



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM  
PERJANJIAN JUAL BELI HANDPHONE RESMI DI TOKO  
HANDPHONE DI KOTA MAGELANG**

**Benandri Dwiki Saputra\*, Hendro Saptono, Suradi**  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
Email: Benandridwiki@gmail.com

**ABSTRAK**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli handphone resmi adalah hal yang sangat penting untuk berkembangnya ekonomi masyarakat. Untuk itu diperlukannya perlingan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang yang mengandung unsur penyalahgunaan keadaan yang dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam hal Jual-beli barang handphone pada dasarnya bagian dari skema perjanjian jual-beli yang di atur dalam pasal 1457 KUH Perdata jual-beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga yang lelah diperjanjikan. Tujuan penelitian dalam penelitian untuk mengetahui pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen handphone yang membeli di toko resmi handphone di Kota Magelang. Untuk mengetahui upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk yang dibeli di toko handphone di Kota Magelang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *juridis sosiologis* atau *socio-legal research* dengan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif-analitis, sehingga metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Hasil penelitian yaitu 1) Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen handphone yang membeli di toko resmi handphone di Kota Magelang kurang diketahui oleh konsumen. Upaya yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan klausula baku yang bersifat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha adalah dalam bentuk memberikan pengawasan terhadap pelaku usaha dan pembinaan terhadap konsumen, agar apabila terjadi sengketa konsumen dapat mengajukan gugatan ataupun tuntutan sesuai dengan hak dan kepentingan yang dirugikan. Upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk yang dibeli di toko handphone di Kota Magelang dapat dilakukuan melalui dua cara, yaitu melalui cara non litigasi ataupun melalui cara litigasi (pengadilan).

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Perjanjian Jual Beli, Handphone

**ABSTRACT**

*Legal protection for consumers in the sale and purchase of official mobile phones is very important for the development of the community economy. For this reason, it is necessary to reduce legal rights to consumers in the sale and purchase of goods that contain elements of misuse of the situation associated with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). In the case of buying and selling mobile phone goods basically the part of the scheme of sale and purchase agreement regulated in article 1457 of the Civil Code, buying and selling is an agreement in which one party binds itself to give up material and other parties to pay the tired price promised . The purpose of the research in the study was to find out the regulation regarding legal protection for mobile phone consumers who bought at the handphone official store in Magelang City. To find out legal remedies for consumers who are harmed by products purchased at handphone shops in Magelang City. The research method used in this study is a sociological juridical approach or socio-legal research with descriptive-analytical research specifications, so that the data analysis method used is a qualitative analysis method. The results of the study are 1) The regulation regarding legal protection for mobile phone consumers who buy at the official mobile phone shop in the city of Magelang is less known by consumers. Efforts provided by the government related to consumer protection in the use of standard clauses that eliminate the*



*responsibility of business actors are in the form of providing supervision of business actors and guidance to consumers, so that in the event of a dispute consumers can file a claim or claim in accordance with the rights and interests that are harmed . Legal remedies for consumers who are harmed by products purchased at handphone shops in Magelang City can be carried out in two ways, namely through non-litigation or through litigation (court).*

*Keywords: Legal Protection, Sale and Purchase Agreement, Mobile*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi *handphone* sangatlah pesat, hal itu dilihat dari setiap tahun banyak sekali seri *handphone* dengan berbagai merek mengeluarkan produk terbaru mereka dengan menonjolkan fitur-fitur yang mendukung aktifitas hidup manusia diantaranya adalah multimedia, *game*, *email* dan layanan internet lainnya. Saat ini layanan multimedia juga telah merambah ke dalam layanan ponsel. Hal ini tentunya tidak terlepas dari hasil kemajuan teknologi telekomunikasi dengan teknologi informasi. Tidak mengherankan jika kebutuhan akan pulsa *handphone* telah menjelma menjadi kebutuhan pokok manusia modern saat ini yang diwujudkan dalam bentuk perjanjian jual beli.

