

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

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

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara “*kualitatif*” ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen.²

Untuk menjamin suatu produk tidak cacat dan juga sesuai dengan yang diterima maka hukum perlindungan konsumen tidak dapat lepas dengan masyarakat karena meliputi aturan-aturan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Bukan hanya untuk konsumen saja, namun juga produsen selaku pelaku usaha

¹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Palembang, 2015, hal.6.

² Ahmadi Miru, Sutarman Yono, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Cet ke-10, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hal.1-2.

mempunyai hak dan perlindungan yang sama karena masing-masing memiliki hak dan kewajiban.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.³

Ilmu pengetahuan dan teknologi juga berkembang dengan pesat. Oleh sebab itu banyak orang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Karena penggunaan teknologi inilah menjadi salah satu faktor kebutuhan masyarakat juga meningkat. Sebagai contoh menggunakan mesin cuci untuk mencuci pakaian, menggunakan kompor untuk memasak, menggunakan lampu untuk menerangi di saat gelap, serta menggunakan handphone untuk berkomunikasi satu sama lain.

³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet ke-7, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hal. 5

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyebutkan bahwa “Produk elektronika adalah produk-produk elektronika konsumsi yang dipergunakan di dalam kehidupan rumah tangga.” Ketika membeli produk elektronik, manusia sebagai konsumen akan mendapatkan kartu garansi.

Dalam Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyatakan bahwa “Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.”

Dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

Namun, ada pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan atau garansi atas produk yang dijualnya. Sebagai contoh ketika konsumen membeli produk elektronik lampu tidak ada masa garansi atau jaminan apabila ada kerusakan atau barang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Hal tersebut juga berlaku pada pembelian produk elektronik lainnya seperti komputer, laptop, televisi dan lain-lain. Sehingga hal tersebut sangat merugikan konsumen karena tidak ada penggantian apabila produk elektronik yang ia beli dari pelaku usaha bermasalah.

Pada hakikatnya terdapat terdapat 2 (dua) instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia,yakni:

- a. Undang-Undang Dasar 1945

- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Sebagaimana contoh kasus yang pernah terjadi pada seorang konsumen bernama Riki F Ibrahim. Kronologis kasus yaitu pada tanggal 22 Desember 2010, ia datang ke “Ace Hardware” yang beralamat di Pejaten Jakarta Selatan samping toko Philips dengan maksud untuk menukarkan lampu 23 watt merk Krisbow yang rusak. Kerusakan yang dimaksud adalah kaca lampu bohlam dan dudukannya terlepas. Alasan ia menukarkan lampu tersebut karena masa garansi lampu 23 watt merk Krisbow tersebut masih berlaku dengan catatan 8,000 jam. Riki F Ibrahim merasa berhak untuk mendapatkan penggantian lampu baru. Lampu yang rusak tersebut masih menyala. Namun, kaca lampu bohlam . dan dudukannya terlepas. Pada lampu tersebut juga terdapat cap Standar Nasional Indonesia (SNI). Akan tetapi ketika mengajukan keluhan kepada “Ace Hardware” Riki F Ibrahim merasa tidak dipedulikan haknya sebagai konsumen. Ia juga tidak mendapatkan penggantian lampu baru. Kemudian respon dari pihak “Ace Hardware” adalah memberikan banyak alasan karna tidak mau bertanggung jawab atas keluhan yang disampaikan.⁴

Kemudian kasus lain , seorang konsumen bernama Jenny Setiawan pada bulan Juni 2017 membeli mesin cuci Samsung WW80J4233GW di Hartono Elektronik Malang. Pada saat ia menggunakan mesin cuci tersebut, ketika dioperasikan mesin

⁴detik.com, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1533084/ace-hardware-tidak-pedulikan-keamanan-dan-keluhan-pelanggan- Diakses pada tanggal 13 Agustus 2019>

