

**PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN
ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN
(Studi Di Pertokoan Merak Jingga)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**ABDILLAH DICKY PRATAMA
NPM.1506200018**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2019**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : ABDILLAH DICKY PRATAMA
NPM : 1506200018
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN (Studi di Pertokoan Merak Jingga)

PENDAFTARAN : 07 Oktober 2019

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIP: 196003031986012001

PEMBIMBING

IRFAN, S.H., M.Hum
NIDN: 0116036701

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 10 Oktober 2019, Jam 13.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ABDILLAH DICKY PRATAMA
NPM : 1506200018
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN
ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN
(Studi di Pertokoan Merak Jingga)
Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus


Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Dr. IDA HANIFA, SH., M.H
NIP: 196003031986012001


FAISAL, SH., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. FAISAL RIZA, S.H., M.H
2. FAISAL, S.H., M.Hum
3. IRFAN, S.H., M.Hum

1. 
2. 




UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ABDILLAH DICKY PRATAMA
NPM : 1506200018
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN
ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN
(Studi di Pertokoan Merak Jingga)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 05 Oktober 2019

DOSEN PEMBIMBING

IRFAN, S.H., M.Hum
NIDN: 0116036701

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ABDILLAH DICKY PRATAMA**
NPM : 1506200018
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER
RAKITAN ANTARA PELAKU USAHA
DENGAN KONSUMEN (Studi di Pertokoan
Merak Jingga)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2019
Saya yang menyatakan



ABDILLAH DICKY PRATAMA

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakhatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN (STUDI DI PERTOKOAN MERAK JINGGA)**

Selesainya skripsi ini, perkenankanlah di ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang di berikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
2. Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Kepada Wakil Dekan I Bapak Faisal, S.H., M.Hum dan Wakil Dekan III Bapak Zainuddin, S.H., M.H.
4. Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Irfan S.H., M.Hum selaku Pembimbing, dan Ibu Isnina, SH., M.Hum, selaku Pembimbing, yang penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
5. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universita Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Tak terlupakan disampaikan terima kasih kepada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian ini berlangsung.

7. Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada Toko Technical Computindo dan Toko Simone Comindo. Atas bantuan dan dorongan sehingga skripsi dapat diselesaikan.
8. Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada ayahanda Khairuddin dan ibunda Deslianti yang telah mangasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, dan seluruh anggota keluarga lainnya.
9. Terima kasih kepada teman-teman saya di komplek 122 Dhani blow, ade kedol dan agung bolot yang telah membantu, mensupport dan menyemangati.
10. Terima kasih kepada sahabat saya D31W Dani, Datuk, Wahyu atas dukungan dan supportnya.
11. Terima kasih kepada Imelia Shintya Luvita atas supportnya untuk skripsi ini.
12. Terima kash kepada Racot (rara bacot) yang telah membantu dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Tiada gedung yang paling indah, kecuali persahabatan, untuk itu, dalam kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat yang telah banyak berperan dalam suka duka dunia kampus seperti Zainul Akmal Siregar, Zaim Marzuki, Muflih Mubarak, M.rizky Rinaldi, Budi Syaputra, Fan Dwi Rizky, Habib Hidayat, M. Haudi Akbar, M. Alif Akbar, M. fachri AlamSyah, Zainal Arifin Sikumbang, Erik Turnip, Prasetya Kurniawan, Chandra Argawansyah dan sahabat-sahabat yang lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu namanya tidak maksud untuk mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka dan untuk itu diucapkan terimakasih yang setulus tulusnya.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading Karena alami tiada orang yang tak salah, kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, di harapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya.

Terima kasih semua, tiada yang lain diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hamba-Nya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan 10 September 2019

Hormat saya

Penulis

ABDILLAH DICKY PRATAMA

NPM :1506200018

ABSTRAK

PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN (STUDI DI PERTOKOAN MERAK JINGGA).

ABDILLAH DICKY PRATAMA

Komputer rakitan merupakan gabungan dari beberapa komponen awal seperti motherboard, hardisk, dan casing digabungkan menjadi satu dengan berbagai merek yang macam-macam adapun perbedaan dengan computer yang branded sudah ditentukan atau sudah ada standardnya dengan yang dibuat oleh pabrik, jumlah permintaan daripada komputer rakitan jauh lebih banyak karena atas permintaan daripada konsumen sendiri, berbeda dengan computer rakitan yang stoknya terbatas sehingga permintaan konsumen juga sedikit jumlahnya, Tujuan penelitian ini untuk mengkaji tanggung jawab pelaku usaha atas produksi komputer rakitan yang di jual kepada konsumen perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli komputer rakitan dan penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis empiris yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa perjanjian jual beli komputer rakitan antara pelaku usaha dengan konsumen peminatnya jauh lebih banyak konsumen yang membeli komputer rakitan dibandingkan dengan komputer yang branded, hal tersebut dipandang perlu untuk pelaku usaha agar lebih menerapkan asas tanggung jawab terhadap barang komputer rakitan yang dibuat dengan olahan sendiri melalui komponen-komponen yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta pula perlunya perlindungan hukum bagi konsumen melalui lembaga-lembaga perlindungan konsumen untuk mengawasi peredaran barang komputer rakitan tersebut. Pada hakikatnya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen belum memberikan pengaruh yang besar untuk menekan daripada minat konsumen yang lebih banyak membeli komputer rakitan dibandingkan dengan komputer yang branded, sebab hal tersebut terlihat dari peraturan hukum terkait perlindungan konsumen yang masih memberikan ketidakjelasan arti maupun kata-kata dan tak dapat dipungkiri dalam kehidupan dan transaksi ekonomi atau jual beli masih menepatkan posisi konsumen dibawah pelaku usaha dan kesadaran hukum masyarakat konsumen tersebut juga masih rendah untuk memahami hak-hak serta kewajiban dari konsumen itu sendiri.

Kata Kunci : Jual Beli, Komputer Rakitan, Pelaku Usaha, Konsumen

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian	
Berita Acara Ujian	
Persetujuan Pembimbing	
Pernyataan Keaslian	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	10
2. Faedah Penelitian	10
B. Tujuan Penelitian	11
C. Defenisi Operasional.....	11
D. Keaslian Penelitian.....	12
E. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	13
2. Sifat Penelitian	14
3. Sumber Data.....	14
4. Alat Pengumpulan Data	15
5. Analisis Data	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perjanjian	17
B. Tinjauan Umum Jual Beli	19
C. Tinjauan Umum Komputer Rakitan.....	21
D. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	24
E. Tinjauan Umum Konsumen	29

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kedudukan Hukum atas Produksi Komputer Rakitan yang Dijual Kepada Konsumen.....	33
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan	42
C. Penyelesaian Sengketa yang Terjadi Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.....	52

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini tidak ada kegiatan manusia modern lepas dari teknologi komputer yang dapat membantu menyelesaikan tugas-tugasnya secara cepat dan efisien. Bahkan dalam perkembangannya komputer telah dapat merubah kebiasaan atau gaya hidup yang beralih dari alam wujud atau fisik ke alam elektronik atau non fisik disebut sebagai ruang maya (*cyberspace*), dimana orang dapat melakukan segala kegiatan melalui internet misalnya memesan barang, memesan tiket pesawat dan sebagainya yang dikenal dengan kegiatan perdagangan. Pengertian komputer yang diberikan oleh pakar diantaranya adalah pendapat Robert H. Blismer dalam bukunya yang berjudul *Computer Annual*, Pengertian Komputer yaitu “suatu alat elektronik yang mampu menerima, memproses, menyimpan perintah dan menyediakan *output* dalam bentuk informasi”¹. Menurut Donald H. Sanders, pengertian dari komputer adalah:

Komputer adalah sistem elektronik untuk memanipulasi data yang cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasi supaya secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya, dan menghasilkan output di bawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi program yang tersimpan di dalam memori (*storage program*).

Komputer itu sendiri terbagi atas elemen-elemen yang mendukungnya yaitu: *Software* (perangkat lunak). *Software* adalah seluruh bagian dari sistem pengolahan data yang luar peralatan komputer itu sendiri, komputer baru dapat

¹Akhmad Yasir Hardiman.2014 “*Memilih dan Menggunakan Komputer*”. Banten: Talenta Pustaka Indonesia. Halaman 3.

difungsikan jika fasilitas software ini tersedia. Fasilitas-fasilitas yang dimaksud terdiri dari sistem design, program dan prosedur lainnya, dan kedua *Hardware* (perangkat keras) *Hardware* merupakan peralatan dalam bentuk fisik dapat dipegang dan terlihat oleh kasat mata, seperti *hard disk, motherboard, sound card, processor, CD-Room, Monitor, Printer, VGA-Card, Keyboard, mouse* yang selanjutnya akan dirakit menjadi satu kesatuan yang disebut komputer.

Perdagangan komputer pada umumnya dikenal dua istilah mengenai jenis komputer yaitu komputer *Branded* (merk terkenal) dan komputer rakitan (komputer lokal) dimana keduanya memiliki perbedaan dalam sistem perdagangannya, perjanjian jual beli dan aspek perlindungan hukumnya, utamanya perlindungan bagi konsumen terhadap komputer rakitan yang dibelinya. Komputer *branded* (merk terkenal) lebih terjamin, khususnya dalam hal spesifikasi *hardware*nya karena sebelum dirangkai sebuah komputer harus melalui berbagai macam uji tes, sehingga konsumen membeli produk dalam satu unit komputer yang utuh (*well packet*) yang sudah terjamin kualitasnya. Pihak produsen memberi jaminan garansi antara satu sampai tiga tahun serta petunjuk pemakaian yang sudah disetarakan bersama komputer tersebut. Produsen komputer *Branded* tidak perlu diragukan misalnya, *Compaq, vendor* memberikan fasilitas *ask compaq* dalam *web-sitenya*. Begitu juga dengan *vendor Zyrex* membuat teknikal *service center* di beberapa tempat yang dapat digunakan oleh konsumennya. Jenis komputer yang kedua dalam perdagangan komputer dikenal dengan jenis komputer rakitan, sering pula disebut komputer lokal adalah suatu komputer dimana komponen dan aksesoris dari komputer dirakit oleh pihak penjual

sendiri, artinya suatu komputer dirakit sesuai dengan komponen yang ada di pasaran saat komputer itu dirakit artinya tidak melalui proses pengujian (*burning test*) sehingga jaminan kualitas produk itu kurang.

