

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUALBELI KOMPUTER**

SKRIPSI



Disusun oleh :

JAPRISYAR
039710230 U

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUALBELI KOMPUTER

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dosen Pembimbing :



Sri Handajani, SH., M.Hum.

Penyusun :



JAPRISYAR

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji
Pada tanggal 10 Januari 2005 dan dinyatakan LULUS**

Panitia Penguji :

Ketua : Leonora Bakarbesy, SH., M.Hum.



Anggota : Sri Handajani, SH., M.Hum.



Gianto Al Imron, SH., M.H



Naniek Endang W, SH.



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

KATA PENGANTAR

Puji syukur terhadap Allah S.W.T bahwa atas rahmat-Nyalah penulisan skripsi dengan judul *Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian JualBeli Komputer* dapat diselesaikan. Meskipun dengan berbagai kendala dan waktu yang tidak singkat.

Akhirnya Ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya tujukan kepada :

1. Bapak Machsoen Ali, SH., M.S, sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak M. Zaidun, S.H., M.Si, sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
3. Ibu Sri Handajani, S.H., M.Hum, sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing, memberi masukan, dan memberi arahan sampai akhirnya saat penulisan ini selesai.
4. Ibu Leonora Bakarbesy, SH.,M.Hum, Bapak Gianto Al Imron, SH.,M.H, dan Ibu Naniek Endang W, SH sebagai dosen penguji skripsi terima kasih saya ucapkan atas waktu yang diberikan juga atas kritik dan sarannya.
5. Seluruh keluargaku, yang dengan sabar telah membantu, memberi motivasi, dan do'a yang tidak terkira nilainya.
6. Lini Amalia terima kasih atas dukungannya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Saya ucapkan terima kasih juga seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu secara sepenuh hati ikhlas dalam banyak hal sampai terselesaikannya tulisan ini

Tentunya karya tulis ini jauh dari sempurna dan kesempurnaan yang mutlak adalah milik-Nya semata, untuk menjadikan tulisan ini mendekati sempurna, kritik dan saran dari siapapun akan sangat dibutuhkan dan bermanfaat untuk perbaikan karya tulis ini maupun untuk penulisan yang serupa meskipun pada bidang ilmu yang berbeda dan pendekatan yang berbeda.

Surabaya, 16 Maret 2005

Penulis

Komputer adalah alat yang diciptakan untuk mengambil alih seluruh aktifitas manusia dalam lingkungannya, sehingga orang dapat lebih cepat mengkonsentrasikan dirinya untuk dalam hal – hal suatu alat saja maka komputer lebih dahulu harus menerima masukan (input) yaitu berupa data dan perintah (perogram), digunakan untuk menentukan rumusan pengelolaan yang harus dilakukan oleh komputer, agar komputer dapat menghasilkan suatu keluaran (output) yang diinginkan dengan maksud dari pemakaiannya. Dengan demikian suatu peralatan komputer meliputi input, pengolah data, (central processing unit), dan output. Agar peralatan komputer dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan sipemakai, serta hasilnya sangat baik diperlukan adanya tiga aspek teknis yang mengandung system tersebut, ketiga aspek teknis ini meliputi:

1. Hard Ware (Perangkat Keras)

Perangkat Keras atau Hardware adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan peralatan mesin itu sendiri, Adapun komponen – komponen perangkat keras komputer antara lain :

- a. CPU (Central Processing Unit)
Komponen ini boleh dikatakan sebagai otak dari system komputer, sering disebut pula dengan Processor.
- b. Keyboard
Komponen ini digunakan untuk memasukkan informasi kedalam komputer dengan menekan tombol – tombol karakter yang ada, semakin banyak tombol yang dimiliki oleh keyboard maka semakin mudah kita memasukkan instruksi ke dalam komputer.
- c. Printer
Digunakan untuk mencetak informasi diatas kertas atau dapat disamakan sebagai juru ketik pada suatu system perkantoran, Printer ini dapat digunakan untuk mencetak daftar, table, laporan, faktur dan lain sebagainya.

2. Software (Perangkat Lunak)

Aspek ini disebut “Sistem” yang menyangkut seluruh program – program yang diperlukan untuk mengoperasikan Komputer Software sangat menentukan maksimalisasi kerja perangkat keras, karena seluruh perangkat keras yang bekerja berdasarkan perintah – perintah yang terdapat dalam software ini, Contoh Software adalah Word Star, Lotus 123, Dbase, dan lain – lain.

3. Brain Ware (Personil dalam Komputerisasi)

Aspek ini menyangkut seluruh personil yang terlibat dalam perancangan/ pengembangan system Komputerisasi maupun dalam masalah operasional pengolahan datanya, tersedianya perangkat keras dan lunak tanpa adanya personil yang dapat menjalankan system komputerisasi mengakibatkan komputer tidak dapat memberikan manfaat yang berguna. (Warta Konsumen 30/th IV/15 Maret 1999)

Dari hal – hal diatas dapat kita ketahui bahwa komputer mempunyai pengetahuan yang luas salah satunya dapat dibagi – bagi atas: Perangkat Keras (Hard ware), Perangkat Lunak (Soft Ware) dan Personil Komputerisasi (Brain Ware) Komputer. Tentang barang yang tertulis dalam pasal 1 angka 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : “ Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen ”.

Usaha untuk melindungi konsumen pertama-tama harus dilakukan melalui hukum, hal ini diwujudkan dengan terbentuknya undang-undang No. 8 Tahun 1999 (Undang-undang tentang perlindungan konsumen). Undang –undang ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya. Yang dimiliki terhadap pelaku usaha

seperti dapat kita baca dari konsiderans undang-undang ini dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹ Undang-undang ini diharapkan dapat mendorong pelaku usaha untuk lebih mematuhi etika bisnis disamping mempertahankan keselamatan konsumen.

Persoalan mulai timbul dalam hal perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha, karena dibidang pemasaran barang-barang komputer saat ini masih lebih banyak konsumen yang potensial di bandingkan dengan jumlah pelaku usaha yang relatif lebih sedikit. Dengan keadaan yang relatif murah untuk pembelian komputer bagi kalangan masyarakat luas, dengan demikian hampir semua pelaku usaha merasa akan sangat mudah bila pembelian atas dasar pembayaran tunai dalam proses transaksi jual beli yang mereka lakukan terhadap konsumen.

Dengan manfaat seperti ini mereka mengharapkan masyarakat rela mengeluarkan dana yang cukup besar untuk menyelenggarakan suatu system terkomputerisasi dalam membantu pekerjaan sehari-hari mereka. Sejak saat itu jual beli barang komputer mulai banyak dilakukan antara masyarakat sebagai konsumen dengan pelaku usaha sebagai produsen, sedangkan pelaku usaha dalam bentuk badan hukum atau hanya seorang programmer (orang yang memprogram komputer) yang melakukan usaha sebagai pemasok barang komputer.

¹ Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h. 2.

Dengan demikian dapat kita lihat bahwa dalam perjanjian jual beli barang komputer pihak pelaku usaha, ingin mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan di sisi lain ingin menekan sekecil-kecilnya tanggung jawab kerusakan yang ditimbulkan pada komputer tersebut. Apalagi komputer yang sudah dibeli tidak dapat lagi untuk dikembalikan ataupun ditukar dengan yang lainnya, serta penjual seringkali ingin menipu konsumen dalam hal terjadinya transaksi pembelian komputer.