Saat ini semakin terbuka lebar kebebasan konsumen untuk memilih *handphone* sesuai keinginan dan kemampuan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut di sisi lainnya mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas oleh pelaku usaha (penjual) melalui promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang dapat merugikan konsumen.<sup>1</sup>

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dimulai dan sebuah perjanjian. Perjanjian dalam hukum perlindungan konsumen dimulai sejak konsumen datang untuk membeli atau menggunakan barang

dan/atau jasa kepada pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa. Konsumen mendapatkan penjelasan mengenai barang dan/atau jasa yang dibutuhkan setelah ada kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha dan konsumen memiliki bentuk perjanjian baku yang isinya sudah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir secara sepihak oleh pelaku usaha yang memiliki kedudukan yang lebih kuat. Hal tersebut yang memberi celah terhadap terjadinya hal yang dapat merugikan konsumen karena posisi tawar yang tidak seimbang.<sup>2</sup> Dalam nota kuitansi tersebut tidak tercantum klausula mengenai waktu garansi, perihal konsumen yang melakukan reparasi sehingga hal tersebut merugikan konsumen apabila terjadi kerusakan nantinya. Pencantuman klausula haku ini dirasa kurang lengkap.

Ketidakseimbangan keadaan tersebut tentu saja merugikan kepentingan masyarakat sebagai konsumen karena pada umumnya produsen berlindung di balik kegiatan jual beli *handphone*. Guna menghindari ketidakseimbangan tersebut maka diperlukan kejelasan posisi tanggung jawab pihak penjual *handphone* dan calon pembeli yang hendak membeli barang agar tidak merugikan kedua belah pihak. Hak dan kewajiban para pihak sebaiknya ditentukan secara jelas, khususnya berkaitan dengan ganti kerugian dalam transaksi jual beli *handphone* antara penjual dengan pembeli. Hal

---

<sup>1</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2008, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta. halaman. 12

---

<sup>2</sup> Abdul Hakim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, halaman. 16.

itu tentu sangat berguna bagi konsumen sehingga merasa aman dan terlindungi terhadap kerugian barang yang timbul kelak akibat penggunaan barang.

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek, salah satunya ialah aspek hukum. Hukum berfungsi untuk mengatur dalam kehidupan masyarakat sehingga mampu melindungi kepentingan masyarakat. Hukum juga bisa bertindak untuk melindungi kepentingan konsumen, perlindungan konsumen merupakan salah satu perkembangan hukum yang baru di Indonesia. Hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian hukum ekonomi, hukum ekonomi yang di maksud adalah keseluruhan kaidah hukum admisintrasi negara yang membatasi hak-hak individu yang di lindungi hukum perdata.<sup>3</sup>

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen handphone yang membeli di toko resmi handphone di Kota Magelang?
2. Bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk yang dibeli di toko handphone di Kota Magelang ?

## **METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan *yuridis sosiologis* atau *socio-legal research*<sup>4</sup>, dikarenakan permasalahan

yang diteliti menyangkut hubungan antara faktor *yuridis* dan faktor *sosiologis*. Pendekatan yuridis akan dilakukan menggunakan ketentuan-ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berada dan berlaku di Indonesia lebih khususnya yang terkait dengan masalah yang diteliti. Sedangkan pendekatan sosiologis lebih cenderung melihat fenomena yang terjadi dan memperjelas keadaan sesungguhnya yang ada di masyarakat.<sup>5</sup> Spesifikasi penelitian yang digunakan berupa pola *deskriptif analitis* dan analisis data dilakukan secara kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

### **Pengaturan Mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Handphone yang Membeli di Toko Resmi Handphone di Kota Magelang**

#### **1. Proses Jual Beli Handphone di Toko Resmi**

Handphone yang ditawarkan di toko resmi handphone dijual langsung kepada konsumen. Berikut tahap transaksi jual beli handphone .