Jaminan Penjualan karena tidak menutup kemungkinan sebuah toko komputer secara tidak terduga beralih haluan menjual produk lainnya seperti ponsel atau bahkan sudah gulung tikar. Hal ini tentunya pelaku usaha telah dapat dianggap melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya Pasal 26 yang menyatakan: Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan atau diperjanjikan. Hambatan lain yang sering muncul dalam perdagangan komputer rakitan adalah pihak penjual mengelabui pembeli dengan memanfaatkan ketidaktahuan pembeli (konsumen) berkenaan dengan komputer rakitan yang akan dibeli, seperti memasang komponen komputer tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau penjual memasang barang bekas dalam komputer rakitan tanpa memberitahukan kepada konsumen untuk sekedar memperoleh keuntungan. Hal tersebut jelas pelaku usaha melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 8 yang berisi ketentuan larangan bagi pelaku usaha.

Melihat besarnya jumlah penjualan komputer rakitan akan menimbulkan potensi untuk terjadi kasus-kasus yang merugikan utamanya konsumen maka diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, sesuai dengan Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan, “Bahwa segala warga negara Indonesia bersamaan kedudukannya

dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya".Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara Indonesia adalah sama.Begitu juga kedudukan hukum konsumen, tidak boleh lebih rendah daripada produsen atau pemasar produk produsen. Para pihak memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lainnya yang dijamin oleh Undang-Undang Dilihat dari kacamata produsen, konsumen adalah obyek dari suatu strategi pemasaran atau target pasar dari produsen atau sering disebut sebagai pangsa pasar sehingga banyak usaha yang dilakukan para produsen atau penjual mempromosikan barang yang dijualnya dengan berbagai macam cara walaupun kadang kala menyesatkan konsumen.Sebaliknya kalau dilihat dari sudut pandang yuridis maka konsumen merupakan subyek hukum yang mempunyai hak dan kewajiban hukum, dalam hal ini pemerintah memperhatikan dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang aspiratif melindungi kepentingan dan hak dari konsumen yang cenderung dikesampingkan oleh pelaku usaha atau penjual, di samping juga pelaku usaha dilindungi dari konsumen yang tidak mempunyai itikad baik dalam bertransaksi.

Transaksi jual beli adalah suatu bertimbang balik dalam mana pihak Penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang sedangkan pihak pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan perolehan hak milik tersebut.Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan

antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian yang dibuat pihak-pihak itu menetapkan diterimanya kewajiban hukum untuk dilaksanakan oleh pihak-pihak. Perjanjian mengikat pihak-pihak dan berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Perjanjian wajib dilaksanakan dengan iktikad baik (*te goeder trouw*)². Syarat sah terjadinya jual beli adalah adanya barang. Barang yang menjadi obyek jual beli haruslah memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Dapat diperdagangkan, artinya barang tersebut tidak dilarang untuk diperdagangkan.
2. Harus tertentu, artinya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya.
3. Tidak ada cacat yang tersembunyi, yaitu keadaan barang yang mengakibatkan barang itu tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan atau mengurangi pemakaian daya barang itu.

Ajaran Islam sendiri perihal jual beli ada diatur berdasarkan Al Qur'an dan Hadist Nabi SAW yaitu:Jual beli merupakan salah satu aktifitas yang banyak dilakukan oleh ummat manusia, bahkan hampir tidak ada seorangpun di dunia ini yang terbebas dari aktifitas jual-beli, baik sebagai penjual maupun sebagai pembeli. Dasar hukum disyari'atkannya jual-beli dapat dijumpai dalam beberapa ayat al-Qur'an, antara lain;

²Abdulkadir Muhammad.2014 "*Hukum Perdata Indonesia*". Bandung : Citra Aditya Bakti. 2014. Halaman 20.

Dalam Al Qur'an telah dijelaskan dalil tentang jual beli adalah sebagai berikut:

مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
لَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَ
ال بقره: 572 - هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah: 275)”

الْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِ

ال نساء: 92 - أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu ; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” [An-Nisaa : 29]

Dalam Hadis Nabi disebutkan dalil tentang jual beli sebagai berikut:

—بُرُورٍ سَأَلَ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّ الْكُسْبِ أَطْيَبُ؟ قَالَ عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَّ
رواه الـ بزار والـ حاكم

Nabi saw pernah ditanya; Usaha (pekerjaan/profesi) apakah yang paling baik (paling ideal)?, Rasulullah saw bersabda; pekerjaan (usaha) seseorang dengan tangannya dan setiap jual beli yang baik.” (HR. Bazzar dan al-Hakim).

رواه الـ بيه قي—إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ
“Sesungguhnya jual beli (harus) atas dasar saling ridha (suka sama suka).”
(HR. Al-Baihaqi)

Ada 3 fase dalam perjanjian jual beli komputer rakitan:

1. Pra transaksi

Menawarkan komputer rakitan, pihak penjual komputer rakitan biasanya menggunakan brosur berupa hard copy atau file digital apabila menggunakan media online. Dalam brosur tersebut tercantum informasi tentang komputer rakitan yang dijual mulai dari harga, spesifikasi, bonus, garansi atau layanan lainnya untuk menarik konsumen. Dalam sebuah brosur terdapat berbagai macam paket komputer rakitan dengan masing-masing spesifikasi dan harga. Sehingga konsumen dapat memilih dan membandingkan komputer rakitan seperti apa yang akan mereka beli

Fungsi tersebut dapat dikatakan bahwa brosur merupakan alat utama untuk menarik konsumen. Oleh sebab itu para produsen membuat brosur semenarik mungkin khususnya dengan mencantumkan harga yang semurah mungkin pada paket komputer rakitan tertentu. Spesifikasi yang disebutkan hanya secara umum

tidak secara mendetail seperti prosesor, memori, monitor, casing CPU, RAM. Padahal masih banyak komponen wajib lainnya seperti *motherboard* dan *power supply*. Biasanya penjual komputer rakitan akan memberikan komponen yang memiliki kualitas rendah yang tentunya harganya lebih murah sehingga komputer rakitan juga jauh lebih murah. Padahal dua komponen tersebut sangat vital dan terus bekerja saat komputer dioperasikan. Sehingga dapat mengurangi kualitas komputer dan dapat dipastikan komputer akan rusak dalam waktu yang relatif cepat. Dan tentu saja konsumen akan sangat dirugikan.

2. Proses transaksi

Konsumen mendapatkan informasi tentang komputer rakitan yang akan mereka beli, maka tahap berikutnya konsumen akan melakukan negosiasi dengan penjual komputer. Pada tahap ini penjual dan pembeli akan saling menukar informasi, penjual akan memberikan informasi tentang harga komputer rakitan yang tertera dalam brosur, spesifikasi dan komponen yang didapat serta kelebihan dan hal lain yang dibutuhkan oleh pembeli. Pembeli juga akan memberikan informasi tentang kebutuhannya terhadap komputer rakitan yang akan dibelinya, pembeli biasanya memberitahukan untuk apa penggunaan komputer rakitan tersebut serta komponen apa saja yang wajib ada dan spesifikasinya seperti apa. Dengan begitu penjual dan pembeli akan menentukan komputer seperti apa yang cocok. Pada tahap ini konsumen menjadi kunci utama karena apabila konsumen tidak mengerti betul mengenai komputer akan sangat dimungkinkan adanya kecurangan yang tentunya untuk keuntungan si penjual.

Kesepakatan antara penjual dan pembeli, maka komputer rakitan akan segera dirakit sesuai apa yang telah di sepakati. Komputer memang belum dirakit pada waktu ditawarkan kepada pembeli dan hanya tersedia dalam komponen yang masih terpisah-pisah. Biasanya toko komputer rakitan memiliki teknisi tersendiri dalam merakit komputer rakitan. Untuk komputer rakitan yang *ready stock* pembeli dapat langsung membelinya atau mengganti beberapa komponen yang diinginkan agar sesuai dengan kebutuhannya. Pada tahap ini tindakan yang merugikan konsumen masih sangat mungkin terjadi, pihak penjual khususnya teknisi dapat mengganti komponen yang sudah disepakati tanpa sepengetahuan konsumen, teknisi komputer dapat mengganti komponen tersebut dengan yang bekas atau dengan merek lain yang tentu harganya lebih murah, sehingga penjual akan mendapatkan untung yang lebih besar. Sebaliknya konsumen akan merasa sangat dirugikan.

3. Pasca transaksi

Pelayanan yang diberikan penjual komputer rakitan dapat berupa pelayanan garansi dan berupa layanan *customer service*. Tiap toko atau penjual komputer rakitan memberikan garansi yang berbeda terhadap komputer rakitan yang dijual. Garansi yang diberikan dalam bentuk perbaikan apabila terjadi kerusakan. Jangka waktu garansi pun berbeda sesuai dengan kebijakan toko. Garansi juga diberikan terhadap tiap komponen. Garansi komponen tersebut juga biasanya memiliki masa garansi yang berbeda sesuai dengan merek komponen tersebut. Dalam tahap ini permasalahan hukum biasanya mengenai pelayanan garansi, tidak sedikit penjual komputer rakitan yang tidak mau mengganti produk

yang di garansi dengan berbagai alasan seperti komponen sudah tidak tersegel atau lainnya. Padahal bisa saja komponen tersebut sudah tidak tersegel atau memang pada saat pembelian komponen tersebut merupakan komponen lama yang sudah tidak produksi lagi. Berkaitan dengan kompleksnya permasalahan dalam transaksi jual beli komputer rakitan dan belum adanya jaminan perlindungan terhadap para pihak utamanya konsumen maka penulis tertarik untuk mengambil judul penulisan skripsi ini dengan judul: “Perjanjian Jual Beli komputer Rakitan Antara Pelaku Usaha Dengan konsumen (Studi di Pertokoan Merak Jingga).

1. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produksi Komputer Rakitan Yang Di Jual Kepada Konsumen?
- b. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan?
- c. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Yang Terjadi Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen?

2. Faedah Penelitian

Faedah dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis yaitu untuk menambah wawasan dan khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perdata khususnya terkait tentang perjanjian jual beli komputer rakitan antara pelaku usaha dengan konsumen.