cuci mengalami guncangan hebat. Maka, mengakibatkan mesin cuci terguling dengan sendirinya lalu mesin cuci lecet dan penyok pada body (badan) mesin cuci tersebut. Kemudian Jenny Setiawan melaporkan kejadian tersebut ke pihak Samsung dan Hartono, pihak Samsung mengirimkan teknisinya untuk mengecek kondisi mesin cuci, lalu menyatakan mesin cuci normal. Namun Jenny Setiawan selaku konsumen merasa mesin cuci ini “cacat produk” karena menurutnya jika mesin cuci tersebut normal dan dengan pemasangan juga pemakaian normal, mengapa mesin cuci biasa sampai terguncang hebat dan jatuh?. Kemudian ia meminta kepada pihak Samsung ataupun Hartono untuk penggantian unit mesin cuci yang baru. Namun dari pihak Samsung maupun Hartono saling lempar tanggung jawab. Jenny Setiawan menelepon berulang kali kepada pihak Samsung maupun Hartono meminta solusi atas permasalahannya. Pihak Samsung hanya bisa garansi service, begitu pula pihak Hartono hanya bisa memberi voucher maksimal 80% dari harga pembelian.⁵

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa kesemua undang-undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh undang-undang. Oleh karena itu, tidak dapat lain haruslah dipelajari juga peraturan perundang-undangan tentang konsumen dan/ atau perlindungan konsumen ini dalam kaidah-kaidah hukum peraturan perundang-undangan umum yang mungkin atau dapat mengatur dan/ atau melindungi hubungan dan/ atau masalah konsumen

⁵ <https://mediakonsumen.com/2017/09/01/surat-pembaca/kecewa-pelayanan-hartono-elektronik-malang-danesin-cuci-samsung> Diakses pada tanggal 05 September 2019

dengan penyedia barang atau jasa. Sebagai akibat dari penggunaan peraturan perundang-undangan umum ini, dengan sendirinya berlaku pulalah asas-asas hukum yang terkandung di dalamnya pada berbagai pengaturan dan/ atau perlindungan konsumen tersebut. Padahal, nanti akan nyata, diantara asas hukum tersebut tidak cocok untuk memenuhi fungsi pengaturan dan/ atau perlindungan pada konsumen, tanpa setidaknya tidaknya dilengkapi/ diadakan pembatasan berlakunya asas-asas hukum tertentu itu. Pembatasan dimaksudkan dengan tujuan “menyeimbangkan kedudukan” di antara para pihak pelaku usaha dan/ atau konsumen yang bersangkutan.⁶

Dalam kegiatan bisnis sehari-hari, terdapat hubungan yang erat antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha memiliki kepentingan untuk memperoleh keuntungan dari hasil penjualan dengan konsumen, sedangkan konsumen memiliki hak untuk memperoleh kepuasan terhadap produk yang dibelinya.

Berdasarkan beberapa contoh kasus diatas, membuktikan bahwa konsumen sering dirugikan oleh pelaku usaha akibat tidak adanya garansi produk elektronik. Ketika konsumen menyampaikan keluhan atas produk elektronik yang diterimanya, pelaku usaha tidak beritikad baik dalam menyelesaikan masalah tersebut. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli produk elektronik, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan jangka waktu 7 (tujuh) hari saja setelah transaksi (sesuai dengan Pasal 19 UUPK) setelah lewat dari jangka waktu 7 (tujuh) hari, konsumen tidak bisa mengajukan penggantian barang yang baru

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, h.47.

ataupun dalam bentuk pengembalian uang. Meskipun, produk elektronik yang dibeli oleh konsumen bisa saja rusak/ cacat sejak awal pada saat baru dibuka atau masih tersegel.

Pemberian ganti rugi ini, bertentangan dengan ketentuan Pasal 27 UUPK yang menyatakan bahwa batas kadaluarsa masa garansi produk adalah 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan. Pelaku usaha dalam hal ini, masih dimintai pertanggung jawaban selama 4 (empat) tahun setelah berakhirnya masa garansi produk.

Hal ini tentu sangat merugikan konsumen. Jangka waktu atau batas pemberian garansi produk elektronik oleh pelaku usaha tidak diatur dalam UUPK. Akibatnya, tidak ada kesetaraan antara pelaku usaha dan konsumen sehingga konsumen menderita kerugian karena haknya tidak terpenuhi. Hal ini sangat bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK Pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis ingin mengajukan judul dalam tesis sebagai berikut “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Elektronik”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah akibat hukum bagi pelaku usaha produk elektronik yang tidak memberikan garansi atas produknya?

