/ATAU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji

Pada Ujian Skripsi yang telah diselenggarakan oleh Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang

Pada tanggal, 04 Agustus 2017

Magelang, 04 Agustus 2017

Tim Penguji :

1. Heniyatun, SH., MHum
NIK. 865907035
2. Puji Sulistyarningsih, SH., MH
NIK. 876205019
3. Bambang Tjatur Iswanto, SH., MH
NIK. 866038011

Mengetahui ,

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang

Dekan,



BASRI, SH., MHum
NIK. 966906114

MOTTO

1. *Man jadda wa jadda.*
2. Bersama kesusahan pasti ada kemudahan.
3. Sekali mengayuh dua tiga pulau terlampaui.
4. Tiada gading yang tak retak.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi:

1. Bapak dan ibu tercinta atas doa, kasih sayang, dan kesabarannya selama membesarkan saya.
2. Untuk adik saya, dan keponakan-keponakan saya yang selalu men-support saya.
3. Untuk atasan saya di PT. Magelang Armada Jaya divisi Stamping and Tools yang telah memberikan saya izin untuk kuliah.
4. Untuk teman-teman di PT. Magelang Armada Jaya atas semangat dan do'a nya.
5. Untuk kebersamaan dan doa dari teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang kelas Paralel yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Semua orang yang telah senantiasa mendukung, memberi semangat dan mendoakan saya agar menjadi lebih baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA DAN ELEKTRONIKA YANG TIDAK DISERTAI MANUAL BOOK DAN/ATAU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA.**

Selama menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman maupun penguasaan ilmu hukum, namun demikian berkat bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Tiada kata maupun ungkapan yang dapat penulis pilih kecuali rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ir. Eko Widodo, MT selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Basri, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Mulyadi, SH., MH selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Heniyatun, SH., MHum selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
5. Puji Sulistyaningsih SH., MHselaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.

6. Bambang Tjatur Iswanto, SH., MH selaku dosen penguji.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
8. Bapak, Ibu, Adik, keponakan-keponakan dan sahabat-sahabatku tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu – persatu.

Akhirnya semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan kebaikan yang lebih kepada semua pihak tersebut.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Magelang, 04 Agustus 2017
Penulis

Supriyadi

ABSTRAK

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan produk telematika dan elektronika di Magelang maka semakin menjamur pula pelaku usaha yang membuka usaha perdagangan produk tersebut. Salah satu cara yang dilakukan pelaku usaha untuk mendapatkan konsumen adalah menjual dengan harga yang lebih murah dibawah harga pasar. Tetapi dengan murah nya harga sering tidak diimbangi dengan kualitas produk yang baik dan tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi yang dapat dipertanggungjawabkan seperti manual book dan/atau kartu garansi tidak dalam Bahasa Indonesia. Hal ini dikhawatirkan konsumen tidak mengetahui tata cara penggunaan produk telematika dan elektronika yang baik dan benar karena masih banyak masyarakat yang tidak bisa berbahasa asing dan apabila ada kerusakan, konsumen tidak bisa mendapat pertanggungjawaban dari kartu garansi produk tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Perlindungan konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai manual book dan/atau garansi dalam Bahasa Indonesia”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia, upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila membeli produk telematika dan elektronika tersebut, dan peran dan upaya pemerintah dalam menangani produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitis*, sedangkan penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan *non random sampling*. Alat penelitian meliputi studi kepustakaan dan wawancara. Metode analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif dan metode penarikan kesimpulan menggunakan metode induktif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa konsumen produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan Bahasa Indonesia berhak untuk mendapatkan ganti rugi kepada pelaku usaha sesuai yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999. Pelaku usaha yang menolak, tidak memberi tanggapan dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen bisa diadukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri setempat. Untuk mengatasi peredaran produk telematika dan elektronika di Magelang dari pihak Dinas Perdagangan Kabupaten Magelang dan Kota Magelang melakukan pengawasan dan penyuluhan kepada masyarakat dan pelaku usaha serta memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang menjual produk tersebut. Sanksi yang dikenakan yaitu pencabutan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) dan pencabutan ijin teknis lainnya seperti pencabutan SITU (Surat Ijin Tempat Usaha) dan mendapat sanksi pidana berupa penjara atau denda.

Kata kunci :Telematika dan Elektronika, Manual Book dan/atau kartu Garansi, Bahasa Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PEMERIKSAAN / PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	8
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	8
2. Asas Perlindungan Konsumen	10
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	12
B. Tinjauan Tentang Konsumen	13
1. Pengertian Konsumen	13
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16

C. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha.....	20
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	20
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
3. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	24
D. Tinjauan Tentang Perjanjian Jual Beli	27
1. PengertianPerjanjian	27
2. Perjanjian Jual Beli	34
E. Tinjauan Tentang Produk Telematika dan Elektronika	39
3. PengertianManual Book.....	39
4. Pengertian Jaminan/Garansi Dalam Perlindungan Konsumen	43
5. Pengertian Layanan Purna Jual	46
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Pendekatan	49
B. Bahan Penelitian.....	49
C. Spesifikasi Penelitian	50
D. Populasi dan Sampling.....	51
E. Alat Penelitian.....	53
F. Metode Analisis Data.....	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau garansi dalam bahasa Indonesia	55

B. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia	62
C. Peran dan upaya pemerintah dalam menangani peredaran produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia	73
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran-saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Masyarakat pada zaman sekarang semakin dimudahkan dengan adanya perangkat telematika dan elektronika seperti *handphone* (hp) untuk berkomunikasi, *televisi* (tv) untuk mengetahui informasi dan hiburan, komputer untuk bekerja, kulkas, setrika listrik, dispenser dll untuk kebutuhan rumah tangga, sehingga kebutuhan akan produk ini semakin tinggi. Semakin tinggi akan kebutuhan terhadap produk telematika dan elektronika maka semakin banyak pelaku usaha yang membuka usaha dibidang penjualan produk telematika dan elektronika sehingga persaingan usaha penjualan produk telematika dan elektronika tidak dapat dipungkiri lagi. Salah satu persaingan usaha ini diantaranya penawaran produk telematika dan elektronika dengan harga yang murah. Semakin harga murah maka semakin banyak konsumen yang tertarik untuk membeli produk tersebut. Namun demikian dengan murahnya harga sering tidak diimbangi dengan kualitas produk yang baik dan sering tidak disertai dengan *manual book* dan/atau kartu garansi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hal tersebut banyak dilakukan pelaku usaha dengan cara mengambil produk telematika dan elektronika melalui pasar gelap (*black market*) dengan tujuan menekan biaya pembelian produk tersebut. Saat produk tersebut dijual kepada konsumen ada kalanya disertai dengan *manual book*

dan kartu garansi tetapi tidak dalam Bahasa Indonesia. Hal ini dikhawatirkan konsumen tidak mengetahui tata cara penggunaan produk telematika dan elektronika yang baik dan benar karena masih banyak masyarakat yang tidak bisa berbahasa asing.