##### **1. Tahap Pra-Transaksi**

Pihak toko atau penjual dalam menawarkan handphone resmi dengan mencantumkan informasi-informasi tentang harga, spesifikasi, bonus dan garansi atau layanan-layanan lainnya yang dibuat untuk menarik konsumen.

##### **2. Tahap Transaksi Konsumen**

Pada tahap ini, penjual dan

<sup>3</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, halaman. 2.

<sup>4</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1988, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, halaman 48

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, halaman 11

pembeli akan saling menukar informasi. Penjual akan memberikan informasi tentang harga handphone resmi yang tertera dalam brosur, spesifikasi dan kelebihan-kelebihannya dan hal-hal lain yang dibutuhkan oleh pembeli. Di pihak lain, pembeli juga akan memberitahukan informasi tentang kebutuhannya terhadap handphone resmi yang akan dibelinya. Pembeli biasanya memberitahukan untuk penggunaan apa handphone resmi tersebut serta komponen-komponen apa saja yang wajib ada dan spesifikasinya seperti apa. Dengan begitu pembeli dan penjual akan dapat menentukan handphone resmi seperti apa yang cocok dan sesuai. Dalam tahap ini, pengetahuan konsumen akan menjadi kunci utama karena apabila konsumen tidak mengerti betul mengenai handphone akan sangat dimungkinkan adanya penipuan atau pemberian informasi yang salah yang tentunya untuk keuntungan pelaku usaha. Informasi tersebut dapat dalam bentuk informasi harga, informasi komponen handphone, informasi perkembangan teknologi atau informasi-informasi pengetahuan umum yang berhubungan dengan handphone.

### 3. Tahap Purna-Transaksi

Pelayanan purna jual yang diberikan oleh penjual handphone resmi dapat berupa pelayanan garansi dan berupa layanan *customer service*. Setiap toko atau penjual handphone resmi memberikan garansi yang berbeda-beda terhadap handphone

resmi yang dijual. Garansi yang diberikan dapat dalam bentuk perbaikan apabila handphone resmi rusak atau servis berkala terhadap handphone resmi. Jangka waktu garansi pun juga berbeda-beda sesuai kebijakan penjual. Garansi juga diberikan terhadap tiap komponen handphone resmi.

Garansi komponen tersebut biasanya juga memiliki masa garansi yang berbeda-beda sesuai dengan merek komponen tersebut. Biasanya komponen dengan merek yang cukup terkenal akan mendapat garansi yang cukup lama hingga sampai 1 (satu) tahun, sedangkan komponen dengan merek yang tidak terkenal akan mendapat garansi cukup singkat bahkan ada yang hanya sampai satu minggu.<sup>6</sup>

Dalam tahap ini kemungkinan permasalahan hukum biasanya mengenai pelayanan garansi. Tidak sedikit penjual handphone resmi yang tidak mau mengganti produk yang digaransi dengan berbagai alasan seperti komponennya sudah tidak tersegel lagi atau komponennya sudah tidak diproduksi lagi. Padahal mungkin saja dari awal komponen tersebut sudah tidak tersegel atau memang pada saat pembelian komponen tersebut merupakan komponen lama yang sudah tidak diproduksi lagi. Namun hal tersebut tidak diberitahukan kepada konsumen.

---

<sup>6</sup> Mamik Praptiyono, *Wawancara*, Pemilik Toko Resmi Handphone di Semarang, 15 Januari 2017.

**Pembatalan sepihak dalam perjanjian pengikatan jual beli handphone yang membeli di Toko Resmi Handphone di Kota Magelang.**

Menurut pasal 1338 ayat (2) KUHPerduta ditegaskan bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Artinya menurut Undang-undang dalam setiap perjanjian yang lahir atas dasar kesepakatan para pihak tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Penjual yang membuat perjanjian pengikatan jual beli handphone juga harus menaati ketentuan tersebut. Dalam pelaksanaan pemenuhan prestasi maka kewajiban dari satu pihak akan berhadapan pula dengan kewajiban pemenuhan prestasi dari pihak lainnya.