Dengan melihat kenyataannya bahwa bergaining position konsumen pada perakteknya jauh dibawah para pelaku usaha, maka Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya pengaturan mengenai ketentuan perjanjian standar (baku) dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku, tetapi merumuskan klausula baku sebagai : *“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”*.

Ini berarti bahwa pada prinsipnya undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak

mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam pasal 18 ayat (1), serta tidak berbentuk sebagaimana dilarang dalam pasal 18 ayat (2) Undang-undang tentang perlindungan Konsumen.

Tentang kualitas komputer yang lama memang tidak baik di bandingkan dengan yang baru, dari setiap pembelian komputer yang lama atau (*secondhand*) selalu saja ada yang bermasalah entah apa kerusakan yang timbul di dalam setiap komputer, pada umumnya permasalahan kerusakan yang timbul sering terjadi pada layar monitor ataupun sering terjadi pada tombol keyboard yang sering lecet.

Namun bagi konsumen yang telah membeli barang komputer yang kualitasnya tidak baik, maka sudah tentu merasa kecewa sebab sering terjadi gangguan pada saat mengoperasikanya komputer tersebut. Bila hal ini terjadi, maka jalan satu-satunya mengatasi gangguan pada pembelian komputer yang kita beli, sudah tentu mengajukan klaim pada pelaku usaha. Klaim itu baik berupa pengembalian barang untuk tujuan mengganti yang lebih baik, ataupun memperbaikinya dengan memakai jaminan garansi yang sudah dijanjikan oleh kedua belah pihak.

Namun, dalam kenyataanya baik pihak pelaku usaha sering tidak mau bertanggung jawab atas barang yang sudah dibeli konsumen, dalam arti pihak pelaku usaha tidak mau menerima kembali komputer yang telah dibeli konsumen, dengan alasan barang yang sudah dibeli sudah diluar tanggung jawab pelaku usaha. Dan bila memilih untuk diperbaiki, konsumen sering merasa dikecewakan dengan pelayanan garansi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, sebab kenyataanya tidak seperti yang dijanjikan dahulu, Pelaku usaha yang

memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan (pasal 26 UU No. 8 Tahun 1999).

Seperti yang telah kita ketahui bahwa maksud diberikannya garansi atas suatu barang yang telah dibeli, secara eksplisit menandakan bahwa pelaku usaha bersedia bertanggung jawab atas segala keadaan barang yang sudah ditetapkan. Namun kenyataannya sangat bertentangan dengan pelaksanaan pemberian garansi itu.

Dari proses transaksi konsumen ini adalah perikatan setelah peralihan barang / jasa yang pokok dilakukan. Sering terjadi, untuk pembelian barang-barang tertentu, pelaku usaha/ penyalur produk (penjual) memberikan garansi dalam jangka waktu terbatas satu tahun. Selama jangka waktu itu, setiap keluhan konsumen atas barang tersebut, sepanjang bukan disebabkan kesalahan pemakai, dapat diajukan kepada pelaku usaha/ penyalur produk (penjual).² Lebih lanjut telah ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 25 ayat 1 Bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai yang diperjanjikan.

Memang konsumen harus dituntut untuk lebih jeli jika ingin membeli suatu barang komputer, terlebih dahulu harus melihat dan mengenali komputer yang akan dibeli. Serta membandingkan komputer mana yang berkualitas masih baik dan sudah rusak dalam arti luarnya masih baik dan kelihatan masih bagus serta didalamnya sudah rusak, yang hanya kuat dalam pemakaian beberapa hari

² Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, Grasindo, Jakarta, 2000, h. 112.

saja. Karena bila tidak, konsumen akan terjebak untuk memilih komputer mana yang akan dibeli. Dalam memenuhi hak konsumen, terutama hak untuk memperoleh barang yang tidak sesuai dengan kualitas yang dijanjikan oleh pelaku usaha, konsumen sering kali ketipu memperoleh barang kualitas tertentu padahal kenyataannya tidak demikian.

Serta konsumen, juga tidak akan terburu-buru untuk menetapkan pilihan yang hanya satu pilihan komputer saja. Karena apabila pilihan tertuju hanya satu itu saja tidak tertutup kemungkinan masih banyak lagi pilihan-pilihan yang akan diberikan kepada pembeli, yang jaminan serta kualitas mutunya mungkin lebih baik dari pilihan pertama serta mendapat kepuasan tersendiri bagi pembeli.

Kualitas suatu komputer baru dapat diketahui, setelah pembeli membeli suatu jenis produk komputer. Serta pemakaiannya dalam jangka waktu tertentu sudah rusak, dalam keadaan itulah baru diketahui kualitas komputer tersebut, bila kondisi komputer tersebut sudah tidak layak untuk diperdagangkan atau dijual lagi serta standar mutu dari komputer sudah tidak memungkinkan lagi untuk dijual maka, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Maka konsumen harus selektif untuk memilih serta masih layak atau tidak untuk dipergunakan lagi. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum, salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.³

Adapun masalah yang dihadapi oleh pembeli bila komputer yang dimiliki oleh pembeli, mengalami gangguan atau kerusakan pada saat pengoperasiannya pertama-tama yang harus dilakukan adalah, mencari

³ Ibid, h. 9.

penyebab mana yang menyebabkan gangguan atau kerusakan apakah gangguan atau kerusakan itu disebabkan karena adanya cacat yang tersembunyi atau karena kesalahan penggunaan oleh pembeli. Kalau penyebab gangguan atau kerusakan karena kesalahan penggunaan oleh pembeli, maka pihak pembelilah yang bertanggung jawab. Akan tetapi bila gangguan atau kerusakan itu adalah karena cacat yang tersembunyi, maka pihak penjual yang bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan itu, karena ia diwajibkan menanggung cacat yang tidak tersembunyi, meskipun pihak penjual sendiri tidak mengetahui tentang adanya cacat itu. Kalau penjual sudah tahu adanya cacat itu, maka gugatan yang dapat diajukan adalah pembatalan jual beli disertai pengembalian uang harga pembelian dan mungkin juga disertai biaya ganti kerugian.

Jelas bahwa pihak penjual tidak dapat menolak klaim, karena gangguan atau kerusakan yang bukan karena kesalahan penggunaan pembeli. Baik kerusakan atau gangguan yang disebabkan oleh cacat tersembunyi, ataupun suatu kerusakan atau gangguan yang karena tindakan penjual, sehingga pabrik tidak mau bertanggung jawab atas garansi yang telah diberikan.

Salah satu asas hukum yang dianut oleh hukum perjanjian, adalah asas kebebasan berkontrak yang berarti setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian sepanjang perjanjian tersebut dibuat secara sah dan dengan itikat baik serta tidak melanggar ketentuan umum dan kesusilaan (pasal 1320 jo, 1338 BW).

Pentingnya, perlindungan hukum bagi konsumen sejak lama telah dipikirkan dan diupayakan untuk diwujudkan dalam satu bentuk Undang-Undang khususnya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Pembahasan skripsi ini merupakan suatu kajian tentang pentingnya kesadaran dan pendidikan serta perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelaksanaan perjanjian jual beli komputer dengan pelaku usaha agar konsumen mengerti dan memahami hak-haknya dan kewajiban-kewajibannya. Karena dalam prakteknya kepentingan konsumen ini sering dikesampingkan dan tidak dipenuhi oleh pelaku usaha.