Mengingat pentingnya *manual book* dan kartu garansi itu, maka dikeluarkanlah 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. Keputusan ini kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Peraturan ini mewajibkan agar produk telematika dan elektronika menyertakan *manual book* dan kartujaminan/garansi dalam Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 yaitu :

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

Adanya peraturan tersebut diharapkan konsumen dapat terhindar dari pembelian produk yang cacat atau rusak serta mendapat jaminan layanan purna jual dan konsumen dapat dengan mudah menggunakan peralatan elektronika dan telematika sesuai dengan *manual book* (petunjuk penggunaan) dalam bahasa Indonesia sesuai yang dianjurkan oleh produsen. Tetapi kenyataannya masih banyak produk telematika dan elektronika di Indonesia yang tidak dilengkapi manual book dan kartu garansi yang berbahasa Indonesia.

Salah satu kasus penjualan produk elektronik yang tidak disertai dengan manual book dan kartu garansi dalam bahasa Indonesia terjadi di Banjarmasin. Christian Tanapura yang merupakan pemilik Toko Aneka Komputer jalan Mawar No. 43 Banjarmasin telah memperdagangkan printer Canon MP 145 yang tidak memiliki kartu garansi dan kartu informasi /atau petunjuk penggunaan (*manual book*) barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sehingga pelaku sebagaimana diatur, diancam dengan pidana dalam pasal 62 ayat (1) jo pasal 8 ayat (1) huruf JUU RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku dihukum dengan pidana penjara selama 9 bulan dengan barang bukti sebanyak 24 printer Canon MP 145 yang dirampas untuk negara sesuai dengan Putusan Pengadilan Nomor 234 / Pid.Sus / 2011 / PN.Bjm.¹

Mengingat betapa pentingnya *manual book* dan kartu garansi produk telematika dan elektronika serta dalam upaya untuk melindungi

¹<https://putusan.mahkamahagung.go.id/putusan/d1ce95d8e0d72af631efb078bae1d36d>

kepentingan konsumen, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA DAN ELEKTRONIKA YANG TIDAK DISERTAI MANUAL BOOK DAN/ATAU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA".

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka ada beberapa rumusan masalah yang perlu mendapatkan pembahasan, yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia ?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila membeli produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia?
3. Bagaimana peran dan upaya pemerintah dalam menyelesaikan produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi yang beredar di pasaran.

2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika membeli produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia.
3. Untuk mengetahui peran dan upaya pemerintah dalam menangani peredaran produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Dari segi teoritis, diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan dibidang hukum perlindungan konsumen khususnya mengenai perlindungan perlindungan konsumen terhadap manual dan/atau garansi produk telematika dan elektronika yang tidak berbahasa Indonesia, selain itu dapat dipakai untuk melakukan penelitian lanjutan.
2. Dari segi praktisi, dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen mengenai betapa pentingnya manual dan kartu garansi bagi suatu produk, khususnya produk telematika dan elektronika. Serta dapat memberikan informasi dan masukan kepada pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, sehingga dapat ditempuh suatu kebijakan bagi upaya perlindungan konsumen utamanya mengenai perlindungan konsumen terhadap manual dan/atau garansi produk telematika dan elektronika yang tidak berbahasa Indonesia.

E. SITEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pembahasan dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi penulisan skripsi ini menjadi 5 (lima) bab. Masing-masing bab dibagi dalam sub-sub bab dan dibagi lagi dalam anak sub bab yang banyaknya disesuaikan dengan keperluan agar mempermudah pembaca dalam memahami hubungan antara bab yang satu dan bab lainnya.

Bab I Pendahuluan

Bab I ini berisi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II ini berisi mengenai: perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha, perjanjian jual beli, telematika dan elektronika, serta yang terakhir adalah *manual book* dan garansi.

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian meliputi: metode pendekatan, bahan penelitian, spesifikasi penelitian, populasi dan sampling, alat penelitian serta metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan menguraikan tentang: bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau kartu garansi yang beredar di pasaran, upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika membeli produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book

dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia serta peran dan upaya pemerintah dalam menangani produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu manual dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia.

Bab V Penutup

Bab V merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran.

Daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konusumen (selanjutnya disingkat UUPK) dijelaskan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²

Definisi perlindungan konsumen menurut A.Z Nasution (dalam Ade Maman) adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain

²Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 9.

berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang meliputi asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.³

Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi satu sama lain yang mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.⁴

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:⁵

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;

³Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm.104.

⁴Erman Rajagukguk. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm.7.

⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.115.

- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Menurut Taufik Simantupang (dalam Anak Agung Diah Indrawati) bidang-bidang perlindungan konsumen dapat dirinci sebagai berikut:⁶

- a. Keselamatan fisik;
- b. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
- c. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang dan jasa;
- d. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok;
- e. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen untuk melaksanakan tuntutan ganti kerugian;
- f. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi;
- g. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.

2. Asas Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dirumuskan dalam Pasal 2 UUPK yang isinya: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

⁶ Anak Agung Diah Indrawati, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 30.

Kemudian dalam penjelasannya ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, 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 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 dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengaju pada filosofis pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada filsafah Negara Republik Indonesia.⁷

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:⁸

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan;
- c. Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan kedalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri maupun bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.⁹

⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) hlm. 26.

⁸*Ibid.*

⁹*Ibid.*, hlm. 28-30.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- 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, 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/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Tinjauan Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah “konsumen” berasal dari bahasa Belanda “konsument”, bahasa Inggris “consumer” yang berarti “pemakaian”. Menurut Agus

Broto Susilo (dalam Rachmadi Usman) bahwa di Amerika Serikat kata ini diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk cacat”, baik korban pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.¹⁰ Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan terhadap benda lain yang ditimbulkan produk yang cacat tersebut.¹¹

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK 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.”