Dengan demikian perjanjian antara penjual dengan pembeli adalah termasuk kedalam perjanjian timbal balik karena masing-masing dari para pihak mempunyai hak dan kewajiban. Dalam perjanjian timbal balik bila pihak yang satu tidak melakukan kewajibannya maka pihak yang lainpun tidak berkewajiban untuk memenuhi prestasi. Untuk itu ada seperangkat aturan yang mengatur tentang syarat batal dalam perjanjian timbal balik secara sangat khusus diatur sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 1266 dan 1267 KUHPerduta.

Pasal 1266 ayat (1) KUHPerduta menentukan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak

memenuhi kewajibannya. Adapun makna dari pasal tersebut adalah walaupun para pihak tidak mencantumkan secara tegas maka Undang-undang sendiri menetapkan bahwa dalam perjanjian timbal balik yang dibuat para pihak syarat batal selalu itu dianggap tercantum di dalam perjanjian tersebut.

Selanjutnya ayat (2) dari Pasal yang dimaksudkan diatas menentukan bahwa dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Terhadap ketentuan yang demikian Mariam Darus Badruzaman memaknai untuk memberikan kemungkinan kepada Hakim menilai dan mengawasi wanprestasi.<sup>7</sup>

Adapun upaya yang dapat dilakukan menurut Pasal 1267 KUHPerduta adalah pertama memaksakan pemenuhan perjanjian dan kedua membatalkan perjanjian disertai kerugian dan bunga. Dengan demikian untuk memenuhi syarat batal tersebut harus (1) adanya perjanjian timbal balik, (2) salah satu pihak telah terbukti melakukan wanprestasi dan (3) harus melalui perantaraan Hakim.

Dari hasil penelitian terungkap 2 (dua) kasus pembatalan jual beli handphone secara sepihak oleh penjual namun tidak pernah pembatalannya melalui pengadilan. Persyaratan-persyaratan untuk membatalkan secara sepihak dalam perjanjian timbal balik semacam ini yang ditetapkan oleh penjual bertentangan dengan Pasal 1266 dan 1267 KUHPerduta. Syarat

<sup>7</sup> Mariam Darus Badruzaman, 2006, *kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, halaman 44.

pembatalan sepihak yang dibuat penjual bertentangan dengan Pasal 1266 jo 1267 KUHPerdara hal inipun dikuatkan oleh Mahkamah Agung dalam putusnya No. 244 K/Sip/1973 tanggal 24 september 1973 telah memutuskan tentang penarikan kembali suatu perjanjian bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

**Perlindungan Hukum Yang Diberikan Pemerintah Dengan Keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Yang Berkaitan Dengan Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual- Beli**

Penggunaan klausula baku dalam perjanjian jual beli, memang secara Hukum Perdata diakui sah karena tidak adanya unsur pemaksaan kehendak didalamnya, yakni jika konsumen menyetujui perjanjian maka ia sudah tahu mengenai segala sesuatu resiko yang akan ditanggungnya, namun jika ia menolak klausula baku maka para pengusaha tidak akan memaksanya. Prakteknya konsumen demi memenuhi kebutuhan hidupnya tidak jarang juga menyetujui klausula baku yang telah terlebih dahulu ditetapkan oleh pengusaha. Melihat kondisi demikian, acap kali pengusaha membuat isi klausula baku itu cenderung lebih menguntungkan dirinya sendiri, sehingga timbullah ketidakseimbangan hak dan