Berdasarkan uraian diatas, maka timbul permasalahan yang berkaitan dengan praktek jual beli komputer di masyarakat, adapun permasalahannya adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam bentuk perjanjian jual beli komputer?
- b. Dasar gugatan apakah yang dapat digunakan konsumen yang menderita kerugian terhadap perjanjian jual beli komputer?

2. Penjelasan Judul

Untuk membatasi ruang lingkup dan untuk memperjelas apa yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan, maka di pandang perlu untuk memberikan

penjelasan tentang judul skripsi ini, yaitu :“ Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Komputer”.

Pengertian perlindungan dalam kamus bahasa Indonesia ⁴ yaitu sesuatu atau perbuatan yang bersifat melindungi. Kemudian pengertian konsumen yang tercantum dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ⁵ adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan konsumen adalah pemakai akhir yang tidak memperdagangkan lagi barang dan/ atau jasa untuk kepentingan ekonomis.

Selanjutnya pengertian jual beli menurut Burgerlijk Wetboek (B.W.) adalah suatu perjanjian bertimbal-balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang telah dijanjikan terdiri dari sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik. ⁶ Yang dijanjikan oleh pihak yang satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan (pihak pembeli) oleh pihak yang lain membayar harga yang telah disetujuinya.

Dalam ilmu Informatika, perangkat komputer atau yang biasa disebut dengan program komputer adalah merupakan suatu alat berupa rangkaian digital dalam bentuk data-data yang berfungsi sebagai sarana yang dapat menghasilkan, mengolah, menyimpan, menyampaikan, mendistribusikan, dan menyatakan

⁴ W. J. S. Poerwadarminta, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta, 1982.

⁵ A. Z. Nasution, **Konsumen dan Hukum**, Cet. 1, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h.. 37.

⁶ R. Subekti, **Hukum Perjanjian**, Cet. XII, Intermasa, Jakarta, 1990, h. 79.

informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemrograman.⁷ Sekali lagi untuk memperjelas obyek penulisan, komputer yang dimaksud disini adalah program komputer yang diproduksi khusus untuk diperdagangkan secara khusus pula antara produsen dan konsumen. Dengan kata lain program yang dibuat secara khusus oleh produser berdasarkan permintaan konsumen, jadi bukan program-program komputer yang dipasarkan secara masal oleh perusahaan yang ada.

Dari pengertian-pengertian yang telah disebutkan diatas, maka dapat dijelaskan bahwa konsumen dalam perbuatannya melakukan jual beli komputer dengan pelaku usaha dalam rangka memenuhi kebutuhannya harus melakukan upaya melindungi diri dengan memahami hak-hak dan kewajibannya agar terhindar dari pembebasan tanggung jawab yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha komputer.

3. Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan teknologi informasi, kian hari semakin banyak memberikan kemudahan yang sebelumnya hampir tidak pernah di bayangkan oleh masyarakat. Kombinasi antara tehnologi informasi dan tehnologi komputer yang dikemas dalam bentuk perangkat komputer semakin menjadi suatu barang yang sangat tinggi nilai ekonomisnya dan semakin banyak diperdagangkan dimasyarakat.

Bila dipandang dari sisi penawaran, pasar komputer yang berkaitan dengan teknologi informasi merupakan suatu pasar operasi bagi para pelaku usaha

⁷ Samuel C. Lee, **Rangkaian Digital Dan Rancangan Logika (Digital Circuits And Logic Design)**, Alih Bahasa : Sutisno, Lembaga Penerbangan Dan Antariksa, Erlangga, Jakarta, 1990, h. 14.

yang melakukan spesialisasi usaha, sebaliknya, masyarakat yang berminat untuk melakukan pembelian pada umumnya justru tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang seluk-beluk komputer dan teknologi informasi.

Perbedaan pengetahuan yang cukup besar antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli komputer, merupakan faktor penting yang menyebabkan kedudukan konsumen sangat lemah bila dibanding dengan pelaku usaha. Dengan semakin tingginya tingkat transaksi perangkat komputer tersebut diatas, maka perlu adanya peningkatan kesadaran, pengetahuan, dan sekaligus perlindungan hak-hak masyarakat sebagai konsumen yang pada kenyataannya masih sangat rendah tingkat pengetahuannya bila dibandingkan dengan pelaku usaha.

Dengan layanan penjualan komputer merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital dewasa ini. Perkembangan teknologi yang sangat cepat, misalnya pada teknologi perangkat komputer, sering membuat produsen harus mengubah tipe-tipe produknya mengikuti selera dan kebutuhan konsumen yang terus berganti dalam waktu singkat. Akibatnya, jika ada kerusakan dari suatu tipe produk, sering konsumen tertentu menghadapi kendala memperbaiki barangnya karena ketiadaan suku cadang. Serta kualitas dan mutu dari suatu produk komputer itu sendiri tidak baik dan sering dialami oleh konsumen.

4. Tujuan Penulisan Skripsi

Secara akademis penulisan skripsi ini diperuntukkan untuk melengkapi persyaratan yang diwajibkan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Program

Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Airlangga. Sedangkan secara praktis bertujuan untuk memberikan tambahan masukan dan bagi masyarakat agar lebih mengerti, memahami dan sekaligus dapat melindungi hak-haknya dalam transaksi jual beli komputer sehingga tidak dirugikan kelak dikemudian hari. Karena begitu pula dengan teknologi informasi, komputer merupakan suatu benda ekonomis yang masih tergolong baru keberadaanya dalam dunia perdagangan Indonesia.

5. Metodologi

a. Pendekatan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu pendekatan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan tentang jual beli komputer yang diajukan.

b. Sumber Bahan Hukum

Untuk menunjang kelengkapan penulisan skripsi ini tidak terlepas dengan bahan – bahan hukum yang menjadi dasar dan sumber penulisan. Bahan hukum yang didapatkan berasal dari berbagai macam sumber, digolongkan menjadi dua yaitu, pertama sumber bahan hukum primer merupakan sumber bahan hukum yang diperoleh dari peraturan perundang – undangan No. 8 Tahun 1999 dan peraturan lain yang dapat menunjang penulisan ini yaitu tentang jual beli komputer antara pelaku

usaha dan konsumen. Sumber bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur - literatur seperti buku, teks, majalah dan lain - lainnya yang berkaitan dengan karya tulis ini.

c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum

Sumber bahan yang telah didapatkan di pelajari berdasarkan sistematika melalui pengamatan dan pencatatan terhadap ciri-ciri yang berhubungan dengan masalah yang ada dan kemudian dilakukan analisis data. Setelah itu disusun dan digabungkan antara bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan beserta pembahasannya, selanjutnya diolah dan dirumuskan secara sistematis sesuai dengan pokok bahasan sehingga mempermudah penulisan dan analisis dari permasalahan yang ada.

d. Analisa Bahan Hukum

Dengan mengkaji bahan-bahan hukum yang terkumpul dan terkait dengan obyek penulisan bahan skripsi ini digunakan metode deskriptis analisis yaitu, suatu prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan subyek dan obyek pengamatan pada saat ini berdasarkan fakta yang ada, dan dengan menggunakan pasal-pasal dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Penulisan dalam sistematika ini dikelompokkan dalam empat bab. Bab I sebagai pendahulu yang berisi tentang uraian latar belakang dan garis besar permasalahan untuk memberikan pengetahuan dan gambaran umum mengenai materi dengan tujuan mempermudah dan membuka pemahaman materi sebelum melanjutkan ke bab-bab selanjutnya. Bab I diawali dengan permasalahan (latar belakang dan rumusan masalah), penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penulisan skripsi, metodologi dan pertanggungjawaban sistematika. Dengan adanya bagian ini diharapkan dapat mempermudah pembaca dalam memahami permasalahan sebagai obyek bahasan dalam skripsi ini.