- b. Secara praktis sebagai sumbangan pemikiran bagi kepentingan Negara, Bangsa, Masyarakat, dan Pembangunan agar mengetahui mengenai perjanjian jual beli komputer rakitan antara pelaku usaha dengan konsumen.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha atas produksi komputer rakitan yang di jual kepada konsumen
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli komputer rakitan
3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definis/konsep khusus yang akan di teliti³, berdasarkan judul penelitian yang di terapkan, maka dapat dijelaskan definisi Operasional penelitian, sebagai berikut:

1. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau dimana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

³Ida Hanifah.2018 “*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*”. Medan: Pustaka Prima.. Halaman 17.

2. Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang di janjikan.
3. Komputer rakitan adalah komputer yang komponennya dijual terpisah dan user bebas untuk memilih dan merakit komponen-komponen PC tersebut.
4. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum.
5. 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 di perdagangkan.

D. Keaslian Penelitian

Persoalan Jual Beli Komputer Rakitan bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasa yang penulis teliti terkait **“Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen (Studi di Pertokoan Merak Jingga)**. Penelitian yang pernah diangkat oleh penulis sebelumnya, ada dua judul

yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain;

1. Skripsi Juni Yell Mulih, NIM 050200024, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara, Tahun 2009 yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PIHAK PEMBELI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Di Toko Utama Komputer Medan). Skripsi ini merupakan penelitian empiris yang hanya mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam jual beli.
2. Skripsi Fajar Iqbal, NPM 1342011067, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung, Tahun 2019 yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN KEPADA KONSUMEN DI KOTA BANDAR LAMPUNG (Studi Pada Beberapa Toko Komputer di Kota Bandar Lampung). Skripsi ini merupakan penelitian empiris yang hanya mengkaji tentang pelaku usahanya.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu faktor permasalahan yang akan di bahas, dimana metode penelitian merupakan cara utama yang bertujuan untuk mencapai tingkat penelitian ilmiah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode penelitian yang dilakukan meliputi.

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis dan pendekatan yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yang bertujuan menganalisis permasalahan, dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan

data primer yang diperoleh di lapangan, pada penelitian ini dipadukan bahan-bahan hukum sekunder yaitu seperti berupa bacaan yang relevan dengan materi yang diteliti seperti, buku-buku tentang hukum perdata, hukum konsumen dan karya ilmiah dengan data primer yang langsung diterima dari Penjual dan Konsumen terkait dengan Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang keadaan atau gejala-gejala lainnya terhadap suatu masalah, sehingga penelitian ini dapat pula berbentuk penelitian yang bersifat perspektif artinya penelitian ini dapat menjadi suatu penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadits Rasulullah SAW (As Sunnah). Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan, maka dalam penelitian ini dicantumkan rujukan surah Al-Qur'an dan/atau Hadist Rasulullah SAW sebagai dasar dalam mengkaji dan menganalisa dan menjawab permasalahan yang akan diteliti.
- b. Data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari lapangan, data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung

dari produsen dan konsumen, maka guna memperoleh data primer tersebut penulis melakukan penelitian di Pertokoan Merak Jingga. Skripsi ini juga didukung oleh data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer yang dipakai dalam penelitian ini berupa, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yang berkaitan dengan judul penelitian.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, maka bahan hukum sekunder yang dipakai dalam penelitian ini berupa bacaan yang relevan dengan materi yang diteliti seperti, buku-buku tentang hukum perdata, buku tentang konsumen dan karya ilmiah.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum atau kamus ensiklopedia atau bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.

4. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara:

- a. Studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara dengan Pemilik Pertokoan Merak Jingga, Konsumen (pembeli).

- b. studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu: bertujuan untuk menghimpun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian (*offline*), dan menghimpun data dengan mempergunakan situs dan website terkait dengan penelitian melalui internet (*online*)

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini kemudian di fokuskan, diabstraksikan, diorganisasikan data tersebut secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan, sehingga dapat diambil sebuah pemecahan masalah yang akan diuraikan dengan menggunakan analisis kualitatif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract/agreement*. Dalam KUHPerdata pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang berbunyi: “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi para ahli memberikan pendapat untuk melengkapi atau menyempurnakan isi dari pasal ini. Menurut Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu⁴.

Menurut Abdul Khadir Muhammad, “perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang pihak atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan”⁵. Perjanjian juga dapat disebut sebagai perikatan, dimana perikatan merupakan suatu hubungan yang terjadi di antara dua

⁴Zaeni Asyhadie.2018 “*Hukum Keperdataan*”. Depok : Raja Grafindo Persada. Halaman 58.

⁵Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Halaman 290.

orang atau lebih yang terletak dalam lapangan harta/benda kekayaan. Dimana dalam hubungan itu satu pihak berhak atas suatu prestasi dan pihak lain berkewajiban memenuhi persyaratannya tersebut. Prestasi dapat diartikan sebagai hal yang harus dipenuhi dalam suatu perikatan, prestasi itu dapat saja berupa uang, melakukan sesuatu dalam perikatan/perjanjian⁶

Perjanjian merupakan suatu peristiwa yang konkret dan dapat diamati, baik itu perjanjian yang dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di sampingnya sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju melakukan sesuatu. Dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya. Berdasarkan pengertian-pengertian perjanjian di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa perjanjian adalah suatu hubungan atau ikatan hukum antara dua pihak atau lebih yang didasari dengan kata sepakat yang menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban kedua pihak atau lebih.

2. Syarat sah perjanjian

Agar suatu perjanjian oleh hukum dianggap sah sehingga perjanjian tersebut akan bersifat mengikat kedua belah pihak, maka perjanjian tersebut haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu, yang harus ditepati oleh kedua pihak

⁶Syamsul Arifin. Zaini Munawir. (dkk). 2015 "Pengantar Hukum Indonesia". Medan : Citapustaka Media. Halaman 155.

dalam melakukan perjanjian jual beli sebagai dasar mengikat dan tidak ada yang dirugikan sebagaimana ditegaskan dalam pasal 1320 KUHPerdara yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang legal/halal.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjian sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu⁷.

B. Tinjauan umum Jual beli

1. Pengertian jual beli

Jual beli (menurut B.W.) adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.

2. Unsur jual beli

Terdapat 2 unsur dalam jual beli yaitu :

a. Barang

Barang/benda yang diperjual belikan Bahwa yang harus diserahkan dalam persetujuan jual beli adalah barang berwujud benda/zaak. Barang adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan objek harta benda atau harta kekayaan.

⁷Zaeni Asyhadie. *Op.Cit.*, Halaman 67.

b. Harga

Harga berarti suatu jumlah yang harus di bayarkan dalam bentuk uang. Pembayaran harga dalam bentuk uang lah yang di kategorikan jual beli. Harga di tetapkan oleh para pihak. Pembayaran harga yang telah di sepakati merupakan kewajiban utama dari pihak pembeli dalam suatu perjanjian jual beli⁸.

3. Kewajiban penjual

Bagi pihak penjual ada dua kewajiban utama yaitu :

a. Kewajiban menyerahkan hak milik

Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum di perlukan untuk mengalihkan hak miliki atas barang yang di perjual belikan itu dari si penjual kepada si pembeli. Oleh karena itu B.W. mengenal tiga macam barang yaitu: barang bergerak, barang tetap dan barang “takbertubuh”.

b. Kewajiban menanggung kenikmatan tentram dan menanggung terhadap cacad tersembunyi⁹

Kewajiban untuk menanggung kenikmatan tentram merupakan konsekwensi dari pada jaminan yang oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual dan dilever itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari suatu pihak. Kewajiban tersebut menemukan realisasinya dalam kewajiban untuk memberikan penggantian kerugian jika sampai terjadi si pembeli karena suatu gugatan dari pihak ketiga, dengan putusan

⁸ R. Subekti.2014 “*Aneka Perjanjian*”. Bandung: Citra Aditya Bakti. Halaman 1-2.

⁹ *Ibid.* Halaman. 8-9

hakim dihukum untuk menyerahkan barang yang dibelinya kepada pihak ketiga tersebut.¹⁰

4. Kewajiban pembeli

Kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan ditempatkan sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Harga tersebut harus berupa sejumlah uang, meskipun mengenai hal ini tidak ditetapkan dalam suatu pasal undang-undang, namun sudah dengan mandirinya termaktub didalam pengertian jual-beli, oleh karena bila tidak, umpamanya harga itu barang, maka itu akan merubah perjanjiannya menjadi “tukar-menukar”, atau kalau harga itu berupa suatu jasa, perjanjiannya akan menjadi suatu perjanjian kerja, dan begitu seterusnya. Harga itu harus ditetapkan oleh kedua belah pihak, namun diperkenankan untuk menyerahkan kepada perkiraan atau penentuan pihak ketiga¹¹.

C. Tinjauan Umum Komputer Rakitan

1. Pengertian komputer rakitan

Komputer rakitan atau yang dikenal dengan julukan “komputer jangkrik” yaitu sebuah komputer yang tidak mempunyai brande atau merek hanya dari satu vendor saja, tetapi konsumen dapat memilih setiap komponen *hardware* yang akan digunakan pada sebuah komputer sesuai dengan merk dan tipe keinginan dari pengguna komputer. Komputer itu terbagi dua yaitu :

¹⁰*Ibid.* Halaman.17.

¹¹*Ibid.*, Halaman 20-21.

a. Komputer *branded/Build Up*

Komputer *branded* adalah komputer yang di rakit langsung oleh pabrik tertentu. Jadi komputer *branded* adalah seperangkat komputer yang di kemas dalam satu paket *merk* atau *brand* suatu *vendor*, dengan spesifikasi yang di sesuaikan dengan tipe yang telah di tentukan oleh vendor tersebut

b. Komputer rakitan

Jenis komputer ini biasanya banyak dibeli oleh para konsumen yang sudah mengerti tentang selukbeluk setiap perangkat dari sebuah komputer, karena apabila tidak mengetahui perangkat yang akan di beli, biasanya produsen atau toko sering berbuat nakal dengan menawarkan barang dengan kualitas yang jelek tetapi di bilang bagus¹².