kewajiban antara pengusaha dengan konsumen.<sup>8</sup>

Ketentuan dari isi perjanjian diatas adalah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf d Undang-undang No.8 Tahun 1999 yang isinya adalah menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen. Dari hasil penelitian yang dilakukan data menunjukkan bahwa perjanjian baku berklusula eksonerasi berupa tindakan sepihak tersebut adalah berat sebelah yaitu bahwa penjual terlalu tinggi mencari keuntungan, penjual memanfaatkan konsumen yang sangat terdesak kebutuhannya terhadap handphone, pembeli tidak ada diberikan kesempatan untuk merubah syarat-syarat baku dalam perjanjian dan posisi konsumen sangat lemah berhadapan dengan penjual. Dari hasil penelitian data menunjukkan juga bahwa nara sumber menyatakan syarat-syarat eksonerasi yang dicantumkan dalam perjanjian jual beli handphone adalah melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan kondisi yang tidak seimbang ini, pemerintah memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan sewenang-wenang dari pengusaha terkait pemakaian klausula baku dalam setiap perjanjian jual beli. Dalam hal ini, pemerintah mengatur mengenai ketentuan apa saja yang boleh dimasukkan kedalam klausula baku

---

<sup>8</sup> Nur Khalifaton, *Wawancara*, Konsumen di Semarang, 15 Januari 2017.

dan hal yang dilarang untuk dicantumkan, dengan tujuan agar konsumen tidak dirugikan.

Berkaitan dengan hal di atas, pemerintah melindungi konsumen dengan memberikan pengaturan terbatas pada penyusunan klausula baku yakni dilarang adanya suatu bentuk peralihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen (Pasal 18 huruf b). Sebaiknya mengenai larangan ini diberikan jangka waktu yang jelas agar pelaku usaha dalam memproduksi barang dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Dalam hal ini, UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 27 huruf e, memberikan batasan yakni selama 4 (empat) tahun. Jika tidak ada pengaturan yang jelas maka menutup kemungkinan bagi pelaku usaha untuk lepas dari tanggung jawab dengan mencantumkan dalam klausula baku secara lebih cepat dari ketentuan yang diatur oleh undang-undang.

Secara jelas pada Pasal 18 huruf e, f, g dan h, pemerintah memberikan perlindungan kepada konsumen terkait dengan pemakaian klausula baku, dimana dikatakan secara tersirat bahwa pelaku usaha tidak boleh meletakkan kedudukan konsumen dibawah sehingga harus taat pada semua peraturan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha dapat saja menghilangkan tanggung jawabnya terhadap barang yang dijualnya kepada konsumen.

Disamping itu, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku ditempat yang tersembunyi,

ditulis dengan huruf kecil yang tidak keliatan dengan jelas sehingga sulit untuk dipahami oleh masyarakat. Terhadap klausula baku yang memuat Pasal 18 ayat (1) dan (2) ini dinyatakan batal demi hukum.

### **Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan Atas Produk yang Dibeli Di Toko Handphone di Kota Magelang**

Penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud dalam bab ini adalah penyelesaian sengketa di luar ruang lingkup pengadilan, khususnya melalui perantara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun prosedur yang pertama sekali dilakukan apabila ingin menyelesaikan sengketa melalui BPSK ini adalah konsumen yang bersengketa bersama-sama dengan pelaku usaha bisa datang langsung ke BPSK yang telah tersedia di setiap provinsi dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir permohonan pengaduan, dan kemudian menyerahkan berkas-berkas (dokumen yang mendukung dalam berjalannya sengketa yang bertujuan untuk mempermudah jalannya penyelesaian sengketa). Surat permohonan tersebut dapat diberikan dalam bentuk tertulis atau secara lisan. Permohonan dapat juga diajukan oleh ahli waris dan kuasanya. Permohonan yang dibuat secara tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK, sedangkan permohonan yang dibuat secara lisan akan dicatat dalam suatu format yang telah dibubuhi tanda tangan atau cap jempol konsumen yang bersangkutan ataupun yang mewakilinya. Berkas yang telah



dicatat di sekretariat BPSK kemudian ditulis tanggal dan nomor registrasi. Setelah mengisi formulir dan menyediakan berkas yang diperlukan maka BPSK akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa dalam rangka melakukan pertemuan pra sidang. Dalam hal ini, BPSK mempunyai kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan yang diadakan masing-masing pihak yang bersengketa. Dalam pertemuan pra sidang inilah akan ditentukan bagaimana langkah yang akan ditempuh berikutnya, penyelesaian sengketa diselesaikan dengan jalan damai atau jalan lain.