Sedangkan dalam Bab II, materi penulisan dimulai dengan membahas dan menguraikan hubungan hukum antara konsumen dengan produsen, dan terdiri dari sub bab yang berisi tentang, komputer sebagai suatu jenis benda, perjanjian jual beli komputer antara konsumen dan pelaku usaha beserta hak dan kewajiban, perjanjian standar pada umumnya dalam praktek jual beli komputer.

Dan Bab III mengenai gugatan konsumen terhadap produsen dalam peradilan, menjelaskan mengenai penyelesaian hukum oleh konsumen dimana sub-sub bab nya menerangkan gugatan pembatalan perjanjian beserta ganti rugi berdasarkan wanprestasi, gugatan ganti rugi berdasarkan perebuatan melanggar hukum, dan sub bab kedua berisi gugatan penyelesaian sengketa menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Bab IV, kesimpulan dan saran berisi tentang ringkasan penulisan dari awal hingga akhir dan langkah terakhir dituliskan saran dari penulis mengenai hasil dari penulisan skripsi ini.

BAB II

HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM PERJANJIAN JUAL BELI KOMPUTER

1. Komputer Sebagai Obyek Perjanjian Jual Beli

Sebelum kita membahas jauh hubungan hukum antara produsen dan konsumen dalam perjanjian jual beli komputer, maka dirasakan perlu kiranya membahas terlebih dahulu apakah sebenarnya komputer dapat dikatakan sebagai suatu benda yang merupakan obyek perjanjian antara konsumen dengan produsen.

Saat ini, dimana arus perkembangan informasi bergerak sedemikian pesat, penggunaan dan pemanfaatan dari suatu barang komputer dapat kita jumpai hampir di semua aspek kehidupan manusia, disamping itu juga meliputi segala golongan dan tingkatan umur baik anak-anak, dewasa atau orang tua. Begitu pula bentuknya, mulai hanya sekedar permainan (games) untuk anak-anak, aplikasi-aplikasi perkantoran, aplikasi-aplikasi pendidikan, sarana-sarana eksploitasi jaringan internet, sampai pada program-program khusus yang digunakan oleh berbagai pemerintah negara dalam sistem pemerintahan. Sebagai ilustrasi, berikut ini adalah salah satu contoh kecil penggunaan dan pemanfaatan - pemanfaatan suatu komputer oleh masyarakat sebagai konsumen⁸ :

⁸ Agustaman, D. Rusdianto, Erawan, Moch. Nunung Kurniawan, Ferdinand Lamak, Alfain Syerif, dan Muhamad Ihsan, "Ramai-ramai Menggarap Si Kecil", Warta Ekonomi- No. 28/THXII/27 November 2000, h. 66.

Tatang Tabroni adalah bos C. V. Kaori, produsen meubel asal Cirebon itu memang pantas bangga dengan hasil yang telah dicapai oleh perusahaanya yang tergolong dalam usaha kecil menengah (UKM) itu. Betapa tidak, hanya berkat bantuan suatu komputer dan jaringan internet, ia dapat meningkatkan dan meluaskan pasar bagi produknya sampai ke mancanegara. ” Sebelum menggunakan internet, ekspor kami tidak pernah mencapai 100 kontainer dalam satu tahun. Kini kami mampu mengekspor lebih dari 10 kontainer dalam satu bulan, ” ungkap Tatang. ” Pasarnya pun kini bertambah luas, selain Jepang dan Eropa, kini kami juga mengekspor ke Amerika Serikat. Tatang mengakui, sebelumnya mereka hanya menggunakan komputer hanya untuk kepentingan administrasi belaka. Namun sekarang berkat bantuan staf pemasaran yang terampil dan mengerti akan manfaat dan kelebihan dari suatu komputer, C.V. Kaori telah masuk ketahap awal menuju e-commerce. Kini C.V. Kaori membuka homepage sendiri. Lewat homepage itu, kami menawarkan desain. Dan advertensi kami cepat sekali mendapat respon dari pasar luar negeri, papar Agung Akbar, staf pemasaran C.V. Kaori. ” Walaupun saat ini kita masih menggunakan sistem pembayaran yang biasa, yaitu dengan L/C, tambahnya.

Cerita tentang Tatang dan C.V. Kaorinya adalah hanya satu contoh betapa tehnologi informasi komputer sangat membantu kegiatan bisnis dan perdagangan, sekalipun hanya sekelas usaha kecil menengah.

Seperti yang telah kita ketahui bahwa program komputer adalah merupakan suatu alat berupa rangkaian digital dalam bentuk data-data komputer (files) atau suatu rangkaian data-data komputer yang berfungsi sebagai sarana

yang dapat menghasilkan, mengelola, menyimpan, menyampaikan, mendistribusikan, dan menyatakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemrograman.

Kerugian yang dialami konsumen akibat membeli komputer yaitu: data komputer (termasuk program) bersifat "mudah menguap", tanpa dapat bisa disentuh karena tersimpan dalam mikrochip, disket, atau hardisk dan perangkat bantu berupa satu unit perangkat data komputer. Lambat laun peradilan mempunyai gambaran bahwa program komputer dapat memperoleh perlindungan hak cipta. Dengan kata lain, eksploitasi mengenai suatu program komputer (pekerjaan pemrograman) dilibatkan dalam kaitan hukum harta kekayaan. Apabila orang melakukan pelanggaran terhadap hak cipta dengan memasarkan program komputer yang dijiplak dari orang yang berhak memasarkannya, maka si penjiplak telah melakukan pelanggaran terhadap hukum harta kekayaan orang lain.⁹

Kembali lagi pada pertanyaan awal, apakah data komputer (termasuk program komputer) dapat dikatakan sebagai suatu benda. Secara klasik pengertian benda yang tercantum dalam pasal 499 B.W. adalah tiap-tiap barang dan tiap-tiap hak yang dapat dikuasai oleh hak milik. Namun pengertian tersebut masih kurang dapat mewakili penjelasan kebendaan terhadap perangkat komputer.

Dalam perkara pidana yang berlangsung pada akhir tahun 1983 di Pengadilan Tinggi Arnheim (NJ 84, 80 dan Computerrecht 1/ 1984 m.n. JMS)¹⁰.

⁹ Ibid, h. 69.

¹⁰ Ibid, h. 18.

Seorang karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan program komputer dituduh menggelapkan (atau mencuri) data komputer dari perusahaan. Pertanyaan pokok bagi hakim adalah apakah data komputer dan program komputer dapat didefinisikan sebagai "sesuatu obyek barang". Setelah mendapat penyangkalan melalui perdebatan yang panjang dalam Pengadilan Zwolle, kemudian Pengadilan Tinggi Arnheim memberikan penetapan, lewat pertimbangan "bahwa data komputer yang bersangkutan mempunyai sifat dapat disampaikan, diperbanyak dan digunakan, selain itu data komputer tersebut dapat dinilai secara ekonomis". Dengan pertimbangan tersebut hakim menggolongkan data komputer dan program-program komputer kedalam kelompok "suatu barang".

