

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu tujuan hukum yakni memberikan pengayoman (perlindungan) kepada masyarakat. Sesuai dengan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang- Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari

tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.²²

Bukan hanya Indonesia, tetapi banyak dari negara lain yang secara lugas menetapkan siapa yang disebut sebagai konsumen dalam perundang-undangannya, konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan caracara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial."²³

Dikarenakan kedudukan konsumen yang lemah, sehingga konsumen wajib dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Shidarta berpendapat sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Aspek perlindungannya misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

²² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 7.

²³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

2. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten ialah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Raharjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.²⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2, terdapat lima asas perlindungan konsumen, diantaranya yaitu :

a. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan

²⁴ Tadjudin Nurdiyana, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Mitra Wacana Media; 2018 hlm 12

penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing- masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang telah menjadi hak-haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.²⁵

b. Asas Keadilan

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. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.²⁶

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antarakepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan

²⁵ Janus Sidabalok,Op.Cit,hal.31

²⁶ *Ibid.*, hlm, 32

penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.²⁷

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.²⁸

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin

²⁷ Janus Sidabalok, loc. Cit.

²⁸ *Ibid.*, hlm, 33

kepastian hukum. Artinya Undang-Undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya. Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.²⁹

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Melalui undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini tercantum tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 antara lain:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

²⁹ Janus Sidabalok, loc. Cit

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya
- 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 bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.³⁰

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Ketentuan Pasal 1 angka (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”³¹

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”, konsumen secara

³⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

³¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal 1 merumuskan sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”³²

Perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dengan diimbui perlindungan merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Az Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan /atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).³³

³² Miru Ahmadi dan Yodo Sutarmn., Jakarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2008, Raja Gratindo Persada, hlm 1

³³ Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika; 2014 hlm

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.³⁴

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, hak konsumen diantaranya adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

³⁴ *Ibid.*, hlm, 7

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁵

Sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5, selain memperoleh hak-hak tersebut. Sebagai penyeimbang, konsumen juga diwajibkan untuk :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁶

C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

³⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁶ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) dijelaskan bahwa Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁷ Penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha terdiri dari perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang individu, distributor dan lainnya.

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) mencakup pengertian yang begitu luas, diantaranya meliputi leveransir, grosir, pengecer dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha yang begitu luas dalam masyarakat terutama di Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*), penghasilan bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewa-gunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok

³⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir yang tidak dapat ditentukan.³⁸

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6, pelaku usaha memiliki hak yang diatur sebagai berikut :

- 
- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
 - c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
 - d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7, sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

³⁸ Abdul Halim Barkatulah. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung. Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran. . 2008: Nusa Media; hlm 34

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1), barang/jasa yang dilarang sebagai berikut :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau atiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan//atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjual barang jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanaatan yang paling baik atas barang tersebut.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku

usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.³⁹

D. Tinjauan Umum Tentang Produk Telematika dan Tanggung Jawab Produk

1. Pengertian Produk Telematika

Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa.⁴⁰ Pengertian produk (*product*) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (4) menjelaskan bahwa barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.⁴¹

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomo 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika Pasal 1 ayat (2), menerangkan bahwa produk telematika adalah produk dari kelompok industri perangkat keras telekomunikasi dan pendukungnya, industri perangkat penyiaran dan pendukungnya, industri komputer dan peralatannya, industri

³⁹ Abdul Halim Barkatulah. Op.Cit,hal.48

⁴⁰ Janus Sidabalok,Op.Cit,hal.15

⁴¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perangkat lunak dan konten multimedia, industri kreatif teknologi informasi, dan komunikasi.⁴² Dalam kegiatan perdagangan, upaya untuk menyertakan buku manual atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia merupakan suatu sarana yang sangat penting karena masyarakat memerlukan suatu informasi yang jelas, benar dan tidak menyesatkan atas produk yang akan ditawarkan kepada konsumen agar tidak terjadi risiko yang dialami konsumen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomo 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika Pasal 2 ayat (1) memberikan penjelasan mengenai peredaran produk telematika dan elektronika sebagai berikut, yang menyatakan setiap produsen atau importir wajib melengkapi setiap Produk Elektronika dan Produk Telematika dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa Indonesia sebelum diperdagangkan di pasar dalam negeri.⁴³

Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika, telah ditetapkan 75 (tujuh puluh lima) produk telematika dan elektronika yang harus memiliki buku manual atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia, termasuk telepon seluler atau handphone seperti yang telah tercantum pada Lampiran I Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan

⁴² Peraturan Menteri Perdagangan Nomo 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika

⁴³ Peraturan Menteri Perdagangan Nomo 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika

dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika. Memiliki buku manual dalam bahasa Indonesia bertujuan untuk memberikan kemudahan konsumen dalam penggunaan produk tersebut. Buku manual tersebut sekurang-kurangnya wajib memuat informasi tentang petunjuk operasi penggunaan, petunjuk perbaikan/pemeliharaan dan spesifikasi produk.