Seorang pakar konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.¹²

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yaitu:¹³

¹⁰Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, (Jakarta: Djambatan, 2000), hlm. 200.

¹¹Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers), 2011, hlm. 21.

¹²Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 61-62

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

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksi. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan

¹³A Z. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 13.

untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen.¹⁴

Penjelasan Pasal 1 angka 2 menyebutkan: “Di 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 suatu produk lainnya’. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir”. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang dilindungi oleh Undang-undang adalah konsumen akhir.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Berbicara tentang konsumen, maka hal yang paling penting untuk dikemukakan yaitu hak-haknya. Hal ini karena salah satu penyebab kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pelanggaran hak-haknya. Ini disebabkan konsumen kurang mengetahui apa-apa saja yang menjadi haknya. UUPK kemudian merumuskan sejumlah hak penting konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

¹⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm. 25

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan/atau jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk dapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-haknya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden

Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari:¹⁵

- 1) Hak memperoleh keamanan;
- 2) Hak memilih;
- 3) Hak mendapat informasi;
- 4) Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (Organization of Consumer Union - IOCU) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:¹⁶

- 1) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- 2) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 3) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- 4) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:¹⁷

- 1) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);

¹⁵Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 39

¹⁶*Ibid.*

¹⁷*Ibid.*

- 2) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- 3) Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- 4) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- 5) Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:¹⁸

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen dapat dilihat dalam Pasal 5 UUPK yang meliputi:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

¹⁸*Ibid.*, hlm.4.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 7 UUPK antara lain yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 2) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 3) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen lainnya adalah mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak diproses oleh aparat kepolisian dan/atau Kejaksaan.¹⁹

C. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 (UUPK), yaitu:

¹⁹*Ibid.*, hlm. 49

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

Kemudian didalam penjelasan pasal ini, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:²⁰

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan,

²⁰Adrian Sutedi, Op.Cit. hlm. 11.

orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung, dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara dan sebagainya.

Pelaku usaha dalam hal ini adalah pedagang dan/atau toko yang menjual produk telematika dan elektronika yang menurut penjelasan di atas digolongkan sebagai pelaku usaha distributor.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga mempunyai hak-hak yang harus dihargai dan dihormati oleh konsumen dan pemerintah., karena tanpa melindungi hak-haknya maka akan mengakibatkan macetnya aktifitas usaha. Hak pelaku usaha tersebut terdapat dalam Pasal 6 UUPK yang meliputi:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga dibebani dengan kewajiban dan tanggung jawab terhadap konsumen. Kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 UUPK yaitu :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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 di perdagangkan;

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.²¹

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 UUPK. Tanggung jawab tersebut pada pokoknya meliputi:

- a. Tanggung jawab untuk memeberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 UUPK).

²¹ Ahmadi Miru, Op.Cit. hlm. 54-55.

- b. Bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang menimbulkan oleh iklan tersebut (Pasal 20 UUPK).
- c. Tanggung jawab importir barang jika importasi barang tidak dilakukan agen atau perwakilan produsen luar negeri dan tanggung jawab importir jasa asing yang tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing (Pasal 21 UUPK).
- d. Tanggung jawab untuk membuktikan mengenai ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, Pasal 21 (Pasal 22 UUPK).
- e. Tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain yang beritikad baik atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen (Pasal 24 UUPK).
- f. Tanggung jawab untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan untuk memenuhi jaminan atau garansi uang diperjanjikan serta tanggung jawab atas pelanggaran terhadap ketentuan ini (Pasal 25 UUPK).
- g. Tanggung jawab pelaku usaha di bidang jasa untuk memberikan jaminan dan/atau garansi yang disepakati (Pasal 26 UUPK).
- h. Tanggung jawab untuk membuktikan mengenai ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 (Pasal 28 UUPK).

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Ketika terjadi kasus-kasus

pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.²²

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen.²³

Bentuk kerugian yang umumnya menimpa konsumen meliputi *personal injury*, *injury to the product itself/some other property* dan *pure economic loss*. Jadi, di sini terkait dengan kerugian immaterial yang membahayakan keselamatan jiwa konsumen (*personal injury*) dan materiil di mana kerusakan terjadi pada barang tersebut (*injury to the product itself/some other property*) dan hilangnya nilai ekonomis akan barang (*pure economic loss*).²⁴

²²Edmon Makarim, dkk, *Pengantar Hukum Telematika - Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 365-366.

²³Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 296-297.

²⁴Edmon Makarim, dkk, *op.cit*, hlm. 366.

D. Tinjauan Tentang Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Perjanjian

Sebelum menjelaskan pengertian perjanjian jual beli secara utuh maka akan dibahas terlebih dahulu mengenai perjanjian.

Definisi perjanjian telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1313, yaitu bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Menurut Subekti, suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.²⁵ R. Setiawan, menyebutkan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²⁶

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, pada dasarnya bahwa perjanjian yaitu proses interaksi atau hubungan hukum dari dua perbuatan hukum yaitu penawaran oleh pihak yang satu dan penerimaan oleh pihak yang lainnya sehingga tercapai kesepakatan untuk menentukan isi perjanjian yang akan mengikat kedua belah pihak.

Adapun syarat sahnya perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata yaitu:

²⁵ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (PT. Intermasa, Jakarta, 2001), hlm. 36.

²⁶ R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, (Bandung: Bina Cipta, 1987), hlm. 49.

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang tidak terlarang (kausa yang halal).

Adapun penjelasan dari masing-masing syarat-syarat sah perjanjian adalah sebagai berikut:

a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.

Menurut Subekti, yang dimaksud dengan kata sepakat adalah persesuaian kehendak antara dua pihak yaitu apa yang dikehendaki oleh pihak kesatu juga dikehendaki oleh pihak lain dan kedua kehendak tersebut menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Dan dijelaskan lebih lanjut bahwa dengan hanya disebutkannya "sepakat" saja tanpa tuntutan sesuatu bentuk cara (formalitas) apapun seperti tulisan, pemberian tanda atau panjer dan lain sebagainya, dapat disimpulkan bahwa bilamana sudah tercapai sepakat itu, maka sahlah sudah perjanjian itu atau mengikatlah perjanjian itu atau berlakulah ia sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.²⁷

J. Satrio, menyatakan, kata sepakat sebagai persesuaian kehendak antara dua orang di mana dua kehendak saling bertemu dan kehendak tersebut harus dinyatakan. Pernyataan kehendak harus

²⁷ Subekti, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, (Bandung: Alumni, 1992), hlm. 4.

merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum.