2. Generasi komputer

Kehadiran komputer modern ditandai dengan kelahiran komputer elektronik yang disebut dengan ENIAC (*Electronic Numerical Integrator and Computer*). Komputer ini diciptakan tahun 1946 di Universitas Pennsylvania, Amerika Serikat, oleh Dr. John W. Mauchly dan J. Presper Eckert, Jr. Pada awalnya komputer ini ditujukan untuk melakukan perhitungan balistik. Namun selesai dibuat, ENIAC merupakan komputer yang serbaguna. Hingga sekarang komputer yang telah diciptakan dapat dibagi menjadi 5 generasi yaitu :

a. Komputer generasi Pertama

Era komputer generasi pertama berkisar antara 1946 sampai 1956. Beberapa literature memberikan jangkauan sampai tahun 1959. Ciri-ciri komputer generasi

¹²Akhmad Yasir Hardiman. *Op.Cit.* 19 - 21.

pertama adalah menggunakan tabung hampa (*Vacuumtube*) sebagai komponen utama untuk menyimpan dan memproses informasi. Tidak heran jika ukuran komputer menjadi sangat besar.

b. Komputer generasi Kedua

Masa komputer generasi kedua berkisar antara tahun 1957 sampai dengan 1963. Komputer generasi pertama memakai tabung hampa, komputer generasi kedua memakai transistor yang ukurannya jauh lebih kecil, lebih handal, lebih murah, dan tidak sepanas tabung hampa.

c. Komputer generasi Ketiga

Era generasi komputer ketiga berkisar antara tahun 1964 sampai dengan 1979. Komputer pada masa ini menggunakan komponen IC (*Integrated Circuit*). Sebuah IC mengandung ratusan hingga ribuan transistor. Selain itu juga mengandung resistor dan diode. Mengingat komponen-komponen elektronika terletak pada sekeping material semikonduktor, pengkawatan menjadi berkurang drastis dan jarak tempuh elektron menjadi sangat pendek. Oleh karena itu ukuran komponen generasi ketiga menjadi relatif kecil dan memiliki kemampuan yang jauh lebih meningkat dibanding komputer generasi kedua.

d. Komputer Generasi Keempat

Era komputer generasi keempat dimulai pada tahun 1980 hingga sekarang. Ditandai dengan penggunaan teknologi LSI (*Large Scale Integration*) dan VLSI (*Very Large Scale Integrated*). Teknologi VLSI memungkinkan sebuah chip yang berukuran kecil mengandung ratusan ribu transistor dan komponen elektronika lainnya. Melalui teknologi VLSI, sebuah chip dapat menampung hal-hal yang

dibutuhkan oleh sebuah komputer. Pada tahun 1971, intel berhasil membuat sebuah Mikroprosesor (Intel 4004).

Tipe komputer yang termasuk dalam kategori generasi keempat adalah :

- 1) IBM PC
- 2) IBM AS/400
- 3) Fujitsu DS/90

e. Komputer generasi Kelima

Berbeda dengan empat generasi sebelumnya yang mendasarkan pada arsitektur Von Neumann, komputer generasi kelima menggunakan *Mossively Parasullel Processor* (MPP) yang telah dibahas di depan. Dengan pendekatan seperti ini komputer yang murah dapat dibuat untuk menyaingi kecepatan superkomputer.

Tipe komputer yang masuk kategori generasi kelima adalah¹³:

- 1) Komputer Desktop
- 2) Laptop, Notebook dan Netbook

D. Tinjauan umum Pelaku Usaha

1. Pengertian pelaku usaha

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan Pengertian Pelaku Usaha, adalah:

“Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

¹³Tata Sutabri. 2013 “*Komputer dan Masyarakat*”. Yogyakarta : Andi Offset. Halaman 8-20.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Penjelasan “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.”

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasilan bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan 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 di jualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang di kenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat proses penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive* (Pedoman bagi Negara Masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan pada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan Produk. Dalam Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa:

- a. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;
- b. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk *leasing* atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
- c. Dalam hal produsen atau suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak begitu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu padanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk

yang di impor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana di maksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen di cantumkan.

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebaiknya di tentukan urutan urutan yang seharusnya di gugat oleh konsumen mana kala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya di ketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut di produksi diluar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha diluar negeri;
- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Urutan-urutan diatas tentu saja diberlakukan jika suatu produk mengalami cacat pada saat di produksi, karena kemungkinan barang mengalami kecacatan pada saat sudah berada diluar kontrol atau di luar kesalahan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Pelaku usaha. Hak pelaku usaha diatur dalam pasal 6 UUPK yaitu :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik;
- 5) Hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

Kewajiban pelaku Usaha. Kewajiban pelaku usaha di atur dalam pasal 7 UUPK yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberika informai yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar;
- 4) Menjamin mutu barang/jasa yang di produksi berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji/mencoba barang/jasa tertentu;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi apabila barang/jasa tidak sesuai dengan perjanjian¹⁴.

a. Bentuk atau wujud dari Pelaku Usaha.

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap inividu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri

¹⁴Abdul Halim Barkatullah.2017 "*Hak-Hak Konsumen*". Bandung : Nusa Media. Halaman. 37-41

- 2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan ke dalam dua kategori yaitu badan hukum dan badan usaha yang bukan badan hukum.
- 3) Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian
- 4) Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.¹⁵

E. Tinjauan umum Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Undang-undang perlindungan konsumen mendefinisikan konsumen sebagai “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa dan tersedia dalam masyarakat, baik dari kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan”. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *End user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut undang-undang perlindungan konsumen diatas 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 di perdagangkan. Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut

¹⁵Daniel Clinton. Skripsi. “*Kedudukan Iklan Dalam Jual Beli Apartemen Ditinjau Dari Undang-Undang No. 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun*”. Melalui <http://www.Repository.usu.ac.id>. Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul 15.00 WIB.

sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebenarnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechts person*).

Menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksud adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

Konsumen dalam pengertian beberapa negara yaitu yang satu dengan yang lain tidak sama, sebagai contoh di Spanyol, Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Namun dalam kitab undang-undang hukum perdata (BW Buku VI, PASAL 236), konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.

2. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembelian. Untuk barang berharga jual rendah (*low-involvement*) proses pengambilan keputusan dilakukan dengan mudah, sedangkan untuk barang

berharga jual tinggi (*high-involvement*) proses pengambilan keputusan dilakukan dengan pertimbangan yang matang.¹⁶

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Hak konsumen diatur dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar yang di janjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen;
- 6) Hak untuk dapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian;
- 9) Hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundangan.

b. Kewajiban Konsumen

Konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban sebagai berikut:

¹⁶Wikipedia. "*Perilaku Konsumen*". Melalui <https://id.wikipedia.org>. Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul 20.00 WIB.

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informai dan prosedur pemakaian;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang di sepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen¹⁷

¹⁷*Ibid.* Halaman. 30-35.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produksi Komputer Rakitan Yang Di Jual Kepada Konsumen

Jual beli komputer rakitan, pelaku usaha bertindak sebagai produsen ialah pihak yang memproduksi komputer rakitan. Selain itu pelaku usaha juga bertindak sebagai penjual yang langsung menjual komputer rakitan kepada konsumen. Karena kedudukannya tersebut penjual sekaligus produsen memiliki tanggung jawab atas produksi yang di buat dan didistribusikannya. Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam 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. Karena dalam perlindungan terhadap konsumen banyak pihak yang dapat terkait, misalnya ada produsen maupun distributor dan menyangkut pula peranan dari masing-masing pihak. Perlindungan terhadap konsumen menuntut akan adanya jaminan bagi konsumen sehingga diperlukan tanggung jawab atas produk yang dikonsumsi oleh konsumen, tanggung jawab produk (*product liability*) diartikan sebagai tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakaian atau penggunaan suatu produk atau yang berkaitan dengan barang-barang konsumsi.

Tanggung jawab produk barang dan jasa meletakkan beban tanggung jawab pembuktian produk itu kepada pelaku usaha pembuat produk (produsen) itu (*strict liability*). Sudut pandang perlindungan dalam hal ini bergantung pada

produk yang telah diproduksi. Hal ini dapat kita lihat dalam ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam perkara ini, menjadi beban dan tanggung pelaku usaha.

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

1. Kelalaian / kesalahan (*negligence*)
2. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*)
3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Tanggung Jawab berdasarkan kelalaian prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Dimana kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen, disamping dari faktor kelalaian atau kesalahan produsen tuntutan ganti rugi tersebut juga diajukan dengan bukti –bukti lain, yakni pertama, pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen. Kedua, produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan. Ketiga, kelalaian pelaku usaha atau produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen, teori ini merupakan teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. Karena gugatan konsumen hanya dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat yakni

adanya unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara pelaku usaha dan konsumen.

Pembentukan teori tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dan hubungan kontrak sangat dipengaruhi oleh paham individualisme dalam prinsip *laissez faire*. Secara historis lemahnya perlindungan konsumen dapat ditelusuri hingga pada kerajaan Romawi kuno. Peraturan tentang jual beli tidak banyak memberikan perlindungan terhadap pembeli (konsumen) yang dirugikan oleh penjual (pelaku usaha). Prinsip ini berarti, konsumen sendiri yang harus bertanggung jawab atas perlindungan kepentingannya, sedangkan penjual tidak bertanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan sendiri dan atas kerugian konsumen. Teori tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tidak memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, yakni pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat dengan pelaku usaha sebagai tergugat kedua, argumentasi pelaku usaha bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.