2. Bagaimanakah penyelesaian hukum atas kerugian konsumen akibat tidak adanya garansi produk elektronik?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa akibat hukum bagi pelaku usaha produk elektronik yang tidak memberikan garansi atas produknya.
2. Untuk menganalisa penyelesaian hukum atas kerugian konsumen akibat tidak adanya garansi produk elektronik.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara teoritikal yaitu untuk memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan tanggung gugat produsen yang terkait dengan pertanggungjawaban pelaku usaha dalam hal tidak memberikan garansi atas produk elektronik yang dijual.

Kemudian dalam manfaat penelitian ini secara praktikal yaitu diharapkan melalui penelitian ini dapat memperluas wawasan bagi praktisi agar dapat menerapkan aturan hukum yang ada di masyarakat dengan benar sehingga dapat menciptakan keadilan hukum, terutama yang terkait dengan penyelesaian hukum bagi konsumen akibat tidak adanya garansi produk elektronik.

5. Kajian Pustaka

5.1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut sebagai UUPK menyebutkan “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Kemudian penjelasan yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan “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 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat 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* , sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk. Dalam Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa:

1. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari 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;
2. 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;
3. Dalam hal produsen 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 terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan.

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala 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 diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Urutan-urutan itu tentu saja hanya diberlakukan jika suatu produk mengalami cacat pada saat di produksi, karena kemungkinan barang mengalami kecacatan pada saat sudah berada di luar kontrol atau di luar kesalahan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut. Urut-urutan pihak yang digugat tersebut, juga mempertimbangkan tentang kompetensi pengadilan maupun BPSK, karena siapapun

yang digugat oleh konsumen, pengadilan atau BPSK yang kompeten adalah pengadilan atau BPSK yang meiwilayahi tempat tinggal konsumen, sehingga tidak memberatkan konsumen.⁷

5.2. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK yakni:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Unsur-Unsur definisi konsumen: ⁸

a) Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3) UUPK, yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* di atas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

b) Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/ atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*). Konsumen memang tidak

⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yono, *Op.Cit.*, hal.8-9.

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Cet ke-2, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hal.4-9.

sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/ atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/ atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana.

c) **Barang dan/ atau Jasa**

Berkaitan dengan istilah barang dan/ atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut. Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak

dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.

d) Ketersediaan Barang dan/ atau Jasa Dalam Masyarakat

Barang dan/ atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin *kompleks* dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e) Kepentingan Diri Sendiri dan Orang Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga., tetapi juga barang dan/ atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/ atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang

membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

f) Barang dan/ atau Jasa Yang Tidak Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

5.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Garansi Produk Elektronik

Di dalam Pasal 25 UUPK menyatakan bahwa:

Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purnajual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan;

- (1) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 selanjutnya menyatakan: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau yang diperjanjikan”. Di sini secara spesifik disebutkan bahwa tidak hanya barang yang dipersyaratkan untuk diberikan jaminan/garansi, melainkan juga untuk jasa.

Namun, dasar hukum dari pemberiannya adalah kesepakatan dan/atau perjanjian (dua istilah yang juga kembali membingungkan karena ketidakjelasan maksud pembentuk undang-undang untuk membedakan *kesepakatan* dengan *perjanjian*).

Pengertian garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-consumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Garansi dapat dinyatakan dengan tegas (*express warranty*) maupun secara tersirat (*implied warranty*). Di kehidupan kita sehari-hari banyak sekali hal yang berhubungan dengan garansi salah satunya adalah produk elektronik. Jenis garansi pun terbagi menjadi garansi pabrik dan garansi toko. Garansi pabrik biasanya dibuat secara tegas dan tertulis mengikat antara pelaku usaha dengan konsumen. Sedangkan garansi toko biasanya disampaikan secara lisan atau secara langsung. Garansi toko biasanya hanya berlaku dalam hitungan hari.

Garansi juga memiliki batas waktu yang ditentukan, apabila dikemudian hari lewat dari masa garansi produk ditemukan dalam keadaan rusak maka garansi tersebut tidak berlaku lagi oleh pelaku usaha dan konsumen tidak bisa menerima penggantian kerusakan dari produk yang dibeli. Garansi seharusnya tidak hanya mencakup kata sepakat dan juga hasil yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen saja.⁹

⁹ <https://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/> Diakses pada tanggal 10 Agustus 2019

Berdasarkan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha ialah:

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

Pada pasal 7 ayat e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha 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 diperdagangkan. Maka, dari sini sudah sangat jelas seharusnya pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan garansi atas penjualan produknya.