Dalam hal suatu perjanjian komputer harus pula memenuhi syarat Obyektif, kalau syarat itu tidak dipenuhi perjanjian itu batal demi hukum. Artinya: Dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum, adalah gagal. Dengan demikian, maka tiada dasar untuk saling menuntut didalam hakim. Adapun syarat tersebut yaitu harus tertentu atau dapat ditentukan dalam pasal 1320 BW

Lebih lanjut menurut pendefinisian barang yang tertulis dalam pasal 1 angka 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : "Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen".

Dengan merujuk pada pengertian benda di atas maka program komputer dapat dikatakan sebagai "suatu benda", karena walaupun secara langsung tidak berwujud, tetapi perangkat komputer (data-data dan program-program komputer) mempunyai nilai ekonomis sehingga dapat diperdagangkan, dipakai, disamping itu juga dapat dipergunakan untuk mempermudah pekerjaan manusia, dan yang pasti adalah bermanfaat bagi konsumen.

2. Perjanjian Jual Beli Komputer Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha

Perjanjian itu ada apabila suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya, dalam bentuknya perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan karena kedua belah pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu jual beli.

Adapun dalam pasal 1457 BW Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Dijelaskan juga dalam pasal 1458 BW Jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.

Perjanjian yang dimaksud dalam pasal 1313 B.W. adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya atau lebih, kemudian satu dengan satu orang lainnya saling berjanji dan sepakat mengenai suatu atau melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa itulah kemudian timbul suatu hubungan hukum yang dinamakan perikatan. Menurut Subekti, bahwa yang dimaksud perikatan menurut buku III BW adalah: ¹¹

” Suatu hubungan hukum mengenai harta kekayaan antara dua orang atau lebih yang memberi hak kepada yang satu untuk menuntut suatu prestasi dari yang lain, sedangkan orang yang satu diharuskan memenuhi prestasi yang satu itu”.

Hubungan hukum yang menyangkut hak-hak perseorangan tidaklah bisa timbul dengan sendirinya, hubungan hukum dalam konteks ini harus didahului oleh suatu tindakan hukum. Tindakan atau perbuatan hukum yang telah dilakukan oleh para pihak, yakni konsumen dan produsen, akan menimbulkan suatu hubungan hukum berupa perjanjian, sehingga terhadap pihak yang satu diberi hak oleh pihak yang lainnya untuk memperoleh prestasi, sedangkan pihak yang lainnya menyediakan diri untuk dibebani dengan kewajiban untuk melaksanakan prestasi.¹²

Merujuk pada persyaratan pokok dari perjanjian obligator, yakni menurut pasal 1320 B.W. :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

¹¹ R. Subekti, Pokok-pokok Hukum Perdata, Ck. XXVI, Intermasa, Jakarta, 1994 (selanjutnya disebut R. Subekti 2), h. 122.

¹² M. Yahya Harapan, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cet. II, Alumni, Bandung, 1986, h. 6.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Dalam perjanjian jual beli komputer tampak adanya perjanjian obligator, yaitu perjanjian yang mengantarkan para pihak untuk secara mandiri menciptakan hubungan-hubungan hukum atau dengan kata lain menciptakan perikatan dimana mereka dapat mengatur sendiri isi serta bentuk dari perjanjian yang akan mereka buat.¹³

Dari hubungan hukum tersebut selanjutnya akan terlahir hak dan kewajiban dalam perjanjian jual beli komputer diantara para pihak dalam hal pemenuhan prestasi yang merupakan faktor penting dari hubungan hukum sebagai hasil dari suatu tindakan hukum yang telah mereka lakukan.

Dalam perjanjian jual beli ini, maka pihak pertama yakni pihak Pelaku Usaha berkewajiban memberikan atau menyerahkan suatu data program komputer sesuai dengan fungsi dan kondisi seperti yang telah disepakati, sedangkan pihak kedua yakni konsumen (pembeli) berkewajiban membayar harga jual dan berhak menerima komputer yang benar-benar berfungsi seperti yang telah di sepakati antara kedua belah pihak.

Selanjutnya dalam praktek ilmu hukum, kita dapat menemukan adanya dua macam hubungan hukum yang dapat timbul, yaitu :

1. Hubungan hukum yang bersifat tidak langsung

¹³ Nieuwenhus, Pokok-pokok Hukum Perikatan, Terjemahan Oleh Djasadin Saragih, Surabaya, 1985, h. 1.

Dalam hubungan hukum ini, hubungan hukum yang ada merupakan suatu hubungan hukum yang terjadi dengan tidak didahului oleh perbuatan persetujuan atau perjanjian oleh para pihak. Hubungan hukum yang terjadi secara tidak langsung ini dapat terjadi apabila seseorang telah melakukan perbuatan melanggar hukum. Dalam pasal 1365 B.W. dijelaskan bahwa :

” Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”

Sehingga dapat dikatakan bahwa perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh seseorang dapat menimbulkan hubungan hukum secara tidak langsung dengan orang lain yang sebagai akibat dari perbuatan melanggar hukum tersebut ia menderita kerugian.

2. Hubungan hukum yang bersifat langsung

Dapat dikatakan sebagai suatu hubungan hukum yang bersifat langsung apabila timbulnya hubungan hukum tersebut didahului oleh adanya suatu perjanjian antara para pihak. Para pihak telah sepakat mengikatkan diri terhadap suatu perjanjian, dimana dalam perjanjian tersebut disebutkan mengenai adanya hak dan kewajiban yang terlibat didalamnya. Dengan ini nampak bahwa hak salah satu pihak merupakan kewajiban bagi pihak yang lain dan begitu pula sebaliknya.

Dalam transaksi jual beli komputer ini, terjadi suatu hubungan hukum yang bersifat langsung yang sebelumnya telah didahului dengan suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen sebagai calon pembeli.

Hubungan hukum yang tercipta dari perjanjian tersebut melahirkan suatu bentuk hubungan hak dan kewajiban sebagai berikut :

a. Hak dan kewajiban produsen atau agen

Sebagai pelaku usaha yang menyediakan barang untuk diperjual-belikan, maka pelaku usaha mempunyai kewajiban antara :

- Kewajiban atas jaminan terhadap layanan purna jual dan garansi

Dalam hal ini produsen berkewajiban menyediakan suatu produk yang benar-benar dapat dipakai dengan baik, serta didalamnya tidak mengandung cacat tersembunyi yang dapat menyebabkan terjadi gangguan program atau sistem yang menyebabkan terjadinya error program. Dengan begitu produsen harus memberikan jaminan garansi selama waktu tertentu sesuai dengan apa yang diperjanjikan, sebagai kewajiban produsen untuk perbaikan barang yang diakibatkan dari kesalahan produksi.

- * Kewajiban memberikan informasi

Mengenai hal ini pihak produsen berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar mengenai barang yang akan diperjual belikan, penjelasan tersebut secara garis besar mengenai bagai mana mengenai sistem kerjanya yang terdapat didalam program komputer.

b. Hak dan kewajiban konsumen

Dalam hal ini hak konsumen antara lain :

- Hak konsumen mendapatkan keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan mengenai barang komputer yang ditawarkan kepadanya, serta produk barang komputer itu tidak boleh membahayakan jika diperdagangkan sehingga konsumen tidak dirugikan.

- Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Setiap produksi yang akan diperkenalkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar termasuk dengan cara-cara penggunaan dan perawatan yang benar.