Hubungan kontrak merupakan instrumen hukum yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha ketika dihadapkan dengan teori kedaulatan konsumen persyaratan hubungan kontrak merupakan reaksi balik dari teori kedaulatan konsumen yang menepatkan konsumen pada posisi yang kuat dalam mekanisme pasar. Berdasarkan teori hubungan kontrak maka pembuat barang atau penyalur barang sebagai pelaku usaha dapat terhindar dari gugatan konsumen

yang tidak mempunyai hubungan hukum. Dengan demikian tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak sama sekali tidak melindungi konsumen. Karena konsumen tidak secara langsung berhubungan dengan pelaku usaha dan menjadi salah satu hambata bagi konsumen yang mengalami kerugian untuk menuntut haknya. Sebaliknya, persyaratan hubungan kontrak mempersempit tanggung jawab pelaku usaha karena konsumen mempunyai hak unyik menggugat terbatas pada konsumen yang mempunyai hubungan langsung dengan pelaku usaha. Padahal dalam keseharian yang menjadi korban lebih banyak orang yang bukan pembeli atau mempunyai hubungan hukum secara langsung dengan pelaku usaha terori diatas berbeda dengan terori tanggung jawab berdasar kan wanprestasi yang dipandang lebih menguntungkan konsumen.¹⁸

Tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan teori tanggung jawab berdasarkan kontrak, dengan demikian suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan pelaku usaha untuk memnuhi janjinya. Artinya, walaupun pelaku usha telah berupaya memneuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka pelaku usaha tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Namun kelemahan teori ini dalam perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, yaitu pembatasan waktu gugatan,

¹⁸Zulham. 2016. "*Hukum Perlindungan Konsumen*". Jakarta : Kencana. Halaman. 82-85.

persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan dan persyaratan hubungan kontrak, berbeda halnya dengan teori tanggung jawab mutlak yang berkesinambungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Hubungan teori tanggung jawab mutlak tersebut terjadi proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengonsumsi produk tersebut. Tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen dirasakan sangat penting paling tidak didasarkan pada empat alasan yaitu. Pertama, tanggung jawab mutlak merupakan instrumen hukum yang relatif masih baru untuk memperjuangkan hak konsumen memperoleh ganti kerugian. Kedua, tanggung jawab mutlak merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum di bidang ekonomi, khususnya industri dan perdagangan yang dalam praktiknya sering menampakkan kesenjangan antara standar yang diterapkan di negara satu dengan negara lainnya, dan kesenjangan dalam negara yang bersangkutan yaitu antar kebutuhan-keadilan masyarakat dengan standar perlindungan konsumen dalam hukum positifnya. Ketiga, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak melahirkan masalah baru bagi pelaku usaha yaitu bagaimana pelaku usaha menangani resiko gugatan konsumen. Keempat, Indonesia merupakan contoh yang menggambarkan dua kesenjangan yang dimaksud yaitu antara standar norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.¹⁹

Undang – Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen

¹⁹*Ibid.* Halaman. 92-96.

diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktiad baik lebih di tekankan kepada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian kepada konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen²⁰.

Bersumber dari adanya iktiad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban yang lainnya, seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memberlakukan atau melayani konsumen dengan benar, menjamin mutu barang/atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya²¹. Minat terhadap komputer rakitan atau komputer branded itu tergantung kepada orangnya, komputer branded pada umumnya banyak digunakan untuk perkantoran, sedangkan komputer rakitan sendiri banyak digunakan untuk pribadi atau perorangan maupun warnet karena bisa di sesuaikan dengan spesifikasi yang di mau. Dari hasil wawancara di toko Technical Computindo dan toko Siome Comindo mereka memberikan jaminan kepada

²⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2018. "*Hukum Perlindungan Konsumen*". Jakarta: Sinar Grafika Offset. Halaman 44.

²¹Abdul Halim Barkatullah. *Op. Cit.* Halaman. 42.

konsumen yaitu garansi selama 1 tahun dari toko.²² Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutksn pada uraian terdahulu maka kepada Pelaku Usaha di bebaskan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Kewajiban Pelaku Usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.²³

B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan

Perjanjian jual beli sebagai jenis perjanjian timabl balik, dapat pula ditelisik dari istilah yang dipergunakan secara harfiah tercermin adanya kegiatan menjual yang dilakukan sesuatu pihak, lalu disambut dengan adanya kegiatan membeli oleh pihak lain dengan masing-masing jenis kewajiban berbeda namun ada keterpaduan²⁴. Oleh karena itu dalam perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum antara pihak yang satu dengan yang lain, tidak bisa timbul dengan sendirinya hubungan itu tercipta oleh karena adanya tindakan hukum, tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihaklah yang menimbulkan

²²Hasil Wawancara Dengan Bayu Pratomo S.Kom Direktur Utama Techincal Computindo dan Lia Siahaan Kepala Toko Simone Comindo di Merak Jingga.

²³Abdul Halim Barkatullah. *Op.Cit.* Halaman. 40-41.

²⁴Moch Isnaeni. 2016. “*Perjanjian Jual Beli*”. Bandung : Refika Aditama. Halaman. 28.

hubungan hukum perjanjian²⁵. Komputer rakitan merupakan gabungan dari beberapa komponen awal seperti motherboard, hardisk, dan casing digabungkan menjadi satu dengan berbagai merek yang macam-macam adapun perbedaan dengan computer yang branded sudah ditentukan atau sudah ada standardnya dengan yang dibuat oleh pabrik, jumlah permintaan daripada komputer rakitan jauh lebih banyak karena atas permintaan daripada konsumen sendiri, berbeda dengan computer rakitan yang stoknya terbatas sehingga permintaan konsumen juga sedikit jumlahnya,²⁶ namun permintaan tersebut tidak terlepas dari adanya jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana jual beli sendiri dapat diartikan sebagai suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang tersebut, sedang pihak yang lainnya (si Pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Barang yang menjadi objek perjanjian jual-beli harus cukup tertentu, setidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat akan diserahkan hak miliknya kepada si pembeli dengan demikian sah menurut hukum, sehingga perjanjian tersebut dalam dijadikan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen itu sendiri dengan membeli barang atas pelaku usaha.²⁷

²⁵M. Yahya Harahap. 2016. "*Segi-Segi Hukum Perjanjian*". Bandung : Alumni.. Halaman.6.

²⁶Hasil Wawancara Dengan Bayu Pratomo S.Kom Direktur Utama Techincal Computindo dan Lia Siahaan Kepala Toko Simone Comindo di Merak Jingga.

²⁷R subekti. *Loc.Cit.* Halaman. 1-2.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli komputer rakitan pada pelaku usaha biasanya dalam bentuk perjanjian jual beli yang dapat berbentuk garansi atas kerusakan komputer rakitan yang dibelinya²⁸ perlindungan hukum bagi konsumen tersebut dipandang sangatlah penting hal tersebut disebabkan oleh karena posisi tawar konsumen yang lemah, dimana perlindungan hukum bagi konsumen merupakan suatu masalah yang besar dengan persaingan global yang terus berkembang sehingga perlindungan hukum tersebut sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Memberikan perlindungan hukum bagi konsumen salah satunya dalam bentuk peraturan perundang-undangan, hal itu dikarenakan salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.²⁹ Adapun asas dan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu :

1. Asas perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 2 UUPK yaitu Asas manfaat, Asas keadilan, Asas keseimbangan, Asas keamanan dan keselamatan konsumen, Asas kepastian hukum.
2. Tujuan Perlindungan Konsumen tercantum dalam Pasal 3 UUPK yaitu : meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk

²⁸Hasil Wawancara Dengan Bayu Pratomo S.Kom Direktur Utama Techincal Computindo dan Lia Siahaan Kepala Toko Simone Comindo di Merak Jingga.

²⁹Abdul Halim Barkatullah. *Op.Cit.* Halaman. 23-24.

melindungi diri; mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.³⁰

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :

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 wajar dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Hak-hak tersebut apabila dilindungi maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional yaitu :

1. Prinsip Manfaat

Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan

³⁰A.A Gde Agung Brahmanta, Ibrahim, Dkk. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali". Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan, 2015 – 2016. Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul 16.00 WIB.

2. Prinsip Keadilan

Partisipasi rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Prinsip Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

4. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa.

5. Prinsip Kepastian Hukum

Pelaku usaha maupun konsumen menataati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dimana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum.

Asas-asas diatas tersebut dapat memberikan gambaran terhadap komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa dan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Oleh karena itu untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen perlu juga negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan

perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumendilakukan melalui upaya- upaya sebagai berikut :

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen
2. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swdaya masyarakat
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan hukum bagi konsumen.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab.³¹Hakikat perlindungan hukum bagi konsumen menyiaratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan hukum konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi Perikatan Bangsa-Bangsa No. 39/248 *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya –bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.

³¹*Ibid.* Halaman. 25-27.

3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Butir (a) kepentingan konsumen tersebut dapat direalisasi melalui penerapan doktrin *Product Liability* ke dalam doktrin perbuatan melawan hukum idealnya doktrin tersebut sebagai salah satu norma perlindungan konsumen, dituangkan dalam undang-undang perlindungan konsumen. Adanya undang-undang perlindungan konsumen tersebut memberikan dampak ekonomi yang positif bagi dunia usaha. Dimana dunia usaha yakni dipacu untuk meningkatkan kualitas/mutu produk barang dan jasa sehingga produknya memiliki keunggulan kompetitif di dalam dan luar negeri. Kekhawatiran adanya undang-undang perlindungan konsumen bisa menghancurkan perkembangan industri, perdagangan, dan pengusaha kecil tidak masuk akal. Pengusaha kecil yang sudah ada pada awal munculnya isu perlindungan konsumen di Indonesia hampir ¼ abad yang lalu, sampai saat ini tidak bangkit, bahkan tergilas aspek terjang konglomerat yang menggurita. Selain dari pada peraturan perundang-undangan yang ada sebagai payung dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen

maka terdapat beberapa badan maupun lembaga yang berperan sebagai memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.³²

Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam undang-undang perlindungan konsumen disebutkan adanya badan perlindungan konsumen nasional yang terdiri atas 15 orang sampai dengan 25 orang anggota yang mewakili unsur (1) pemerintahan (2) pelaku usaha (3) lembaga perlindungan konsumen swadaya (4) akademisi dan (5) tenaga ahli yang bertanggung jawab langsung kepada presiden yang mempunyai tugas

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada Pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan dibidang perlindungan konsumen
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
5. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen³³

³²Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.Cit.* Halaman. 115-116.

³³*Ibid.* Halaman. 118-119.