Dengan demikian adanya kehendak saja belum melahirkan suatu perjanjian karena kehendak tersebut harus diutarakan, harus nyata bagi yang lain dan harus dimengerti oleh pihak lain.²⁸ Pasal 1321 KUHPerdata menyebutkan “Tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.” Dari Pasal ini dapat disimpulkan bahwa terjadinya kata sepakat antara masing-masing pihak harus diberikan secara bebas atau tidak boleh ada paksaan, kekhilafan dan penipuan. Dengan demikian suatu perjanjian yang kata sepakatnya didasarkan paksaan, kekhilafan, penipuan maka perjanjian itu di kemudian hari dapat dimintakan pembatalannya oleh salah satu pihak.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

Pasal 1329 KUH Perdata menyebutkan bahwa “Setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perjanjian dengan ketentuan oleh Undang-undang tidak ditentukan lain yaitu ditentukan sebagai orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian. Selanjutnya Pasal 1330 KUHPerdata menyebutkan bahwa orang yang tidak cakap membuat perjanjian yaitu:

²⁸ J. Satrio, *Hukum Jaminan, Hak-Hak Jaminan Kebendaan*, (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti, 1993), hlm. 129.

1) Orang yang belum dewasa;

Pasal 1330 KUHPdata menyatakan bahwa "Belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 (dua puluh satu) tahun dan sebelumnya belum kawin". Apabila perkawinan itu dibubarkannya sebelum umur mereka genap 21 (dua puluh satu) tahun, maka mereka tidak kembali lagi dalam kedudukan belum dewasa.²⁹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris, Pasal 39 dan 40 menyatakan "Untuk penghadap dan saksi paling sedikit berumur 18 tahun atau telah menikah." Selanjutnya dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 menyatakan "Cukup umur untuk kawin adalah 18 tahun. Sehingga apabila seseorang belum berusia genap 21 tahun tetapi telah kawin menimbulkan konsekuensi menjadi cakap bertindak."

2) Mereka yang berada di bawah pengampuan/perwalian dan Orang perempuan/isteri dalam hal telah ditetapkan oleh Undang-undang;

Pasal 433 KUH Perdata menyebutkan bahwa, "Setiap orang dewasa, yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, walaupun jika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirnya. Seorang dewasa boleh juga ditaruh di bawah pengampuan karena keborosannya."

²⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 78.

Pasal 345 KUHPerdara menyebutkan “Apabila salah satu dari kedua orang tua meninggal dunia maka perwalian terhadap anak-anak kawin yang belum dewasa, demi hukum dipangku oleh orang tua yang hidup terlama, sekadar ini tidak telah dibebaskan atau dipecat dari kekuasaan orang tuanya.”

- 3) Semua orang kepada siapa Undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu;

Pasal 108 KUH Perdata disebutkan “Seorang perempuan yang bersuami, untuk mengadakan suatu perjanjian, memerlukan bantuan atau izin (kuasa tertulis) dari suaminya.” Namun hal ini sudah tidak berlaku dengan adanya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yakni Pasal 31 yang menyatakan: hak dan kedudukan isteri adalah seimbang dengan hak dan kedudukan suami dalam kehidupan rumah tangga dan pergaulan hidup bersama dalam masyarakat.

Soebekti menjelaskan bahwa dari sudut keadilan, perlulah bahwa orang yang membuat suatu perjanjian dan nantinya akan terikat oleh perjanjian itu, mempunyai cukup kemampuan untuk menginsyafi benar-benar akan tanggung jawab yang dipikulnya dengan perbuatannya itu. Sedangkan dari sudut ketertiban hukum, karena seorang yang membuat suatu perjanjian itu berarti mempertaruhkan kekayaannya, maka orang tersebut haruslah seorang yang sungguh-sungguh berhak bebas berbuat dengan harta

kekayaannya.³⁰ Tegasnya syarat kecakapan untuk membuat perjanjian mengandung kesadaran untuk melindungi baik bagi dirinya maupun dalam hubungannya dengan keselamatan keluarganya.

c. Suatu hal (obyek) tertentu.

Suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah barang yang menjadi objek suatu perjanjian. Objek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan. Prestasi itu sendiri bisa berupa perbuatan untuk memberikan suatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.³¹

Berdasarkan Pasal 1333 KUH Perdata “Barang yang menjadi objek suatu perjanjian harus tertentu, setidaknya harus ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya tidak perlu ditentukan asalkan saja kemudian dapat dihitung atau ditentukan.” Sebelumnya dalam Pasal 1332 KUHPerdata menyebutkan bahwa “Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi pokok persetujuan.” Dengan demikian barang-barang di luar perdagangan tidak dapat menjadi objek perjanjian, misalnya, barang-barang yang dipergunakan untuk keperluan orang banyak, seperti jalan umum, pelabuhan umum, gedung-gedung umum dan udara.

d. Suatu sebab yang tidak terlarang (kausa yang halal).

³⁰ Subekti, *Op.Cit*, hlm.13.

³¹ Abdul Hakim Siagian, *Hukum Perjanjian*, (Medan : Penerbit UMSU Press Medan, 2014), hlm.62.

Pasal 1337 KUH Perdata menentukan bahwa “Suatu sebab atau kausa yang halal adalah apabila tidak dilarang oleh Undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.”

Suatu perjanjian yang tidak memenuhi syarat sah sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, baik syarat subyektif maupun syarat obyektif akan mempunyai akibat-akibat sebagai berikut:³²

- 1) Non-eksistensi, apabila tidak ada kesepakatan maka tidak timbul perjanjian;
- 2) *Vernietigbaar* atau dapat dibatalkan, apabila kontrak tersebut lahir karena adanya cacat kehendak (*wilsgebreke*) atau karena ketidakcakapan (*onbekwaamheid*)-(syarat Pasal 1320 BW angka 1 dan 2), berarti hal ini terkait dengan unsur subyektif, sehingga berakibat kontrak tersebut dapat dibatalkan, dan;
- 3) *Nietig* atau batal demi hukum, apabila terdapat kontrak yang tidak memenuhi syarat obyek tertentu atau tidak mempunyai causa atau causanya tidak diperbolehkan (syarat Pasal 1320 BW angka 3 dan 4), berarti hal ini terkait dengan unsur obyektif, sehingga berakibat kontrak tersebut batal demi hukum.