2. Pengertian *Handphone*

Handphone atau telepon seluler adalah perangkat telekomunikasi yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, tetapi dapat dibawa kemana-mana dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (jadi komunikasi nirkabel).⁴⁴

Fungsi-fungsi dari *handphone* ini antara lain, sebagai aplikasi multimedia dapat digunakan sebagai pemutar musik maupun video, memiliki kamera, dan aplikasi-aplikasi personal lainnya. Selain itu untuk mendukung produktivitas profesional, *handphone* juga dapat digunakan sebagai media berkomunikasi melalui jaringan internet dengan aplikasi *instant messaging* atau *chatting* dan jejaring sosial, membaca *e-mail personal*, mempunyai kemampuan navigasi dan akses internet. Untuk produktivitas bisnis, dapat digunakan untuk menyusun makalah, proposal dan presentasi, menggunakan *office* dan melakukan panggilan suara.

3. Pengertian Tanggung Jawab Produk

⁴⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam (Diakses pada 26 Mei 2022)

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk dan orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau dan orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.⁴⁵ Secara umum, tanggung jawab produk adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴⁶

Di Indonesia, cacat peringatan atau instruksi adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Dalam hal ini, selain produsen, dengan syarat-syarat tertentu, beban tanggung jawab itu dapat diletakkan di atas pelaku usaha lainnya, seperti importir produk, distributor atau pedagang pengecernya.

Sementara itu, yang dimaksud dengan tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau suatu badan yang menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distribution*) produk tersebut. Berdasarkan ketentuan hukum perdata yang berlaku, pihak konsumen yang menderita kerugian akibat produk atau barang dapat menuntut pihak produsen secara langsung atau menuntut pihak pedagang darimana barang tersebut dibeli. Produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses

⁴⁵ Ade Maman. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Bogor Ghalia Indonesia 2015. hlm 47

⁴⁶ Abdul Halim Barkatulah. *Loc. Cit.* 49

penutupan beruntut, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir ke distributor, distributor ke agen, agen ke produsen.⁴⁷

4. Prinsip-prinsip Tanggungjawab

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Ketentuan tersebut juga sejalan dengan teori umum dalam hukum acara, yakni asas *mudi: et alterm parterm* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berpekar. Disini hakim harus memberi para pihak beban yang seimbang dan patut, sehingga masing-masing memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara tersebut.

Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.⁴⁸

b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Disamping mengajukan gugatan berdasarkan kelalaian produsen, ajaran hukum memperkenalkan pula konsumen mengajukan gugatan berdasarkan

⁴⁷ Erman Rajagukguk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju 2000. hlm 26-54

⁴⁸ Abdul Halim Barkatulah. Loc. Cit 53

wanprestasi (*breach of warranty*). Tanggung jawab pelaku usaha yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya pertama-tama melihat isi dari kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila pelaku usaha telah berupaya memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.⁴⁹

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan.

Tanggung jawab mutlak atau *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang perbuatan melanggar hukum pada umumnya. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban

⁴⁹ *Ibid*, hlm 61

pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selbihnya dapat digunakan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁵⁰

E. Tinjauan Umum Tentang Buku Manual (Petunjuk Penggunaan)

1. Pengertian Buku Manual (Petunjuk Penggunaan)

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik Dan Produk Telematika Pasal 1 ayat (10), “Petunjuk penggunaan (manual) adalah keterangan tentang cara menggunakan Produk Elektronik dan Produk Telematika dalam bentuk buku dan/atau lembaran.” Kewajiban penyertaan buku manual bahasa Indonesia pada handphone adalah untuk menjamin diperolehnya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai peringatan, kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai sebagai jaminan atas hak keselamatan dan keamanan yang seharusnya diperoleh oleh konsumen.⁵¹

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik Dan Produk Telematika Pasal 3 ayat (1), buku manual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi paling sedikit mengenai :

⁵⁰ *Ibid, hlm 65*

⁵¹ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik Dan Produk Telematika

- a. Nama dan alamat lengkap Produsen untuk produk dalam negeri;
- b. Nama dan alamat lengkap Importir untuk produk asal impor;
- c. Merek, jenis, serta tipe dan/atau model produk;
- d. Spesifikasi produk;
- e. Keterangan cara penggunaan sesuai fungsi produk; dan
- f. Petunjuk pemeliharaan.