Jika jalan damai yang ditempuh tidak juga memberikan titik terang terhadap permasalahan yang ada, maka berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 ada tiga tata cara penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh, yaitu sebagai berikut : Konsoliasi, Mediasi dan Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang dibubuhi dengan tanda tangan kedua belah pihak yang bersengketa dan disaksikan oleh majelis yang dibentuk oleh BPSK. Penyelesaian sengketa harus diselesaikan dalam tempo selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima. Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. Artinya terhadap putusan yang diberikan BPSK tidak dapat dilakukan upaya hukum lagi baik banding ataupun kasasi, yang diperbolehkan adalah mengajukan

keberatan yang disampaikan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak yang bersengketa mengetahui putusan yang diberikan oleh BPSK. Tuntutan dari kedua belah pihak yang tengah bersengketa akan dipenuhi jika memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Surat atau dokumen yang diberikan ke pengadilan adalah diakui atau dituntut salah/ palsu
2. Dokumen penting ditemukan dan disembunyikan oleh lawan
3. Penyelesaian dilakukan melalui satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan dipengadilan.

Jika ada keberatan atas putusan yang diberikan oleh BPSK, maka Pengadilan Negeri yang di limpahkan perkara oleh BPSK wajib menjatuhkan putusan paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan. Hal ini tentu saja memberikan suatu beban yang tidak kecil, karena sengketa konsumen itu sendiri sangat kompleks dan perlu pengkajian yang lebih diteliti oleh hakim. Berkaitan dengan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK terhadap penyelesaian sengketa konsumen, diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 56, yaitu:

1. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut
2. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut

3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen
4. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku
5. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Jika para pihak merasa tidak puas atas putusan Pengadilan Negeri, maka masih diberikan kesempatan untuk mendapatkan penyelesaian hukum dari Pengadilan Tinggi selama 14 hari, kemudian Pengadilan Tinggi wajib menyelesaikan sengketa tersebut dalam jangka waktu 30 hari. Dan apabila para pihak juga merasa belum puas atas putusan di tingkat Pengadilan Tinggi, maka para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatannya ke Mahkamah Agung dalam tempo 14 hari. Untuk ini, Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam jangka waktu 30 hari setelah sampainya permohonan atas keberatan terhadap putusan Pengadilan Tinggi. Namun, jika para pihak yang bersengketa baik konsumen maupun pelaku usaha menerima putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, maka kepada para pihak

diberikan waktu tujuh hari sejak menerima putusan tersebut untuk melakukan eksekusi.

### **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (12), "*BPSK adalah suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen*". Disamping bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK juga bertugas memberikan konsultasi seputar perlindungan terhadap konsumen ataupun konsultasi terhadap hak dan kepentingan pelaku usaha yang berkaitan dengan konsumen, yaitu dalam bentuk :

1. Memberikan penjelasan kepada konsumen dan pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing
2. Memberi penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha
3. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen
4. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MP/ Kep/12/ 2001 mengatur tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Adapun masa jabatan dari BPSK adalah selama 5 tahun dan dapat dipilih kembali untuk satu kali masa jabatan berikut. Perekrutan anggota BPSK ditetapkan oleh menteri, yaitu melalui daftar nama-nama yang dinyatakan lulus

oleh Tim Pemilihan Calon Anggota BPSK yang dibentuk oleh Gubernur masing-masing provinsi dan kemudian diresmikan oleh Menteri Perdagangan. Badan ini mempunyai anggota-anggota yang terdiri dari tiga unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.