Berkaitan dengan implementasi undang-undang perlindungan konsumen maka selain dari pada badan perlindungan konsumen nasional terdapat pula lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagai wadah yang berperan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dipandang perlu memantau secara serius pelaku usaha yang hanya mengejar profit semata dengan mengabaikan kualitas produk barang. Lembaga tersebut merupakan bentuk intervensi negara terhadap kebebasan berserikat dan berkumpul dari kelompok masyarakat, namun disisi lain, ia diperlukan untuk memberikan jaminan *accountability* lembaga-lembaga konsumen tersebut. Sehingga kehadiran lembaga ini betul-betul dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya produk tidak bermutu dan palsu yang beredar bebas di masyarakat, apalagi masyarakat pedesaan yang belum memahami efek atau indikasi dari produk barang yang digunakan misalkan makanan kaleng, minuman botol, obat-obatan dan masih banyak lagi. Ketidaktahuan masyarakat dapat memberi peluang pelaku usaha untuk membodohi masyarakat dengan produk yang tidak memenuhi standar. Oleh karena itu lembaga ini harus mengontrol dengan sungguh-sungguh kelaikan produk barang yang dipasarkan melalui penyuluhan kepada masyarakat tentang tertib niaga dan hukum perlindungan konsumen agar mereka tidak terjebak tindakan pelaku usaha yang hanya memprioritaskan keuntungan dengan mengorbankan masyarakat.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini diharapkan sering melakukan advokasi melalui media massa agar masyarakat selektif serta

hati-hati dalam membeli produk barang yang muncul deras di pasaran. Selain itu, unit pengaduan masyarakat yang dirugikan dari produk barang yang digunakan. Hasil temuan nantinya yang disampaikan masyarakat juga harus mendapat tindak lanjut dan penyelesaian secara tuntas, dan diharapkan pula kehadirannya bukan justru berpihak kepada pelaku usaha dengan mengorbankan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana tertuang dalam pasal 44 yakni sebagai berikut :

1. Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen
3. Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
 - b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya
 - c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
 - d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen

- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen³⁴

Tugas dan wewenang dari pada lembaga- lembaga perlindungan konsumen diatas tersebut sama hal nya dengan yayasan lembaga konsumen indonesia dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, dimana yayasan lembaga perlindungan konsumen indonesia bertindak dalam kapasitasnya selaku perwakilan konsumen. Walaupun demikian, memiliki tujuan yang sama, yakni melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan konsumen. Pada tataran kebijakan ketika menangani pengaduan-pengaduan konsumen, organisasi konsumen sering dihadapkan pada konstruksi perwakilan. Artinya organisasi konsumen seperti yayasan lembaga konsumen indonesia bertindak mewakili kepentingan-kepentingan dan pandangan-pandangan konsumen dalam suatu kelembagaan yang dibentuk baik atas prakarsa produsen dan asosiasinya maupun prakarsa pemerintah³⁵

C. Penyelesaian Sengketa yang Terjadi Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.

Praktiknya sering ditemukan pelaku usaha komputer yang sengaja merakit komputer yang akan dijualnya, hal ini disebabkan semata-mata karena keuntungan yang diraih lebih besar dibandingkan dengan menjual komputer secara per paket sehingga menyebabkan para konsumen tidak dapat memperbaiki komputernya

³⁴*Ibid.* Halaman. 120-121.

³⁵*Ibid.* Halaman. 123-124.

secara gratis, dikarenakan komponen yang ada didalam komputer tersebut sudah berlainan merk antara satu dengan yang lainnya, banyak konsumen yang tertipu akibat iming-iming komputer yang berharga murah namun kualitas rendah akibat komponen komputer yang dirakit, adapula yang tertipu dikarenakan membeli komputer yang harganya relatif mahal namun ternyata konsumen tidak mengetahui bahwa komputer yang dibelinya adalah tidak lain komputer rakitan juga akibat pelaku usaha tidak bertanggungjawab yang merubah isi komponen komputer yang dijualnya agar mendapat keuntungan yang banyak. Hal ini disebabkan akibat ketidak tahuan konsumen terhadap informasi tentang komputer yang akan dibelinya, selain faktor acuh terhadap informasi, faktor asal beli (tidak mempertimbangkan terlebih dahulu) menjadi faktor pemicu terjadinya kasus komputer rakitan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu Konsumen dapat menyelesaikan persoalan-persoalan dengan pelaku usaha tersebut melalui beberapa pilihan sebagai berikut.³⁶

- 1) Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
- 2) Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum
- 3) Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

³⁶Fajar Iqbal. Skripsi. *“Tanggung Jawab pelaku Usaha dalam Jual Beli Komputer rakitan Kepada Konsumen Di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Beberapa Toko Komputer Di Bandar Lampung)”*. Melalui <https://www.digilib.ac.id>. Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul. 23.00 WIB.

1. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Hubungan hukum antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya penyelesaian/sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat di pungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Diluar peradilan umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum.

BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berpekerja berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil, sehingga tidak sedikit pula pelaku usaha yang berhadapan dengan konsumen yang merasa dirugikan haknya di Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal membuktikan kebenaran atas hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri, bila tidak dapat lagi diselesaikan melalui proses penyelesaian sengketa konsumen diluar peradilan.³⁷ Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak di perkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Badan ini dibentuk disetiap daerah Tingkat II (Pasal 49) BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (Pasal 49 ayat (1))³⁸, badan ini mempunyai anggota-anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setip unsur tersebut berjumlah 3(tiga) orang atau sebanyak-banyaknya 5(lima) orang, yang kesemuanya diangkat dan di berhentikan oleh menteri (Perindustrian dan Perdagangan). Keanggotaan badan terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota dengan dibantu oleh sebuah sekretariat (Pasal 50 jo. 51). Tugas dan wewenang BPSK (Pasal 52) meliputi :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Pengawasan klausul baku

³⁷ Hasil Wawancara Dengan Bayu Pratomo S.Kom Direktur Utama Techincal Computindo dan Lia Siahaan Kepala Toko Simone Comindo di Merak Jingga.

³⁸*Ibid.* Halaman 126.

- d. Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini
- e. Menerima pengaduan dari konsumen , lisan maupun tentang perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen
- g. Memanggil pelaku usaha pelanggar
- h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan setiap orang yang mengetahui pelanggaran ini
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka
- j. Mendapatkan, meneliti atau menilai surat, dokumen dan alat bukti guna penyelidikan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha

Menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk majelis yang terdiri atas sedikitnya 3(tiga) anggota dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 Ayat (1)dan(2)). Pututsan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3)). BPSK wajib menjatuhkan putusan selamanya 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7(tujuh) hari setelah diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat mengajukannya kepada pengadilan Negeri dalam³⁹

³⁹*Ibid.* Halaman. 127.

jangka waktu 14(empat belas) hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut (Pasal 58). Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi luang waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58). Dari keseluruhan proses persidangan berdasarkan ketentuan undang-undang No. 8 Tahun 1999 terlihat setidaknya dari sudut biaya dan waktu penyelenggaraan keadilan itu pihak konsumen dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab dimudahkan dan dipercepat (putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti dapat dijatuhkan dalam jangka waktu relatif pendek, maksimum 100 hari⁴⁰).

2. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum

Aktivitas ekonomi dirasakan hidup bila tercipta suasana yang mendukung kelancaran arus produksi barang dan jasa dari pelaku usaha ke konsumen. Globalisasi ekonomi ditandai dengan perdagangan bebasa belum banyak memberikan perbaikan ekonomi Indonesia. Anggapan bahwa perdagangan bebas menguntungkan konsumen dalam bentuk mutu dan harga barang, barangkali masih merupakan mitos yang diciptakan untuk mempertahankan dominasi perusahaan atas konsumen dalam sistem ini.

Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat

⁴⁰*Ibid.* Halaman. 128.

baik itu pelaku usaha ataupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela. Dalam hubungan ini sajipto rahardjo mengatakan

“Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur berperkara dan sebagainya”.

Prosedur berperkara tersebut didahului dengan pendaftaran surat gugatan dikepaniteraan perkara perdata dipengadilan negeri. Sebelumnya itu berarti surat gugatan sudah harus disiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Pernyataan Pasal 45 ayat (3) jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang telah dibuka kesempatannya untuk diperkarakan, melainkan

juga tanggung jawab lainnya, misalnya, dibidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain dilingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administrasi di dalamnya. Hal yang dikemukakan terakhir ini dapat terjadi misalnya dalam kaitannya dengan kebijakan aparat pemerintah yang ternyata dipandang merugikan konsumen secara individual. Bahkan, mengingat makin banyaknya perusahaan multinasional yang beroperasi di Indonesia juga tidak menutup kemungkinan ada konsumen yang menggugat pelaku usaha diperadilan negara lain, sehingga sengketa konsumen ini pun dapat bersifat transnasional. Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
3. Lembaga perlindungan konsumen seadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Klasifikasi kedua, gugatan dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, ketentuan ini harus dibedakan dengan gugatan dengan mewakilkan kepada orang lain seperti diatur dalam Pasal 123 ayat (1) HIR. Penjelasan Pasal 46 menyebutkan gugatan kelompok ini dengan istilah *Class action* kemudian klasifikasi ketiga, adalah lembaga swadaya masyarakat, disini dipakai istilah “Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat” dan berkaitan dengan *Legal Standing*. LSM yang bergerak dilapangan perlindungan konsumen ini boleh jadi terus bertambah banyak. Menjadi pertanyaan apakah semua dari mereka berhak mengklaim sebagai konsumen? Persyaratan yang diajukan oleh Pasal 46 ayat (1) huruf c masih terlalu umum. untuk itu,, pertimbangan agar dilakukan semacam akreditasi tampaknya perlu dijajki. Syaratnya tentu saja badan yang mengakreditasi itu harus independen. Sayangnya, Pasal 1 angka (9) dan Pasal 44 ayat (1) UUPK menutup kemungkinan itu dengan menyatakan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat terdaftar dan diakui oleh pemerintah badan perlindungan kosumen nasional yang sebenarnya dapat mengambil alih tugas demikian juga tidak dimungkinkan menurut rincian Pasal 34 UUPK.

Klasifikasi penggugat dalam sengketa konsumen yang keempat atau terkahir adalah pemerintah dan/atau instansi terkait. Mereka baru aka menggugat pelaku usaha jika ada kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit namun, tidak disebutkan apakah gugatan demikian masih diperlukan jika ada gugatan dari para konsumen atau dapat dilakukan bersamaan waktunya dengan gugatan dari pihak konsumen yang termasuk kalsifikasi satu sampai tiga.

Tampaknya hal-hal itu tetap dibiarkan tanpa penjelasan karena menurut ketentuan Pasal 46 ayat (3), masalah itu masih diperlukan pengaturan lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Penyusunan surat gugatan untuk berperkara konsumen di ruang lingkup peradilan umum hendaknya dipertimbangkan beberapa hal, pertama, menggali fakta-fakta dari konsumen termasuk siapa saja dari pelaku usaha yang terlobat dalam sengketa tersebut. Sebelum sengketa ditangani pada waktu mengadu ke organisasi konsumen atau instansi yang berkompeten, konsumen sudah membuat kronologis permasalahan atas inisiatif sendiri, baik secara lisan atau tertulis. Konsumen sangat dianjurkan untuk membuatnya secara tertulis.