F. Tinjauan Umum Tentang Tindak Pidana

1. Pengertian Tindak Pidana

Pengertian dari istilah hukum pidana berasal dari Belanda yaitu *Straafrecht*, *straf* dalam arti Bahasa Indonesia adalah sanksi, pidana, hukuman *recht* dalam arti bahasa Indonesia adalah hukum. Menurut pakar hukum dari Eropa yaitu *pompe*, menyatakan bahwa hukum pidana adalah keseluruhan aturan ketentuan hukum mengenai perbuatan-perbuatan yang dapat dihukum dan aturan pidananya. Menurut Moeljatno mengatakan bahwa, Hukum Pidana adalah bagian dari keseluruhan hukum yang berlaku di suatu Negara, yang mengadakan dasar-dasar dan aturan-aturan untuk:

- a. Menentukan perbuatan-perbuatan mana yang tidak boleh dilakukan, yang dilarang, dengan disertai ancaman atau sanksi yang berupa pidana tertentu bagi barang siapa melanggar larangan tersebut.
- b. Menentukan kapan dan dalam hal-hal apa kepada mereka yang telah melanggar larangan-larangan itu dapat dikenakan atau dijatuhi pidana sebagaimana yang telah diancamkan.

- c. Menentukan dengan cara bagaimana pengenaan pidana itu dapat dilaksanakan apabila ada orang yang disangka telah melanggar larangan tersebut.⁵²

Kemudian pengertian istilah pidana menurut Simons digolongkan menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut: hukum pidana dalam arti objektif adalah keseluruhan dari larangan-larangan dan keharusan-keharusan yang atas pelanggaran oleh negara atau oleh suatu masyarakat hukum umum lainnya telah dikaitkan dengan suatu penderitaan yang bersifat khusus berupa hukuman, dan keseluruhan dari peraturan-peraturan di mana syarat-syarat mengenai akibat hukum itu diatur serta keseluruhan dari peraturan-peraturan yang mengatur masalah penjatuhan dan pelaksanaan dari hukumannya itu sendiri. Sedangkan hukum pidana dalam arti subjectif dibedakan menjadi dua, yaitu:

2. Unsur-unsur Tindak Pidana

Setelah mengetahui arti dan pengertian tindak pidana dari berbagai aspek dan menurut para ahli bahwa tindak pidana merupakan suatu perbuatan yang dilarang yang diatur dalam undang-undang dan barangsiapa yang melanggarnya akan diberi sanksi atau hukuman. Dalam hukum pidana atau membahas mengenai tindak pidana, dikenal pula suatu unsur-unsur tindak pidana.

Setiap tindak pidana yang terdapat dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana pada umumnya dapat di jabarkan menjadi dua macam unsur yaitu unsur-unsur subyektif dan unsur-unsur obyektif. Yang dimaksud unsur subjektif

⁵² Moeljatno, S.H., M.H. *Asas-asas Hukum Pidana*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008, hlm.

itu adalah unsur yang melekat pada diri si pelaku atau yang berhubungan dengan diri si pelaku, dan termasuk ke dalamnya, yaitu segala sesuatu yang terkandung di dalam hatinya. Sedangkan yang dimaksud dengan unsur objektif itu adalah unsur yang ada hubungannya dengan keadaan, yaitu di dalam keadaan mana tindakan dari si pelaku itu harus dilakukan.

Unsur subjektif dari sesuatu tindak pidana itu adalah;⁵³

- 
- a. Kesengajaan atau ketidaksengajaan (*dolus* atau *culpa*);
 - b. Maksud atau *voornemen* pada suatu percobaan atau poging seperti yang dimaksud di dalam Pasal 53 ayat (1) KUHP;
 - c. Macam – macam maksud atau *oogmer* seperti yang terdapat misalnya didalam kejahatan – kejahatan pencurian, penipuan, pemerasan, pemalsuan dan lain – lain;
 - d. Merencanakan terlebih dahulu atau *voorbedachte raad* seperti yang misalnya yang terdapat di dalam kejahatan pembunuhan menurut Pasal 340 KUHP;
 - e. Perasaan takut atau *verss* seperti yang antara lain terdapat di dalam rumusan tindak pidana menurut Pasal 30 KUHP;

Unsur objektif dari suatu tindakan pidana adalah :

- a. Sifat melanggar hukum atau *wederrechtelijkheid*

⁵³ P.A.F Lamintang, 2005, Dasar – Dasar Hukum Pidana Di Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 192.

- b. Kualitas dari si pelaku, misalnya “keadaan sebagai seorang pegawai negeri” di dalam kejahatan jabatan menurut Pasal 415 KUHP.

Perbuatan pidana atau perbuatan yang menurut dilarang yaitu tidak hanya perbuatannya saja yang dilarang namun antara perbuatan dan pelakunya sudah menjadi satu, karena pelaku merupakan orang yang melakukan atau berbuat suatu perbuatan pidana. Kesalahan yang dilakukan oleh pelaku terhadap apa yang telah ia perbuatan merupakan sesuatu yang harus ia pertanggungjawabkan.