Setiap unsur terdiri dari tiga orang atau sebanyak-banyaknya lima orang, yang kesemua anggota tersebut diangkat dan diberhentikan oleh Mendagri. Artinya dalam satu kali periode pengangkatan BPSK setiap Daerah Tingkat II akan diangkat sebanyak 9 atau 15 orang. Jumlah ini diluar dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat yang bertugas untuk membantu BPSK. Adapun susunan keanggotaannya yaitu ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota-anggota yang dibantu oleh sebuah sekretariat (Pasal 50 Jo 51 UUPK).

Dalam Pasal 49 UUPK, disebutkan syarat-syarat untuk menjadi anggota BPSK yaitu :

1. Warga Negara Republik Indonesia
2. Berbadan sehat
3. Berkelakuan baik
4. Tidak pernah dihukum karena berkelakuan jahat
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang perlindungan konsumen
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.

Dalam menyelesaikan setiap kasus sengketa konsumen BPSK dibentuk majelis yang terdiri dari paling sedikit tiga orang yang terdiri dari masing-masing unsur yaitu pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha dan dibantu oleh seorang panitera. BPSK selain bertugas untuk

meyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi, menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 52 tugas dan kewenangan BPSK adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. Melaporkan kepada pihak penyidik umum jika terjadi pelanggaran dalam ketentuan dalam undang-undang ini
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK
10. Mendapatkan atau meneliti

dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Kewenangan BPSK sangat terbatas. Sanksi yang dapat dijatuhkan oleh BPSK hanya sebatas sanksi administrasi artinya sanksi tersebut hanya berupa penetapan ganti rugi, sedangkan penjatuhan sanksi pidana sepenuhnya menjadi kewenangan pengadilan. Mengenai sanksi yang dikenakan kepada pelaku usaha apabila terbukti secara hukum telah melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen, dibedakan menjadi tiga yaitu :

#### 1. Sanksi Administrasi

Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen pada Pasal 60 ayat (2), menyatakan bahwa BPSK dapat menjatuhkan *“Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)”*.

#### 2. Sanksi Pidana

Pokok Penjatuhan sanksi pidana dilakukan oleh pengadilan, apabila penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui jalur litigasi. Sanksi pidana dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

- a. Penjara 5 tahun atau denda Rp.

2.000.000.000,- (Untuk pelanggaran Pasal 8,9,10,13 ayat (2), 15, 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, dan Pasal 18 UUPK).

- b. Penjara 2 tahun atau denda Rp. 500.000.000,- (Untuk pelanggaran Pasal 11, 12, 13 ayat (2), 14, 16, 17 ayat (1) huruf d dan f UUPK)
- c. Sanksi Pidana Tambahan Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 63, terdapat sanksi pidana tambahan apabila melanggar ketentuan Pasal 62,

Sebenarnya sanksi-sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen sudah cukup berat, namun tetap saja masih banyak kita temui praktek pelanggaran hak-hak konsumen. Jelas ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk menjadikan konsumen bukan sebagai objek untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan dan saling bergantung antara satu dengan yang lain. Penegakan perlindungan terhadap konsumen hanya dapat dilakukan apabila aparat hukum mau bertindak tegas atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tanpa ada nepotisme didalamnya.

### Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen handphone yang membeli di toko resmi handphone di Kota Magelang kurang diketahui oleh konsumen. Ketika terjadi sengketa seperti handphone yang dibeli tidak

sesuai dengan yang dipromosikan oleh pelaku usaha, dan membuat konsumen merasa dirugikan. Upaya yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan klausula baku yang bersifat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha adalah dalam bentuk memberikan pengawasan terhadap pelaku usaha dan pembinaan terhadap konsumen, agar apabila terjadi sengketa konsumen dapat mengajukan gugatan ataupun tuntutan sesuai dengan hak dan kepentingan yang dirugikan.

2. Upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk yang dibeli di toko handphone di Kota Magelang dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui cara non litigasi ataupun melalui cara litigasi (pengadilan). Hal ini tergantung kepada para pihak yang bersengketa. Lebih lanjut, penyelesaian sengketa secara litigasi dalam putusannya dapat menjatuhkan sanksi pidana pokok maupun sanksi pidana tambahan sesuai dengan pelanggaran hak yang dilakukannya, dan harus dibuktikan terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan hukum dan prosedur yang berlaku. Sedangkan penyelesaian sengketa secara non litigasi dapat dilakukan dengan bantuan suatu badan yang dibentuk oleh pemerintah dan mempunyai wewenang untuk itu, yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat di setiap provinsi. Apabila para pihak telah memilih jalur penyelesaian sengketa melalui BPSK, maka

mereka tidak boleh lagi mengajukan gugatan ke pengadilan. Hal ini dikarenakan keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK adalah bersifat final dan mengikat. Adapun sanksi yang BPSK berhak berikan kepada pelaku pelanggaran hak konsumen adalah berupa sanksi administrasi yaitu berupa denda sejumlah uang.

### **Saran**

Meskipun konsumen hanya bisa menerima dan menikmati produk yang dihasilkan oleh pelaku, bukan berarti konsumen dapat dijadikan sebagai objek eksploitasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Hal semacam ini hanya akan menambah antrian atau tumpukan perkara mengenai sengketa konsumen. Sengketa konsumen dapat diredam dengan berpandangan positif, dimana antara pelaku usaha dan konsumen saling mengerti hak dan kewajibannya sehingga terciptanya keseimbangan kedudukan. Dalam hal ini tentu saja memerlukan peran aktif pemerintah dan LPKSM dalam mengawasi barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha, apakah memenuhi standart keamanan, kenyamanan, kelayakan, dan kesehatan atau tidak. Dan memberikan pembinaan kepada masyarakat selaku konsumen berupa pendidikan seputar konsumen, pelatihan, dan keterampilan.

Apabila terjadi sengketa konsumen, hendaklah diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga tidak memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya, sehingga apabila ada sengketa konsumen tidak malas untuk mengajukan gugatan



dan tuntutan kepada pengadilan ataupun instansi yang berwenang untuk itu yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung

Amir Ilyas, 2012, *Asas-asas Hukum Pidana*, Rangkang Education Yogyakarta dan Pukap Indonesia, Yogyakarta

Ashshofa Burhan, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Asdi Mahasatya, Jakarta, halaman

Bambang Waluyo, 2000, *Pidana dan Pemidanaan*, Sinar Grafika, Jakarta

I Made Widnyana, 2010, *Asas-Asas Hukum Pidana*, PT. Fikahati Aneska, Jakarta

Moeljatno, 2002, *Asas-asas Hukum Pidana*, Rineka Cipta, Yogyakarta

Prillia Ariani Umboh, 2015, Penerapan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Psikotropika, *Lex Crimen* Vol. IV/No. 3/Mei/2015

Pijiyono, 2007, *Kumpulan Tulisan Hukum Pidana*, Mandar Maju, Bandung

Ridha Ma'roef, 1987, *Narkotika, Masalah dan Bahayanya*, PT. Bina Aksara, Jakarta

Soerjono Soekanto, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sudarto, 1990, *Hukum Pidana I*, Yayasan Sudarto Fakultas Hukum Undip, Magelang

Syamsul Hidayat, 2010, *Pidana Mati di Indonesia*, Genta Press, Yogyakarta

Winarno Surakhmad, 2004, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Tarsito, Bandung

Wirjono Projodikoro, 2003, *Asas-asas Hukum Pidana Di Indonesia*, Rafika Aditama, Bandung