Kedua, mempelajari bukti-bukti yang dimiliki konsumen, termasuk disini surat-surat dan saksi-saksi. Hasil penelitian/pengujian laboratorium untuk komoditas tertentu, seperti makanan/minuman, otomotif/kendaraan, air minum dan listrik. Sebenarnya dapat membantu mengungkap/membuktikan dalil-dalil gugatan konsumen. Ketiga, hendaknya menggali sejauh mungkin hal-hal apa saja yang sudah dilakukan konsumen, misalnya menyurati pelaku usaha wawancara dengan media masa atau menulis surat pembaca media massa, ini penting guna memperhitungkan adanya gugatan balik berupa pencemaran nama baik pelaku usaha. Keempat, menyangkut kompetensi/kewenangan mengadili secara absolute maupun kewenangan mengadili secara relatif. Sesuai ketentuan Pasal 118 HIR.

Prinsip yang berlaku yakni, gugatan diajukan pada Pengadilan Negeri di daerah hukum tergugat berdiam ⁴¹

Minimnya masalah-masalah konsumen di pengadilan mungkin disebabkan sikap konsumen Indonesia yang enggan berperkara di Pengadilan. Penyebab keengganan mereka meminta keadilan dari pengadilan disebabkan oleh yang bersifat yuridis-politis-sosiologis. Pertama, karena tidak konsistennya badan peradilan kita atas putusan-putusannya. Sering terjadi perbedaan putusan-putusan pengadilan dalam kasus-kasus yang serupa. Dalam kasus-kasus berskala nasional saja, pengadilan belum mampu bersikap konsisten bagaimana dengan kasus-kasus konsumen pada era perdagangan bebas yang bersuasana internasional. Kedua, konsumen enggan berperkara di pengadilan padahal telah dirugikan perusahaan atau pengusaha hal ini didasarkan pada

1. Belum jelasnya norma-norma perlindungan konsumen
2. Peradilan kita yang belum sederhana, cepat dan biaya ringan
3. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar.

Ketiga, tarik-menarik berbagai kepentingan di antara pelaku ekonomi yang bukan konsumen, yang memiliki akses kuat di berbagai bidang. Termasuk akses pada pengambilan keputusan, yang terakhir ini secara sosiologis berada diluar jangkauan hukum. Walaupun hukum mampu menjangkaunya itu pun hanya sebatas pada mereka yang menjadi tumbal tarik-menarik kepentingan tersebut. Dengan demikian sebenarnya dari perspektif konsumerisme kalah atau menang

⁴¹*Ibid.* Halaman. 175-179.

bukan itu tujuannya. Tujuannya yaitu, perbaikan nasib konsumen, terutama yang berakses lemah terhadap hukum apalagi di negara-negara yang belum menempatkan konsumennya sebagai subjek hukum. Adapun bagaimana pengadilan menjalankan fungsinya tidak akan sama dari masa ke masa diharapkan semakin bertambah terobosan-terobosan baru melalui pengadilan untuk menyuarakan rasa keadilan masyarakat konsumen. Hendaknya pengadilan tidak hanya menunggu undang-undang sebagai dasar hukum mengadaii sengketa/perkara yang diajukan para pencari keadilan. Sudah bukan saatnya lagi pengadilan hanya sebagai corong undang-undang, di tengah krisis moneter ini, dapat saja pengadilan membuat terobosan baru atas kemungkinan penyalahgunaan krisis moneter sebagai alasan *Force majeure* dari produsen/pelaku usaha.⁴²

3. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan

Asas hukum yang berbunyi *point d'internet, point d action* (tiada kepentingan, maka tidak ada aksi) menggambarkan bahwa gugatan diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu, apabila seorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan. Pada umumnya kepentingan badan hukum itu sendiri, yang dapat diwakilkan kepada seorang atau beberapa orang kuasa. Kompetensi⁴³ ini didasarkan pada kualitas mereka sebagai *persona stand in judicio*, yang memberikan kewenangan dalam hukum untuk bertindak sebagai pihak dalam suatu proses perkara perdata, baik sebagai pihak yang mengugat maupun sebagai

⁴²*Ibid.* Halaman. 181-183.

⁴³*Ibid.* Halaman. 183.

pihak yang digugat. Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute/difference*) antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi). Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemukakan dipilihnya penyelesaian alternatif, yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya dan waktu, sehingga lebih cepat dengan biaya relatif lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya nonkonfrontatif. Melalui jalan tersebut diharapkan tidak terjadi prinsip *lose-win* tetapi *win-win*, para pihak merasa menang sehingga menghindarkan terjadinya *hard feeling* dan *loosing face*. Di Indonesia, ADR mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan sistem sosial budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat. Beberapa hal dibawah ini merupakan keuntungan yang sering muncul dalam ADR, yaitu

(1) Sifat kesukarelaan dalam proses

(2) Prosedur yang cepat

- Keputusan nonyudisial
- Kontrol tentang kebutuhan organisasi
- Prosedur rahasia (*confidential*)
- Fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
- Hemat waktu
- Hemat biaya
- Pemeliharaan hubungan
- Tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan

- Kontrol dan lebih mudah memperlihatkan hasil
- Keputusan bertahan sepanjang waktu. Selanjutnya mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah dalam undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No. 30 Tahun 1999 berbunyi⁴⁴ : Arbitrase adalah cara penyelesaian sesuatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Alternatif Penyelesaian sengketa menurut Pasal 1 ayat (10) undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi :Alternatif penyelesain sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Menurut Altschul, Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) ialah :Suatu pemeriksaan sengketa oleh majelis swasta yang disepakati oleh para pihak dengan tujuan menghemat biaya perkara, meniadakan publisitas dan meniadakan pemeriksaan yang bertele-tele (*a tria of a case before aprivate tribunal agreed to by parties so as to save legal costs, avoid publicity, and avoid lengthy trial delays*). Adapun Philip D. Bostwick mengatakan bahwa ADR adalah sebuah perangkat pengalaman dan teknik hukum yang bertujuan (*A set of practices and legal techniques that aim*):

⁴⁴*Ibid.* Halaman. 184.

- a. Menyelesaikan sengketa hukum diluar pengadilan demi keuntungan para pihak (*To permit legal disputes to be resolved outside the courts for the benefit of all disputants*).
- b. Mengurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran waktu yang bisa terjadi
- c. Mencegah terjadinya sengketa hukum yang biasanya diajukan ke pengadilan.

Berdasarkan isi pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 diatas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh para pihak yang berperka dalam hal ini biasanya pihak yang berperkara antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya⁴⁵.

2. Negosiasi

Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi menurut Roger Fisher dan William Ury adalah komunikasi dua arah yang di rancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga

⁴⁵*Ibid.* Halaman. 185.

penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi)

3. Mediasi

Dalam pasal 6 ayat (3) Undang-Undang No. 30 tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan orang atau lebih penasihat ahli maupun seorang mediator.

Menurut Riskin dan Weestbrook mediasi adalah :

Mediation is an informal process in which a neutral third party helps other resolve a dispute or plan a transaction but does not (and ordinarily does not have the power to) impose a solution.

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (impartial) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.⁴⁶ Cara ini yang kemudian biasa dilakukan oleh Pelaku Usaha komputer rakitan apabila ada konsumen yang merasa dirugikan atas produk komputer rakitan yang telah dibelinya dengan cara pelaku usaha langsung bertemu dengan konsumen untuk kemudian secara bersama-sama melihat kerusakan yang ada jika kerusakan tersebut akibat dari perbuatan konsumen itu sendiri maka pelaku usaha tidak berkewajiban memberikan ganti rugi, namun jika benar kerusakan tersebut akibat dari kelalaian pelaku usaha yang merancang sistem dengan tidak sesuai prosedur maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi terhadap

⁴⁶*Ibid.* Halaman. 186.

konsumen tanpa harus melalui proses peradilan umum⁴⁷ sehingga Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi karena pihak yang bersengketa berhasil mencapai sengketa tanpa arahan konkret dari pihak ketiga. Peran utama seorang mediator adalah ia harus mampu merangsang para pihak untuk menciptakan solusi yang kreatif, dan hal ini yang dapat dilakukan apabila ia benar memahami kepentingan dari masing-masing pihak yang bersengketa, sehingga para pihak dapat menemukan solusi untuk memenuhi kepentingan para pihak yang bersifat fundamental. Hasil dari suatu mediasi dapat dirumuskan secara lisan maupun tulisan yang dapat dianggap sebagai suatu perjanjian baru atau dapat juga dijadikan sebagai suatu perdamaian dimuka hakim yang akan menunda proses penyelesaian sengketa di pengadilan.

4. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUH Perdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian diluar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (litigasi), melainkan juga dalam luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan diantara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian⁴⁸. Ketentuan tentang konsiliasi dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1 ayat(10) dan alinea ke-9 penjelasan umum Undang-Undang No. 30 tahun 1999.

⁴⁷ Hasil Wawancara Dengan Bayu Pratomo S.Kom Direktur Utama Techincal Computindo dan Lia Siahaan Kepala Toko Simone Comindo di Merak Jingga

⁴⁸ *Ibid.* Halaman. 187.

Hasil dari kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsoliasi harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa.

5. Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam pasal 1 angka 8 Undang-Undang No. 30 tahun 1999 berbunyi : Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa. Arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi diantara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Sebenarnya sifat dari pendapat hukum yang diberikan oleh lembaga arbitrase ini termasuk dalam pengertian atau bentuk putusan lembaga arbitrase.

Hubungan dengan perlindungan konsumen yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa dirugikan oleh suatu produk barang atau jasa. Dalam hal ini, setidaknya ada tiga masalah yang menjadi bahan diskusi, yakni :

1. Masalah prinsip ganti rugi yang di dalamnya mencakup sistem pembuktian

2. Masalah lembaga tempat penyelesaian sengketa, termasuk didalamnya peranan lembaga diluar pengadilan⁴⁹.
3. Akhir ini sering dibicarakan adalah cara mengajukan tuntutan hak (gugatan) apakah harus selalu individual atau boleh berkelompok

Sebagaimana diketahui bahwa dalam masyarakat dunia ada dua sistem hukum yang besar pengaruhnya terhadap perkembangan hukum negara- negara di dunia yaitu sistem hukum *AngloSaxon* dan sistem hukum eropa kontinental. Kedua sistem hukum tersebut secara teoritis mempunyai perbedaan yang sangat ekstrem dalam pertumbuhan hukumnya. Dalam sistem eropa kontinental kedudukan hukum tidak berperan strategis dalam membuat atau menciptakan hukum, sedangkan dalam sistem hukum *Anglo Saxon* hakim sangat berperan dalam menciptakan hukum atau terkenal dengan doktrin *Precedent*. Oleh karena itu suatu yurisprudensi putusan pengadilan harus diikuti dalam memutus suatu perkara selanjutnya. Sengketa konsumen, pada umumnya korban bersifat massal. Secara teknis konsumen yang dirugikan mengalami kesulitan apabila mengajukan gugatan, karena harus membuat surat kuasa khusus kepada pengacara, sementara khususnya adalah sama. Dengan gugatan *class action* terhadap kasus yang sama, cukup diwakili oleh beberapa korban yang menuntut secara perdata ke pengadilan. Secara bebas dapat diartikan sesuatu *class aciton* adalah suatu cara yang diberikan kepada sekelompok orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu masalah.