- Hak untuk didengar

Dalam hal ini konsumen berhak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar, ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan bagi konsumen mengenai suatu produk yang ditawarkan.

- Hak untuk memilih

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Maka konsumen dalam hal ini tidak boleh mendapatkan suatu tekanan dari pihak luar sehingga pembeli tidak lagi bebas untuk membeli barang yang ditawarkannya.

Pada dasarnya kita semua sadar bahwa hubungan hukum antara Produsen dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga dan barang, tanpa diikuti atau ditindak lanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan. Artinya, selama

terjadi kesepakatan antara para pihak mengenai harga yang harus dibayar oleh konsumen dan barang dan/ atau jasa yang wajib disediakan oleh produsen, maka perjanjian telah mengikat baik untuk konsumen maupun untuk produsen, kecuali terdapat suatu paksaan, kekhilafan maupun penipuan atas diri konsumen.

Jika kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan produsen, yaitu kebutuhan akan barang dan/atau jasa tertentu, tentunya kita akan berharap bahwa konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa tersebut.

Selanjutnya didalam Undang-undang Perlindungan Konsumn, hak dan kewajiban para pihak diatur secara tegas sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban konsumen (pasal 4 jo. Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999).

Hak konsumen adalah :

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

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;
2. Hak dan kewajiban pelaku usaha (pasal 6 jo. Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999).

Hak pelaku usaha adalah :

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

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

Dengan diaturnya hak dan kewajiban antara konsumen dan produsen sebagai pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat diharapkan memberikan keseimbangan para pihak dalam suatu hubungan hukum jual beli komputer.

3. Perjanjian Standar Dalam Praktek Jual Bali Komputer

Dalam era perkembangan dunia TI (Tehnologi Informasi) di Indonesia saat ini, hampir semua sektor masyarakat termasuk dunia usaha boleh dikatakan mau tidak mau harus melengkapi usahanya dengan fasilitas TI. Dengan semakin ramainya bisnis usaha dibidang tehnologi dan informasi khususnya transaksi jual beli komputer, maka banyak sekali terjadi perjanjian-perjanjian jual beli yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen. Disamping itu seperti yang telah kita ketahui, bisnis usaha dibidang Tehnologi Informasi merupakan spesialisasi usaha bagi produsen yang melayani konsumen yang masih kurang pengetahuanya dibidang ini.

Dalam kenyataan dengan alasan demi efisien waktu dalam proses transaksi, pelaku usaha telah menyediakan terlebih dahulu perjanjian jual beli yang akan mereka gunakan dalam transaksi jual beli ini. Dengan begitu pelaku

usaha dapat dengan leluasa mengatur isi perjanjian dengan pembagian hak dan kewajiban yang tentu saja akan meletakkan keuntungan sebesar-besarnya pada pihaknya. Pelaku usaha secara sepihak dapat menentukan proses perjanjian yang terdapat didalamnya maupun syarat-syarat lain yang dalam proses instalasi dan penyerahan, cara perawatan dan penggunaa, dan termasuk layanan purna jual, semua itu telah dibakukan dalam bentuk perjanjian standar yang diberikan kepada konsumen dengan tutur kata bahasa tehnik yang sulit dimengerti oleh konsumen seperti layaknya masyarakat pada umumnya.

Dengan dibuatnya bentuk perjanjian standar maka bagi konsumen untuk memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersangkutan, tentu saja suatu perjanjian akan memberikan kekuatan mengikat kepada kedua pihak bila telah memenuhi syarat sahnya perjanjian dan asas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 jo, Pasal 1338 BW). Akan tetapi yang menjadi permasalahan bahwa perjanjian standar yaitu suatu perjanjian yang di dalamnya telah terkandung klausula-klausula yang telah baku atau tertutup kemungkinan akan dilakukan perubahan terhadapnya.

Apapun mengenai keabsahan berlakunya perjanjian standar dapat diterima sebagai perjanjian eksisten adanya kemauan dan kepercayaan yang berlaku di lingkungan masyarakat, kenyataan ini terbentuk karena perjanjian standar memang lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri, terutama dalam dunia bisnis sangat membantu dengan adanya perjanjian standar dan sekaligus diterima oleh masyarakat.

Meskipun keabsahan berlakunya perjanjian standar tidak perlu diragukan lagi, namun masih perlu dipersoalkan apakah perjanjian itu tidak bersifat adil atau berat sebelah dan tidak mengandung klausula yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya. Sehingga perjanjian tersebut menjadi bersifat sangat menindas dan tidak adil, bahwa suatu perjanjian tersebut hanya mencantumkan hak-hak salah satu pihak saja yakni pihak yang membuat perjanjian standar tanpa mencantumkan apa yang menjadi kewajiban pihaknya.

Meskipun keabsahan berlakunya perjanjian standar tidak perlu dipersoalkan lagi namun mengingat kedudukan perjanjian standar dalam praktek perdagangan di masyarakat khususnya dalam transaksi jual beli komputer, pihak produsen sering meletakkan konsumen kedalam keadaan yang dirugikan. Maka sebab itu untuk melindungi kepentingan masyarakat luas terutama konsumen dalam jual beli produk komputer khususnya atau produk Tehnologi Informasi pada umumnya ini sudah selayaknya keberadaan perjanjian standar diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan atau setidaknya diawasi.

Maka dengan diundangkannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, telah diatur pedoman dalam bentuk perundang-undangan yang dapat melindungi kepentingan konsumen khususnya dalam menggunakan perjanjian standar sehingga dapat menempatkan konsumen dan pelaku usaha dalam kedudukan yang seimbang ditinjau dari asas kebebasan berkontrak. Ketentuan yang mengatur klausula baku diatur dalam pasal 18 ayat (1) adalah sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayar atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Disamping itu dalam pasal 18 ayat (2) disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya dan bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau penggunaannya sulit dimengerti;

Semua perjanjian standar yang didalamnya mengandung klausula-klausula dengan pernyataan dan cara pencantuman seperti disebutkan di atas akan dinyatakan batal demi hukum. Sedangkan terhadap perjanjian standar yang ada sebelum diundangkannya Undang-undang Konsumen Pasal 18 ayat 1, ini wajib menyesuaikan klausula-klausula standar yang ada dengan Undang-undang.

Apabila produsen selaku pelaku usaha masih mencantumkan klausula eksemisi dan melanggar ketentuan yang ada dalam pasal 18 UUPK, maka produsen dapat dikenakan pidana dengan tuntutan maksimal 5 (lima) tahun atau denda maksimal Rp. 2.000.000,00 (dua miliar rupiah) seperti yang tercantum dalam pasal 62 ayat (1) UUPK.

Lebih lanjut perlindungan konsumen dalam perjanjian baku juga dapat dilakukan oleh lembaga peradilan, serta untuk mengatur perjanjian standar (baku) dibawah Departemen Kehakiman yang bertugas memberikan lisensi dan melakukan pengawasan terhadap setiap perjanjian standar yang akan digunakan di masyarakat, juga tidak kalah pentingnya untuk melindungi konsumen dalam perjanjian standar yaitu dengan menegakkan etika profesi konsultan hukum dan notaris, karena lahirnya perjanjian tidak lepas dari peranan kedua lembaga tersebut. Sudah sepatutnya dalam memberikan saran kepada kliennya mereka harus bertanggung jawab secara moral untuk memberikan pendapat yang mengutamakan nilai-nilai keadilan.