Perjanjian yang tidak memenuhi syarat subyektif akibat hukumnya adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan karena saat terjadinya tidak

³² *Ibid.* hlm. 69

ada kesepakatan atau tidak ada kecakapan dari subyek atau pelaku perjanjian tersebut (Pasal 1446 KUHPerdara jo. 1320 KUHPerdara). Permintaan pembatalan dilakukan oleh orang tua/wali dari pihak yang tidak cakap atau oleh pihak yang menyatakan kesepakatan karena paksaan, kehilafan, atau penipuan³³.

Permintaan pembatalan perjanjian yang tidak memenuhi syarat subyektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:³⁴

- 1) Secara aktif menuntut pembatalan perjanjian itu di muka hakim; dan
- 2) Secara pasif yaitu sampai digugat di muka hakim untuk memenuhi perjanjian itu dan disitulah baru mengajukan kekurangan persyaratan perjanjian itu.

Perjanjian yang tidak memenuhi syarat objektif maka perjanjian itu batal demi hukum, yang artinya dari semula dianggap tidak pernah dilahirkan perjanjian. Dengan kata lain bahwa tujuan yang mengadakan perikatan semula adalah gagal, maka dari itu tidak ada suatu alasan bagi pihak untuk menuntut di muka hakim³⁵.

2. Perjanjian Jual beli

a. Pengertian Jual Beli

Pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang

³³ *Ibid.*, hlm.37.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*, hlm 63.

telah dijanjikan. Pasal 1457 KUHPerdara ini menunjukkan bahwa suatu perbuatan jual beli merupakan pula suatu perjanjian yang bertimbal balik.

Perkataan jual-beli menunjukkan bahwa dari suatu pihak perbuatan dinamakan “Penjual”, sedangkan dari pihak lain dinamakan “Pembeli”. Istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbal-balik itu adalah sesuai dengan istilah Belanda “*koopen verkoop*” yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu “*verkoop*” (menjual) sedangkan yang lain “*koop*” (membeli). Dalam Bahasa Inggris jual-beli disebut hanya dengan “*sale*” saja yang berarti penjualan (hanya dilihat dari sudut penjual), begitu pula dalam Bahasa Perancis disebut hanya dengan “*vente*” yang juga berarti “penjualan”, sedangkan dalam Bahasa Jerman dipakainya perkataan “*kauf*” yang berarti “pembelian”.³⁶

Jadi, perjanjian jual beli adalah suatu perbuatan hukum, yang mana terjadinya suatu persetujuan antara satu pihak yang mana pihak tersebut mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan kepada pihak lain dan pihak lain tersebut membayarkan harga suatu kebendaan tersebut sesuai dengan harga yang telah disepakati.

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual-beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas “konsensualisme” yang menjiwai hukum perjanjian Kitab Undang - Undang Hukum Perdata

³⁶R.Subekti, *Aneka Perjanjian Cetakan Kesepuluh*, (Bandung : Citra Aditya,). hlm.2.

yaitu Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian jual-beli harus sudah dilahirkan pada detik tercapainya kata sepakat mengenai barang dan harga. Begitu pula pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual-beli yang sah.³⁷

b. Hak Penjual dan Pembeli

1) Hak penjual

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdata maka dapat ditemukan hak penjual yaitu menerima pembayaran atas barangdan/atau jasa yang dibeli oleh kosumen. Berdasarkan Pasal 1517 KUHPerdata menyebutkan : “Jika pembeli tidak membayar harga pembelian, maka penjual dapat menuntut pembatalan pembelian menurut ketentuan-ketentuan Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdata”

Pasal 1266 menyebutkan tentang syarat pembatalan yaitu:

“Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andai kata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam persetujuan. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, maka Hakim dengan melihat keadaan, atas permintaan tergugat,

³⁷*Ibid.*,hlm.3.

leluasa memberikan suatu jangka waktu untuk memenuhi kewajiban, tetapi jangka waktu itu tidak boleh lebih dari satu bulan.”

Pasal 1267 KUHPdata menyebutkan: “Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.”

2) Hak Pembeli

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPdata maka dapat diambil hak pembeli yaitu menerima suatu barang dan/atau jasa. Sebagaimana suatu hal yang esensi dalam jual beli maka sejalan dengan hak penjual untuk tidak menyerahkan kebendaan sebelum dibayar, maka kepada pembeli juga selayaknya diberikan hak bahwa dia tidak diwajibkan untuk membayar jika ia tidak dapat memiliki dan menguasai serta memanfaatkan dan menikmati kebendaan yang dibeli tersebut secara aman dan tenteram, kecuali jika hal tersebut telah dilepaskan olehnya.

c. Kewajiban Penjual dan Pembeli

1) Kewajiban Penjual

Pasal 1437 KUHPdata menyebutkan bahwa “Penjual wajib menyatakan dengan jelas, untuk apa ia mengikatkan dirinya, janji yang tidak jelas dan dapat diartikan dalam berbagai

pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya.” Selanjutnya Pasal 1438 KUHPerdota menyebutkan bahwa “Penjual mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya.”

Penyerahan menurut Pasal 1474 KUHPerdota dan Pasal 1481 KUHPerdota adalah “Pemindahtoran barang yang telah dijual ke dalam kekuasaan dan hak milik pembeli,” dan “barang yang bersangkutan harus diserahkan dalam keadaan seperti pada waktu penjualan serta sejak saat penyerahan, segala hasil menjadi kepunyaan pembeli.” Selain itu kewajiban penjual dalam Pasal 1482 KUHPerdota adalah menyerahkan suatu barang meliputi segala sesuatu yang menjadi perlengkapannya dan dimaksudkan bagi pemakaiannya yang tetap, beserta surat bukti milik jika ada.

Selain penyerahan, penjual juga berkewajiban menanggung barang tersebut. Penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli menurut Pasal 1491 KUHPerdota adalah untuk menjamin dua (2) hal, yaitu:

- a) Penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram;
- b) Tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.