⁴⁹*Ibid.* Halaman. 188.

Kriteria untuk menentukan suatu perkara dapat tidaknya menjadi *class action*

- Orang yang terlibat sangat banyak dengan kelompok yang jelas
- Adanya kesamaan tuntutan dari suatu fakta dan hukum yang sama dan sejenis
- Tidak memerlukan kehadiran setiap orang
- Upaya *class action* lebih baik dari gugatan individual
- Perwakilan harus jujur, layak dan dapat melindungi kepentingan orang yang di wakili
- Disahkan oleh pengadilan

Suatu putusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, pihak korban⁵⁰ yang lain tidak mengajukan gugatan juga dapat meminta ganti rugi tanpa harus mengajukan gugatan baru. Konsep dan penerapan *class action* lebih dikenal di negara yang menganut tradisi *common law system* (sistem hukum (*anglo saxon*)) dan dapat dicampuradukan dengan konsep “hak gugat LSM” (legal standing).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menerapkan konsep *class aciton* sebagaimana yang diatur dalam pasal 46, yang antara lain menyatakan, bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh “sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama”. Pasal ini juga menyatakan bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen di ajukan kepada peradilan umum (ayat (2)). Di dalam penjelasan Pasal 46 tersebut dinyatakan bahwa undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action* harus

⁵⁰*Ibid.* Halaman. 189.

diajukan oleh konsumen yang benar benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satunya adalah bukti transaksi. Dengan demikian menurut undang-undang ini, *class action* diajukan oleh konsumen apabila memenuhi ketentuan bahwa :

- (1) Konsumen benar-benar dirugikan, dan
- (2) Secara hukum dapat dibuktikan.

Persyaratan itu merupakan persyaratan pada umumnya bagi seorang hakim yang akan memutuskan ganti rugi yang harus disertai dengan pembuktian. Meskipun perkembangan *class action* dimulai oleh sistem hukum *Anglo Saxon*, namun kebutuhan adanya *class action* merupakan kebutuhan universal bagi setiap bangsa yang saat ini memasuki tahap pembangunan yang selalu menghadapi risiko yang sangat besar.⁵¹ Berbicara mengenai risiko maka dalam teori hukum dikenal suatu ajaran yang disebut dengan *resicoleer* yaitu, seseorang berkewajiban untuk memikul kerugian, jika ada sesuatu kejadian diluar kesalahan salah satu pihak yang menimpa benda yang menjadi objek perjanjian.⁵²

⁵¹*Ibid.* Halaman. 190.

⁵²Salim H.S. 2014. "*HUKUM KONTRAK Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*". Jakarta : Sinar Grafika. Halaman. 103.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Kedudukan hukum komputer rakitan adalah legal dengan catatan semua komponen yang dirakit adalah komponen yang resmi, sebaliknya jika komponen yang dirakit adalah komponen yang tidak resmi maka komputer tersebut adalah komputer ilegal.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli komputer rakitan pada pelaku usaha biasanya dalam bentuk perjanjian jual beli yang dapat berbentuk garansi atas kerusakan komputer rakitan yang dibelinya Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab. setidaknya ada beberapa lembaga/badan yang berfungsi memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu : badan perlindungan konsumen nasional, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan yayasan perlindungan konsumen indonesia.
3. Penyelesaian sengketa bagi pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan dengan memilih tiga tahapan tersebut, yaitu :

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar protes berpekara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Umum

Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu pelaku usaha ataupun konsumen.

c. Penyelesaian Sengketa Diluar Peradilan

Penyelesaian sengketa yang dapat dipilih bagi pihak yang berperkara dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi.

B. Saran

1. Bagi Pelaku Usaha

Setelah melihat hasil dari penelitian , bahwa dalam hal iini pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tetap melihat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, terlebih lagi juga harus menerapkan prinsip tanggung jawab untuk konsumen dalam melakukan jual beli, sehingga hak-hak konsumen tetap dapat terlindungi dan tidak ada konsumen yang merasa dirugikan oleh karena perbuatan pelaku usaha yang semaunya.

2. Bagi Konsumen

Setelah melihat hasil dari penelitian, bahwa dalam hal ini konsumen harus juga mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan kewajiban konsumen dalam melakukan jual beli, dan memahami hak-hak konsumen dalam undang-undang tersebut.

3. Bagi Peneli Selanjutnya

Agar dapat menambah khazanah penelitian ilmiah, disarankan agar meneliti dengan lebih khusus sehingga hasil tersebut dapat menjadi masukan atau bahan bagi pelaku usaha, konsumen, dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku.

- Akhmad Yasir Hardiman. 2014. *“Memilih dan Menggunakan Komputer”*. Banten : Talenta Pustaka Indonesia.
- Abdul Halim Barkatullah. 2017. *“Hak-Hak Konsumen”*. Bandung : Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad. 2014. *”Hukum Perdata Indonesia”*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2018. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Ida Hanifah. 2018. *“Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa”*. Medan: Pustaka Prima.
- M. Yahya Harahap. 2016. *“Segi-Segi Hukum Perjanjian”*. Bandung : Alumnii.
- Moch Isnaeni. 2016. *“Perjanjian Jual Beli”*. Bandung : Refika Aditama.
- R. Subekti. 2014. *“Aneka Perjanjian”*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Syamsul Arifin.Zaini Munawir. (dkk). 2015. *”Pengantar Hukum Indonesia”*. Medan : Citapustaka Media.
- Salim H.S. 2014. *“HUKUM KONTRAK Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak”*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Tata Sutabri. 2013. *“Komputer dan Masyarakat”*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Zaeni Asyhadie. 2018. *“Hukum Keperdataan”*. Depok : Raja Grafindo Persda.
- Zulham. 2016. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Jakarta : Kencana.

B. Artikel, Majalah dan Jurnal Ilmiah

- A.A Gde Agung Brahmanta, Ibrahim, Dkk. *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali”*. Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan, 2015 – 2016. Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul 16.00 WIB.

Daniel Clinton. Skripsi. "*Kedudukan Iklan Dalam Jual Beli Apartemen Ditinjau Dari Undang-Undang No. 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun*". Melalui [http://www. Repository.usu.ac.id](http://www.Repository.usu.ac.id). Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul 15.00 WIB.

Fajar Iqbal. Skripsi. "*Tanggung Jawab pelaku Usaha dalam Jual Beli Komputer rakitan Kepada Konsumen Di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Beberapa Toko Komputer Di Bandar Lampung)*". Melalui [https://www. digilib.ac.id](https://www.digilib.ac.id). Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul. 23.00 WIB.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Internet

Wikipedia. "*Perilaku Konsumen*". Melalui <https://id.wikipedia.org>. Diakses Rabu 25 September 2019. Pukul 20.00 WIB.

CV. TECHNICAL COMPUTINDO

Jl. Merak Jingga No. 51 A – Medan Telp : (061) 4140453

Medan, 05 Agustus 2019

Nomor : 014/TC.CV/VIII/2018

KepadaYth :
Dekan
Dr. Ida Hanifah, S.H, M.H
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Hukum

Perihal : Konfirmasi Izin Riset

Dengan Hormat,

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bayu Pratomo
Jabatan : Direktur Utama


Menerangkan bahwa,

Nama : Abdillah Dicky Pratama
NPM : 1506200018
Fakultas : Hukum
Prog/Bagian : Ilmu Hukum/ Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen (Studi di Pertokoan Merak Jingga).

Berdasarkan Surat Nomor : 1205/II.3-AU/UMSU-06/F/2019 Tanggal 02 Agustus 2019 Perihal Mohon Ijin Riset, telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di CV. TECHNICAL COMPUTINDO dengan permasalahan pada judul : Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen (Studi di Pertokoan Merak Jingga).

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami ucapakan terimakasih.

Hormat Kami
CV. TECHNICAL COMPUTINDO


Bayu Pratomo
DirekturUtama

SIMONE COMINDO

Jl. Merak Jingga No. 43 Medan Telp : (061- 4529258)

SURAT KETERANGAN

Sehubung dengan surat dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Nomor, 1206 /II.3-AU/UMSU-06/F/2019, maka pemilik toko Simone Comindo dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : ABDILLAH DICKY PRATAMA
NPM : 1506200018
Jurusan/Bagian : ILMU HUKUM / HUKUM PERDATA
Jenjang : S1

Benar telah melakukan penelitian di Simone Comindo pada tanggal 05 Agustus 2019 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi yang berjudul : **"Perjanjian Jual Beli Komputer Rakitan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen (Studi Di Pertokoan Merak Jingga)"**.

Demikian surat keterangan diperbuat untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Medan, 05 Agustus 2019

Mengetahui,

Kepala Toko Simone Comindo


SIMONE.COM
Jl. Hn. Saidi No. 112 Medan tlp. 4557901
Jl. Putri Merak Jingga No. 43 Medan tlp 4529258
www.bargakaget.com
Lia Siahaan



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ABDILLAH DICKY PRATAMA
NPM : 1506200018
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER RAKITAN ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN (Studi di Pertokoan Merak Jingga)
Pembimbing : IRFAN, S.H., M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
14-09-2019	Perbaiki BAB I	
16-09-2019	Acc BAB I	
17-09-2019	Perbaiki BAB II	
18-09-2019	Acc BAB II	
19-09-2019	Perbaiki BAB III	
20-09-2019	Acc BAB III	
25-09-2019	Perbaiki kesimpulan	
26-09-2019	Perbaiki kesimpulan	
27-09-2019	Acc kesimpulan	
02-10-2019	Bedah buku	
04-09-2019	Acc Skripsi	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H)

DOSEN PEMBIMBING

(IRFAN, S.H., M.Hum)