4. Perlindungan Konsumen Terhadap Perlanggaran Klausula Baku

Berbicara mengenai klausula baku, yang mengatur tentang pengertian - pengertian konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu atau perjanjian yang bagian pentingnya dituangkan dalam susunan perjanjian. Maka perlu kiranya untuk menelaah mengenai keabsahan dari suatu perjanjian baku, hal mengenai keabsahan perjanjian baku juga

merupakan suatu permasalahan yang banyak mendapat sorotan dari para ahli dan menghasilkan pendapat yang berbeda-beda pula.

Namun dalam perkembangan dewasa ini, tidaklah lagi diperdebatkan lebih lanjut mengenai keabsahan dari perjanjian baku tersebut. Namun demikian tetaplah perlu dirasa perlu lebih lanjut untuk mengupas mengenai perjanjian baku utamanya berkaitan dengan klausula baku yang pada prakteknya kerap digunakan untuk menguntungkan posisi pelaku usaha dan menekan posisi konsumen sampai dalam kondisi tidak kuasa untuk menolak, dari permasalahan hukum yang penting untuk diangkat berkaitan dengan maraknya penggunaan perjanjian klausula baku adalah pencantuman klausula baku sebagai bagian dari suatu perjanjian baku yang secara tidak wajar sangat memberatkan pihak lain.

Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas. Namun adakalanya kedudukan dari kedua belah pihak dalam suatu negoisasi tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak.¹⁴

Dalam praktek dunia usaha juga menunjukkan bahwa keuntungan kedudukan tersebut sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dan/atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya. Dikatakan bersifat baku karena, baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak

¹⁴ Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, Op. Cit, h. 53

mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lain. Tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini, cenderung merugikan pihak yang kurang dominan tersebut. Jelas tidaklah mudah bagi pihak yang cenderung dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan pada saat dibuatnya perjanjian baku tersebut, atau atas klausula baku yang termuat dalam perjanjian yang ada.¹⁵

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat ketentuan mengenai klausula baku adapun definisi klausula baku merumuskan klausula baku sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 10 “ Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

Dapat dilihat dari definisi itu bahwa yang ditekankan disini adalah pada proses pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isinya. Padahal hal yang mengkhawatirkan tentang klausula baku adalah mengenai isinya yang memberatkan konsumen, pengertian dari klausula baku itu sendiri tidak hanya mempersoalkan mengenai prosedur pembuatannya namun juga mengenai isinya yang bersifat peniadaan ataupun pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Adapun Pasal 18 ayat {1} mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat {2} mengatur bentuk atau format serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.

¹⁵ Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, Op, Cit, h. 54

Klausula baku adalah suatu perjanjian yang perwujudannya secara tidak wajar sangat memberatkan oleh konsumen, suatu klausula dapat saja melanggar/memberatkan salah satu pihak walaupun tidak membebaskan atau membatasi tanggung jawab pihak lainya, misalnya bila terdapat klausula bahwa pelaku usaha dapat menghentikan perjanjian secara sepihak tanpa harus ada alasan atasnya, atau juga suatu klausula yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak untuk mengubah, menambah ataupun mengurangi aturan dan syarat dalam perjanjian sewaktu-waktu, walaupun tidak membebaskan tanggung jawab pelaku usaha, namun tetap dipandang sebagai suatu hal yang sangat memberatkan konsumen.

BAB III**GUGATAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN YANG
DITIMBULKAN OLEH PELAKU USAHA****1. Dasar Gugatan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Suatu perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini, khususnya di negara-negara maju adalah semakin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen. Apabila di masa-masa yang lalu pihak pelaku usaha atau industriawan yang dipandang sangat berjasa bagi perkembangan perekonomian negara mendapat perhatian lebih besar, maka dewasa ini perlindungan terhadap konsumen lebih mendapat perhatian sesuai dengan makin meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak azasi manusia. Pihak konsumen yang dipandang lebih lemah hukum perlu mendapat perlindungan lebih besar dibanding masa-masa yang lalu.

Selama ini pada umumnya kita mengenal pertanggungjawaban seseorang atas segala perbuatan, akibat-akibat dari perbuatannya, kelalaian atau kurang hati-hatinya pada orang atau pihak lain. Tanggung jawab itu tergantung pada apakah pada peristiwa yang menimbulkan kerugian pada orang lain yang terdapat kesalahan pada orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan).

Tanggung jawab produk adalah istilah hukum berasal dari alih bahasa istilah *product liability*, tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu produk (cacat atau membahayakan orang lain), adalah tanggung jawab mutlak

produsen.¹⁶ Kerugian yang di derita konsumen atas pemakai produk cacat atau rusak serta membahayakan, bahkan juga bukan pemakai yang turut menjadi korban merupakan tanggung jawab mutlak dari pembuat produk atau mereka yang dipersamakan dengannya.

Kerugian tidak termasuk kerugian yang timbul pada pihak konsumen pada waktu memperoleh (membeli) suatu barang, kerugian yang berkaitan dengan produk cacat atau rusak dari pabriknya. Dengan penetapan tanggung jawab mutlak ini konsumen pemakai produk komputer menjadi rugi, kecuali apabila ia dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.

Masalah tanggung jawab produk karena kurang adanya kesadaran dari para produsen terhadap tanggung jawabnya secara hukum (product liability) akan berakibat pada adanya sikap kurang kehati-hatian, baik dalam menjaga kualitas produk, penggunaan bahan, maupun dalam kehati-hatian kerja. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/ kredibilitas usahanya. Rendahnya kualitas produk atau adanya cacat pada produk komputer yang dipasarkan sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, disamping akan menghadapi tuntutan kompensasi (ganti rugi) juga akan berakibat bahwa produk tersebut akan kalah bersaing dalam merebut pasar¹⁷

Adapun dalam Pasal 1365 BW menentukan bahwa: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang

¹⁶ Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan. Jakarta, 1995. h. 175.

¹⁷ Husni Syawali, dan Neni Sri Imaniyati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung. 2000. h.. 42.

yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Bahwa setiap orang yang dirugikan oleh peristiwa perbuatan atau kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ganti rugi (kompensasi) atas kerugiannya itu. Tetapi untuk mendapatkan hak ganti rugi tersebut undang-undang membebankan pembuktian kesalahan orang lain dalam peristiwa tersebut karena mereka yang menggugat ganti rugi.

Berkaitan dengan produk komponen komputer yang rusak atau cacat yang ditimbulkan oleh produsen maka yang penting adalah pemahaman bahwa ukuran untuk menilai apakah suatu produk itu rusak atau produk tersebut membahayakan atau tidak dapat dipergunakan dengan suatu pengujian, dan dengan melihat apakah suatu produk komputer sudah sesuai dengan pemakaian standar keamanan yang layak, kelayakan produk tersebut merupakan standart minim yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tertentu sebelum barang dan/jasa itu dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas.

Kerusakan produksi bisa terjadi karena kesengajaan dalam hal ini terjadinya kesengajaan dari produsen pembuat barang tersebut, misalnya komponen komputer yang tidak asli yang sering mengakibatkan kerusakan pada yang lainnya namun tidak diindahkan oleh produsen. Kesemua produk tersebut tidak dapat diketahui konsumen apakah mengandung cacat dan rusak atau tidak, yang kelihatannya baik diluar dan didalam terdapat kerusakan yang tidak dapat diketahui apakah mengandung cacat tertentu baik karena kekeliruan dalam proses produksinya atau terbuat dari bahan-bahan yang tidak cocok untuk dipakai.