2) Kewajiban Pembeli

Berdasarkan Pasal 1513 KUHPdata “kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana yang ditetapkan menurut persetujuan.”

Selanjutnya jika pada saat jual beli disepakati, tidak ditetapkan waktu dan tempat pembayarannya, Pasal 1514 KUHPdata menentukan bahwa “jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu maka pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan harus dilakukan.”

E. Tinjauan Tentang Produk Telematika dan Elektronika

1. Pengertian Produk Telematika

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Produk diartikan sebagai barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.³⁸

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 yang dimaksud dengan 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.”

³⁸Tan Kamello, *Praktek Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia Sebagai Akibat Produk Asing di Pasar Nasional*. (Medan : Makalah dalam Pelatihan Manajemen dan Hukum Perdagangan, 1998). hlm.3.

Menurut Kerangka Kebijakan Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia, disebutkan bahwa teknologi telematika merupakan singkatan dari teknologi, komunikasi, media, dan informatika. Senada dengan pendapat pemerintah, telematika diartikan sebagai singkatan dari tele:“telekomunikasi”, ma:”multimedia”, dan tika:”informatika”. Mengacu kepada penggunaan dikalangan Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL), istilah telematika berarti perpaduan atau pembauran (konvergensi) antara teknologi informasi (teknologi komputer), teknologi telekomunikasi, termasuk siaran radio.

Teknologi telematika dalam perkembangannya, saat ini telah menggunakan kecepatan dan jangkauan transmisi energi elektromagnetik, sehingga sejumlah besar informasi dapat ditransmisikan dengan jangkauan, menurut keperluan, sampai seluruh dunia, bahkan ke seluruh angkasa, serta terlaksana dalam sekejap.³⁹ Kecepatan transmisi elektromagnetik adalah (hampir) 300.000 km/detik, sehingga langsung dikirim begitu sampai, memungkinkan orang berdialog langsung, atau komunikasi interaktif maupun televisi dan multimedia.⁴⁰

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa telematika yaitu:⁴¹

- a. Telematika adalah sarana komunikasi jarak jauh melalui media elektromagnetik.

³⁹Wawan Wardiana, "Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia", Makalah Disampaikan pada Seminar dan Pameran Teknologi Informasi, UNIKOM, Yogyakarta, 9 Juli 2002, hlm.234.

⁴⁰*Ibid*, hlm.235.

⁴¹*Ibid*., hlm..239-240.

- b. Kemampuannya adalah mentransmisikan sejumlah besar informasi dalam sekejap, dengan jangkauan seluruh dunia, dan dalam berbagai cara, yaitu dengan perantaraan suara (telepon, musik), huruf, gambar dan data atau kombinasi-kombinasinya. Teknologi digital memungkinkan hal tersebut terjadi.
- c. Jasa telematika ada yang diselenggarakan untuk umum (online, internet), dan ada pula untuk keperluan kelompok tertentu atau dinas khusus (intranet).

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa telematika merupakan teknologi komunikasi jarak jauh, yang menyampaikan informasi satu arah, maupun timbal balik, dengan sistem digital.

2. Pengertian Produk Elektronik

Pengertian produk elektronik dalam Pasal 1 angka 2 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 adalah: “Produk-produk elektronik konsumsi yang dipergunakan di dalam kehidupan rumah tangga”, seperti kulkas, mesin cuci, setrika listrik, *dispenser* dan lain-lain yang digunakan untuk membantu pekerjaan rumah tangga dengan sumber daya listrik agar alat tersebut dapat berfungsi.

Produk telematika dan elektronik wajib dilengkapi dengan manual book dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia telah disebutkan dalam Lampiran I Permendag Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 (terlampir).

F. Tinjauan Tentang Manual Book dan Garansi

1. Pengertian Manual Book

Pasal 1 angka 7 Permendag No. 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 menjelaskan pengertian dari manual book yaitu: “Petunjuk penggunaan (manual) dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut petunjuk penggunaan adalah buku, lembaran, atau bentuk lainnya yang berisi petunjuk atau cara menggunakan produk telematika dan elektronika.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) huruf j yang menyatakan 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 yaitu Permendag Nomor No. 19/M-DAG/PER/5/2009.

Hal tersebut karena tidak semua konsumen di Indonesia mengerti bahasa asing, sehingga pemerintah mewajibkan manual book dalam bahasa Indonesia. Manual book dalam Bahasa Indonesia melindungi konsumen Indonesia dari penggunaan produk telematika dan elektronika yang tidak sesuai dengan ketentuan dari produsen sehingga konsumen lebih aman dalam menggunakan produk telematika dan elektronika.

Manual book yang harus disertakan dalam produk telematika dan elektronika sekurang kurangnya memuat informasi yang mudah dipahami

oleh konsumen sesuai Pasal 3 ayat (1) Permendag No. 19/M-DAG/PER/5/2009 yaitu:

- a. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri;
- b. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor;
- c. Merek, jenis, tipe, dan/atau model produk;
- d. Spesifikasi produk;
- e. Cara penggunaan sesuai fungsi produk; dan
- f. Petunjuk pemeliharaan

2. Pengertian Jaminan/Garansi Dalam Perlindungan Konsumen

Jaminan terhadap kualitas produk dapat dibedakan atas dua macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*.⁴²

- a. *Expressed Warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh penjual atau distributornya secara lisan atau tulisan. Hal ini berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang dan/atau jasa dan penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang ke konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku terhadap kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dijualnya. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya wanprestasi dari pihak penjual.

⁴² Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 83.

b. *Implied Warranty* adalah jaminan berasal dari undang-undang atau hukum. Jadi jaminan itu selalu mengikuti suatu produk yang dijual kecuali diperjanjikan lain. Apabila penjual telah meminta diperjanjikan untuk tidak menanggung sesuatu apa pun dalam hal adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, hal itu berarti bahwa adanya cacat tersembunyi pada barang itu menjadi risiko pembeli sendiri. Jadi jaminan yang diberikan dalam *implied warranty* adalah jaminan tentang pemilikan, jaminan tentang kelayakan, dan jaminan bahwa yang dijual cocok untuk dipasarkan. Namun, penerapan prinsip ini kemudian menjadi masalah dari pihak konsumen, yaitu untuk membuktikan kesalahan dari pihak pelaku usaha.