3. Pertanggungjawaban Pidana

Pertanggungjawaban pidana dalam istilah asing disebut dengan *teorekenbaardheid* atau *criminal responsibility* yang menjurus kepada pembedaan pelaku dengan maksud untuk menentukan apakah seseorang terdakwa atau tersangka dipertanggungjawabkan atas suatu tindakan pidana yang terjadi atau tidak.⁵⁴ Pertanggungjawaban lahir dari suatu akibat perbuatan yang dilakukan oleh subyek hukum (perseorangan atau korporasi). Yang menjadi dasar pembedaan dapat dipidananya korporasi menurut C.M.V Clarkson, terdapat beberapa doktrin tentang sistem pertanggungjawaban pidana, yaitu:

a. *Strict Liability*

Berdasarkan doktrin ini, bila korporasi melakukan suatu perbuatan yang telah melanggar apa yang dirumuskan dalam suatu peraturan

⁵⁴ Teguh Prasetyo, *Op.Cit.*, hal. 150.

perundang-undangan, maka ia dapat dibebankan tanggungjawab atas perbuatan tersebut tanpa perlu dibuktikan kembali.

b. *Vicarious Liability*

Berdasarkan doktrin ini, abila seseorang agen atau pekerja korporasi bertindak dalam lingkup pekerjaannya dan dengan maksud menguntungkan korporasi, melakukan sesuatu kejahatan, tanggungjawab pidananya dapat dibebankan kepada perusahaan.

c. *Identification Doctrine*

Berdasarkan doktrin ini, bila seseorang yang cukup senior dalam struktur korporasi, atau dapat mewakili korporasi melakukan suatu kejahatan dalam bidang jabatannya, maka perbuatan dan niat orang itu dapat dihubungkan dengan korporasi.

d. *Aggregation Doctrine*

Menurut doktrin ini, tindak pidana tidak hanya bisa diketahui atau dilakukan oleh satu orang. Oleh karena itu, perlu mengumpulkan semua tindakan dan niat dari beberapa orang yang relevan dalam korporasi tersebut.

e. *Reactive Corporate Fault*

Berdasarkan doktrin ini, suatu perbuatan yang merupakan tindak pidana dilakukan oleh atau atas nama sebuah korporasi, pengadilan harus diberi kewenangan untuk memerintahkan korporasi untuk melakukan investasi sendiri guna memastikan orang yang bertanggung jawab dan mengambil suatu tindakan disiplin yang sesuai atas kesalahan orang

tersebut dan mengambil langkah-langkah perbaikan untuk menjamin kesalahan tersebut tidak akan terulang kembali.

f. Management Failure Model

Berdasarkan doktrin ini, bahwa kejahatan tanpa rencana yang dilakukan oleh korporasi ketika ada kesalahan manajemen oleh korporasi yang menyebabkan seseorang meninggal dunia dan kegagalan tersebut merupakan perilaku yang rasional berada jauh dari yang diharapkan dilakukan oleh suatu korporasi.

g. Corporate Mens Rea Doctrine

Telah dikemukakan bahwa perusahaan itu sendiri tidak dapat melakukan kejahatan, mereka tidak dapat berpikir atau memiliki kemauan. Hanya orang-orang yang ada didalam perusahaan yang dapat melakukan kejahatan, namun demikian orang dapat menerima bahwa seluruh gagasan tentang personalitas korporasi adalah fiksi tetapi dibuat dengan baik dan sangat berguna.

h. Specific Corporate Offences

Dalam doktrin ini, masalah-masalah yang berkaitan dengan penegasan tentang kesalahan korporasi, seperti pembuktian dari niat atau kesembroan dapat diatasi dengan membuat definisi khusus yang hanya dapat diterapkan kepada korporasi.⁵⁵

⁵⁵ Elly Syafitri Harahap, Vol. 2, No. 1, 2014, *Asas Strict Liability dan Asas Vicarious Liability terhadap Korporasi Yang Melakukan Tindak Pidana Berdasarkan UU No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*, (<https://jurnal.usu.ac.id/index.php/jmpk/article/view/7452>, diakses 21 Agustus 2017).

Dari semua doktrin mengenai pertanggungjawaban pidana diatas, semuanya dapat digunakan untuk menjerat korporasi dalam mempertanggungjawabkan pidana yang dilakukannya. Dengan demikian, penyempurnaan terhadap doktrin mengena sistem pertanggungjawaban pidana akan terus disempurnakan agar terciptanya tujuan hukum, yaitu keadilan, kepastian, dan kemanfaatan.