Tim kerja penyusun naskah akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI merumuskan produk cacat sebagai berikut¹⁸:

"Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang"

Proses pembuatan atau sistem pemasaran suatu produk komputer baru ataupun lama, makin terasa bahwa kalau terjadi kerugian pada konsumen karena produk itu cacat

2. Forum Penyelesaian Sengketa Atas Gugatan Konsumen

Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang di dalamnya terdapat kepastian hukum mengenai upaya yang memberikan sanksi terhadap produsen, yang melakukan perbuatan dengan melakukan penipuan terhadap konsumen yang merasa di rugikan. Upaya tersebut dapat di lakukan dengan cara mengajukan gugatan kepada produsen melalui pengadilan ataupun dengan cara lembaga diluar pengadilan serta konsumen dapat juga mengajukan upaya gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), gugatan ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha sifat penyelesaian sengketa yang cepat dan murah yang memang dibutuhkan oleh konsumen, terutama konsumen perorangan tampaknya sudah cukup terakomodasi dalam Undang-undang tentang perlindungan konsumen. Upaya gugatan adalah pilihan yang sukarela sesuai dengan kesepakatan para pihak yang di penjelasan dalam pasal 45 ayat 1 dan 2

¹⁸ Az. Nasution. Konsumen Dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995. h. 173

undang-undang perlindungan konsumen. Secara jelas upaya penyelesaian sengkata konsumen dapat di lakukan melalui :

1. **Penyelesaian Di Pengadilan.**

Seperti yang dimaksud dalam pasal 45 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengkata antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.”¹⁹ Penyelesaian sengkata konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengkata.

Selanjutnya dikatakan upaya penyelesaian ini dapat dijelaskan dalam pasal 45 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa gugatan melalui pengadilan dapat dilakukan jika para pihak yang bersengkata tidak berhasil menemukan penyelesaian melalui upaya penyelesaian sengkata di luar pengadilan.

Dalam upaya penyelesaian sengkata di pengadilan menyebutkan adanya kemungkinan perdamaian diantara para pihak sebelum mereka berperkara di pengadilan atau diluar pengadilan. Dengan demikian, kata sukerela harus diartikan sebagai pilihan para pihak baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama untuk menempuh jalan penyelesaian di pengadilan atau diluar pengadilan, oleh karena upaya perdamaian di antara mereka gagal atau sejak semula mereka tidak mau menempuh alternatif perdamaian.²⁰

¹⁹ Shidarta, Op. Cit, h. 137.

²⁰ Ibid, h. 138.

2. Penyelesaian Di Luar Pengadilan.

Adapun penyelesaian sengkata diluar pengadilan dengan memilih jalur ini dapat dikatakan sebagai upaya perdamaian di antara para pihak, dalam hal ini para pihak sesuai dengan kesepakatan dapat memilih apakah di pengadilan atau di luar pengadilan. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengkata (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan tidak bertentangan dengan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini.²¹ Kemudian dalam pasal 45 ayat 3 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan "Penyelesaian sengkata di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang."

Jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatannya untuk diperkarakan, melainkan juga tanggung jawab lainnya, misalnya di bidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakili oleh jaksa dalam penuntutan di peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengkata administratif di dalamnya.²²

²¹ Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, Op. Cit, h. 75.

²² Shidarta, Loc. Cit, h. 134.

3. **Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK.**

Jika pelaku usaha dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara damai tidak dapat memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka konsumen dapat juga menyelesaikannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tentu saja tidak mungkin ada kesan bahwa salah satu pihak atau para pihak dapat menghentikan perkaranya ditengah jalan sebelum BPSK menjatuhkan putusan. Dengan demikian kata-kata dinyatakan oleh salah satu pihak atau para pihak, sekali mereka memutuskan untuk memilih penyelesaian melalui BPSK maka mereka seharusnya terikat untuk menempuh proses pemeriksaan sampai saat penjatuhan putusan. Jika mereka tidak dapat menerima putusan itu barulah mereka diberi hak melanjutkan penyelesaiannya di pengadilan negeri.

Ketentuan ini memperjelas bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memang tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ini sejalan dengan ketentuan dalam pasal 47 undang-undang tentang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.²³

Tetapi guna menegakkan kepastian hukum undang-undang tentang perlindungan konsumen sesuai proporsinya telah memberikan hak dan kewajiban kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk

²³ Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, Op. Cit, h. 87.

menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen. Yang jelas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²⁴

²⁴ Ibid, h. 78.

BAB IV

PENUTUP

1. KESIMPULAN

- a. Adapun dalam hubungan hukum perjanjian pihak produsen berkewajiban menyediakan suatu produk yang benar-benar dapat dipakai dengan baik, serta didalamnya tidak mengandung cacat tersembunyi yang dapat menyebabkan terjadinya gangguan program atau sistem yang menyebabkan terjadinya error/kerusakan program.
- b. Upaya hukum bagi konsumen atas kerugian yang ditimbulkan oleh perjanjian yang sering merugikan bagi pihak konsumen dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan maupun dengan cara lembaga di luar pengadilan, Usaha untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan murah, cepat, sederhana, dan biaya ringan, konsumen dapat juga mengajukan upaya gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen) yakni berdasarkan pada ketentuan Pasal 45 (1), (2), dan (3) serta Pasal 47.

2. SARAN

- a. Dalam perjanjian standar memproduksi suatu barang dan/atau jasa, produsen harus berhati-hati serta harus memenuhi tata cara pembuatan yang ada,

serta dalam hal melakukan suatu perjanjian transaksi produsen atau pelaku usaha harus mematuhi peraturan perundang-undangan.

- b. Walaupun konsumen dalam hal mengajukan suatu gugatan sering menerima kendala, tetapi masih ada peluang bagi konsumen dalam hal mengajukan gugatan hak-haknya berdasarkan pada Pasal-pasal yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, S.H., Hukum Perikatan, Bandung, Alumni, 1982
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen,
Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Harahap, M. Yahya, Segi-segi Perjanjian, Cetakan II, Bandung, Alumni, 1986.
- Lee, Samuel, Rangkaian Digital dan Rancangan Logika (Digital Circuit and Logic Design), Alih Bahasa Sutrisno, Jakarta, Lembaga Penerbangan dan Antriksa, Erlangga, 1990.
- Mas Achmad Santosa, yang dikutip oleh Muhammad Ihsan, "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".
- Nasution, A. Z. Konsumen dan Hukum, Cetakan I, Jakarta, Sinar Pustaka Harapan, 1995.
- Nieuwenhuis, J.H. (terjemahan Djasadin Saragih), Pokok-pokok Hukum Perikatan.
- Poerwodarminto, WJS, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka.
- Syawali, Husni dan Sri Imaniyati, Hukum Perlindungan Konsumen , Bandung, Mandar Maju, 2000.
- Shidarta., Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2000.
- Suryodiningrat, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2000

Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan XII, Jakarta, Intermedia, 1990

Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2001

Wiryo Prodjodikoro, Perbuatan Melanggar Hukum, Bandung, 1992

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen

Majalah

Agustaman D, dkk, Ramai-Ramai Menggarap si Kecil, Warta Ekonomi, No. 28/th XII/27 November 2000.