Buku III KUHPerdara mengatur mengenai jaminan perseorangan, yaitu penanggungan utang (*borgtocht*), perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi⁴³

Definisi mengenai kartu garansi/kartu jaminan ini dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 8 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009, yaitu kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Pasal 2 ayat (1) Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 menyatakan bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam

⁴³ Rachmadi Usman, *Hukum Jaminan Keperdataan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.23-25.

Bahasa Indonesia. Untuk produk-produk yang wajib dilengkapi dengan kartu jaminan terdapat dalam Lampiran I Permendag (terlampir).

Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa kartu jaminan harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

- a. Masa garansi;
- b. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
- e. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- f. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Selanjutnya dalam Pasal 3 ayat (3) Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi berupa ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*), ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan, dan penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Ketentuan Pasal 5 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 menyebutkan bahwa produsen atau importir produk telematika dan elektronika harus memiliki paling sedikit 6 (enam) pusat pelayanan purna

jual yang berada di kota besar dan/atau di perwakilan daerah beredarnya produk telematika dan elektronika, jika produsen dan importir tidak memiliki pelayanan purna jual harus bekerjasama dengan pihak lain yang dibuktikan dengan Surat Perjanjian Kerjasama.

3. Pengertian Layanan Purna Jual

Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 tahun 2008 (SK 07/KEP/BSN/01/2008) menjelaskan bahwa pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional. Standar ini menetapkan ketentuan umum jasa pelayanan purna jual terhadap barang yang pemanfaatannya berkelanjutan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan bukan merupakan barang uji coba atau rekondisi.

Pengertian tentang layanan purna jual dapat juga dilihat dalam Pasal 1 angka 12 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar. Pasal tersebut menyebutkan bahwa pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun.

Lampiran II Permendag No. 19/M-DAG/PER/5/2009 diatur mengenai persyaratan teknis pusat pelayanan purna jual untuk produk telematika dan elektronika yaitu:

- a. Ruang kerja tetap dan/atau bergerak.
- b. Tenaga teknik yang kompeten di bidang servis produk telematika dan elektronika dan akses terhadap perkembangan teknologi perbaikan.
- c. Memiliki sistem manajemen pusat pelayanan purna jual (*service center*), meliputi antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pedoman teknik/pedoman servis pemeriksaan, perawatan, perbaikan, dan penggantian.
- d. Memiliki peralatan berupa mesin, alat perkakas, atau alat pengetesan/pengujian yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan barang bagian, komponen, dan/atau asesorisnya.
- e. Ketersediaan bagian, komponen, dan asesoris yang mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk kegiatan perawatan, perbaikan, dan/atau penggantian.
- f. Ketersediaan pelatihan bagi petugas pemeriksaan, perawatan (*service*) berkala, perbaikan dan/atau penggantian guna meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga teknik.
- g. Sarana komunikasi yang diperlukan untuk berhubungan dengan pelanggan.

Kemudian dalam Permendag No. 19/M-DAG/PER/5/2009 juga ditetapkan bahwa apabila produk telematika dan produk elektronika tersebut tidak dilengkapi dengan kartu garansi maka produsen atau importir harus menariknya dari peredaran. Penarikan itu berdasarkan perintah Direktur Jenderal atas nama Menteri dan biaya penarikannya

dibebankan kepada produsen atau importir. Jika pelaku usaha atau importir tidak menarik produknya maka akan dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan pencabutan perizinan teknis lainnya serta dapat juga dapat dikenakan sanksi yang ada dalam UUPK. Hal-hal tersebut dapat dilihat Pasal 9, Pasal 19 dan Pasal 22 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisa data dengan menggunakan pendekatan melalui dalil atau kaidah yang menjadi pedoman perilaku manusia. Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang apa yang dikaji dan diteliti dengan norma atau hukum melalui sumber hukum positif.⁴⁴

⁴⁴ Johanes Suprpto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, (Jakarta:Penerbit Rineka Cipta, 2003), hlm 2.

Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁴⁵ Pendekatan hukum yang normatif menekankan pada analisa normatif-kualitatif.⁴⁶

B. Bahan Penelitian

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari bahan hukum berupa:

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat berkaitan dengan masalah-masalah yang menjadi pokok permasalahan seperti peraturan-peraturan tentang perlindungan konsumen yaitu:
 - 1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPdt);
 - 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999;
 - 3) Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009.
- b. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku dan doktrin atau pendapat para ahli hukum terkemuka yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.
- c. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum yang dapat memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

⁴⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Manuji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 13.

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 12.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh secara langsung yang bersumber dari hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait yaitu yang didapat dari narasumber dan responden seperti:

- a. Konsumen produk telematika dan elektronika;
- b. Pedagang/pelaku usaha di Magelang;
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten dan Kota Magelang,
- d. Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan (DISKOPERINDAG) Kota Magelang,
- e. Dinas Perdagangan dan Pasar (DISDAGSAR) Kabupaten Magelang
- f. Penasehat hukum di Kabupaten dan Kota Magelang.

C. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian diskripsi-analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan.⁴⁷. Bersifat deskriptif yaitu menggambarkan gejala-gejala di lingkungan masyarakat terhadap kasus yang diteliti, pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan

⁴⁷Ronny Hanitijo Soemitro, 1994, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cet. 5, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 35

kualitatif yang merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif.⁴⁸

Penelitian hukum deskriptif (*descriptive legal study*) adalah penelitian yang bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat.⁴⁹

Penelitian ini melakukan analisis sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan norma secara sistematis sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan

D. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karakteristik yang berhubungan dengan objek penelitian dalam suatu transaksi jual beli barang-barang telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu manual bookdan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia di wilayah Magelang, sehingga peneliti mendapatkan

⁴⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Manuji, *Op.Cit.*, .hlm. 32.

⁴⁹ *Ibid.*

gambaran yang jelas tentang masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

2. Sampling

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang baik adalah sampel yang representative, yaitu sample yang dapat mewakili populasinya, maka pengambilan sample dari populasi harus menggunakan teknik pengambilan sample yang benar.⁵⁰

Menurut Soerjono Soekanto, sampel adalah bagian dari populasi yang masih memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Sampel dalam penelitian ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian.⁵¹

Sampel yang diambil penulis yaitu produk-produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan *manual book* dan kartu garansi dalam bahasa Indonesia.

Responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen produk telematika dan elektronika;
- b. Pedagang/pelaku usaha di Magelang;
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten dan Kota Magelang,
- d. Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan (DISKOPERINDAG) Kota Magelang,

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 6.

⁵¹ Soerjono Soekanto, *Op, Cit.*, hlm.67.

- e. Dinas Perdagangan dan Pasar (DISDAGSAR) Kabupaten Magelang
- f. Penasehat hukum di Kabupaten dan Kota Magelang.

E. Alat Penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dan empiris berupa :

1. Studi kepustakaan (*library research*) yaitu melakukan pengumpulan data sekunder yang berasal dari buku-buku hukum, peraturan perundang-undangan, jurnal, dan artikel dari internet serta bahan bacaan lainnya.
2. Wawancara / Interview adalah suatu proses interaksi dan komunikasi, yaitu cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode wawancara terarah yaitu peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Dengan Metode ini diharapkan responden dapat menanggapi pertanyaan peneliti berdasarkan pendapat dan pengetahuannya secara relevan dalam ruang lingkup permasalahan yang diteliti diperoleh data yang akurat dari pertanyaan yang diajukan.

F. Metode analisis data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode induktif, yaitu menguraikan hal-hal yang bersifat umum sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Analisa kualitatif adalah suatu tata cara penulisan yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan juga perilaku yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.⁵²

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari penelitian lapangan dengan suatu interpretasi evaluasi dan pengetahuan umum. Selanjutnya data yang diperoleh dari penelitian, baik data primer maupun data sekunder dianalisis dengan menggunakan metode induktif, yaitu suatu cara berfikir yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum, dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan yang bersifat khusus guna menjawab permasalahan berdasarkan penelitian dan hasil analisa tersebut akan dilaporkan dalam bentuk skripsi.

⁵² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), Hlm. 127.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan *Manual book* dan/atau garansi dalam Bahasa Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 dan Disperindag No.19/M-DAG/PER/5/2009. Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan Undang-undang No. 8 tahun 1999 dan Disperindag No.19/M-DAG/PER/5/2009 dalam transaksi jual beli tersebut maka konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi berupa barang yang setara ataupun uang yang senilai dengan harga produk tersebut kepada pelaku usaha .
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen ketika pelaku usaha produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan manual book dan/atau garansi dalam Bahasa Indonesia menolak, tidak memberi tanggapan dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen bisa dilaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri setempat. Disarankan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terlebih dahulu. Hal ini karena BPSK menyelesaikan sengketa konsumen secara gratis, cepat, sederhana dan *win-win solution*. Ketika penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak bisa diselesaikan atau para pihak tidak puas dengan keputusan BPSK maka sengketa konsumen bisa dibawa ke Pengadilan Negeri setempat.

3. Peran dan upaya pemerintah (Dinas Perdagangan Kabupaten Magelang dan Kota Magelang) dalam menangani peredaran produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan *manual book* dan/atau kartu garansi dalam bahasa Indonesia adalah dengan melakukan pengawasan dan pembinaan. Pengawasan merupakan kegiatan mengawasi peredaran produk telematika dan elektronika dengan mengadakan sidak. Pembinaan adalah metode pemerintah untuk memberikan edukasi kepada konsumen dan pelaku usaha. Selain itu upaya pemerintah untuk memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang memperdagangkan produk telematika dan elektronika yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sanksi yang dikenakan pelaku usaha yaitu ganti rugi kepada konsumen, pencabutan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) dan pencabutan ijin teknis lainnya seperti pencabutan SITU (Surat Ijin Tempat Usaha) dan sanksi pidana berupa penjara 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)

B. Saran-saran

1. Bagi Masyarakat

Masyarakat sebagai konsumen agar lebih berhati-hati dalam membeli produk telematika dan elektronika. Lebih teliti dalam membeli dan jangan sungkan untuk bertanya kepada pelaku usaha tentang produk telematika dan elektronika yang hendak dibeli. Sebelum menggunakan produk, baca dan ikuti petunjuk informasi dan prosedur penggunaan (*manual book*)

2. Bagi pelaku usaha

Pelaku usaha diharapkan untuk selalu menjual produk yang sesuai dengan ketentuan peredaran di Indonesia salah satunya menjual produk telematika dan elektronika yang disertai dengan *manual book* dan garansi dalam Bahasa Indonesia.

3. Bagi pemerintah

Pemerintah melalui Dinas Perdagangan di Kabupaten Magelang maupun Kota Magelang diharapkan untuk melakukan sidak secara lebih rutin ke pasar-pasar agar penyebaran produk khususnya produk telematika dan elektronika dapat dipantau, dan ketika pelaku usaha menjual produk tidak sesuai dengan ketentuan maka diharapkan penerapan sanksi berupa pidana dapat dilakukan agar pelaku usaha jera.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Ade Maman Suherman, 2005, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- A Z. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Edmon Makarim, dkk, 2005, *Pengantar Hukum Telematika - Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, PT Raja Grafindo Persada, 2005), Jakarta.
- Erman Rajagukguk. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm.7.
- Abdul Hakim Siagian, 2014, *Hukum Perjanjian*, Penerbit UMSU Press Medan, Medan.
- Bambang Sunggono, 1998, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo
- Johanes Suprpto, 2003, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

- J. Satrio, 1993, *Hukum Jaminan, Hak-Hak Jaminan Kebendaan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- R. Setiawan, 1987, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung
- R.Subekti, *Aneka Perjanjian Cetakan Kesepuluh*, Citra Aditya, Bandung.
- Rachmadi Usman, 2009, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Sinar Grafika, Jakarta
- Soerjono Soekanto dan Sri Manuji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sri Redjeki Hartono, 2000, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Mandar Maju,Bandung.
- Subekti, 1992, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung.
- Subekti, 2001, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1994, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cet. 5, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.

Tan Kamello, 1998, *Praktek Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia Sebagai Akibat Produk Asing di Pasar Nasional*, makalah dalam Pelatihan Manajemen dan Hukum Perdagangan, Medan.

Wawan Wardiana, 2002 "*Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia*", Makalah Disampaikan pada Seminar dan Pameran Teknologi Informasi, UNIKOM, Yogyakarta.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, 2009), Bandung.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-

DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika (Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009).