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam Undang-Undang Perlindungan tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada 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 beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.¹⁰

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.¹¹

6. Metode Penelitian

6.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan untuk membahas permasalahan ini adalah yuridis normatif (*legal research*) yaitu penelitian yang difokuskan untuk menguji penerapan kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*) dinyatakan dengan merujuk kepada aturan undang-undang yang bersifat kabur serta literatur yang berisi tentang konsep

¹⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yono, *Op.Cit.*, hal.54.

¹¹ *Ibid.*, hal.55

secara teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan tesis ini.

6.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pertama dalam penelitian ini adalah *statute approach* atau pendekatan peraturan perundang-undangan. *Statute approach* adalah suatu *legal research* yang menempatkan pendekatan peraturan perundang-undangan sebagai salah satu pendekatan. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang ada sangkut pautnya dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan akademis, peneliti perlu mencari *ratio legis* dan dasar ontologis lahirnya undang-undang tersebut. Sehingga dapat ditemukan suatu aturan yang relevan untuk memecahkan suatu masalah.¹²

Pendekatan kedua yang digunakan adalah Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan dengan mencari teori serta doktrin yang telah ada untuk dijadikan suatu acuan agar dapat memahami suatu pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang sedang dihadapi.¹³

6.3. Sumber Bahan Hukum

Dalam penulisan tesis ini terdapat dua bahan hukum, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

¹²Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Pranada Media Group, Jakarta, 2011, h. 136.

¹³*Ibid*, h. 177.

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum yang bersifat mengikat dan mutlak dipergunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dikemukakan dalam penulisan tesis ini, yaitu berasal dari peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Staatsblaad nomor 23 tahun 1847 tentang *Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie* (selanjutnya disingkat menjadi BW) terjemahan Subekti dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika serta perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penulisan tesis ini.

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum yang sifatnya menjelaskan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder terdiri dari bahan hukum yang diperoleh dari literatur maupun karya ilmiah lainnya yang bersifat pendukung. Sehingga dapat memberikan acuan dan memperluas alasan tentang apa yang dikemukakan pada penulisan tesis ini.

6.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini terkait dengan bahan hukum yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik tertulis atau biasa disebut

sebagai Penelitian Pustaka, yaitu metode pengumpulan bahan hukum dengan cara menganalisis, menelaah berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yang kemudian dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan hukum yang berlaku. Kemudian berdasarkan pada bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan diklarifikasi dan disusun secara sistematis sesuai dengan yang dibutuhkan untuk membahas pokok-pokok permasalahannya.

6.5. Analisis bahan Hukum

Pengolahan bahan hukum dilakukan dengan mengaitkan bahan hukum tersebut dan dilakukan penelaahan untuk mendapatkan penjabaran yang sistematis dan selanjutnya materi-materi yang diperlukan dalam pembahasan dipisahkan agar mempermudah dan mendapatkan pemahaman terhadap bahasan yang nantinya akan menghasilkan suatu kesimpulan yang dipergunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

Bahan hukum yang diolah dari penelitian ini di analisa dengan menafsirkan dan mengkonstruksi pernyataan yang terdapat dalam dokumen dan perundang-undangan dengan metode deduktif, yakni menganalisis hal-hal yang sifatnya umum kemudian disimpulkan menjadi khusus untuk menjawab permasalahan yang dibahas

7. Sistematika Penelitian

Penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika pembahasan yang terbagi dalam 4 (empat) bab dan masing-masing bab dibagi lagi dalam beberapa sub bab, yaitu:

Bab I, Pendahuluan yang berisi antara lain latar belakang dan rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan tesis ini. Selain itu terdapat penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian untuk menyusun penulisan tesis ini. Dalam bab ini terdapat uraian latar belakang dan garis besar masalah dengan tujuan mempermudah dan membuka pemahaman materi sebelum melanjutkan ke bab selanjutnya .

Sedangkan pada Bab II, merupakan pembahasan dari rumusan masalah yang pertama yang membahas akibat hukum bagi pelaku usaha yang tidak memberikan garansi produk elektronik.

Kemudian pada Bab III, merupakan pembahasan dari rumusan masalah yang kedua yaitu bentuk penyelesaian hukum atas kerugian konsumen yang tidak diberikan garansi produk elektronik .

Dan yang terakhir Bab IV sebagai penutup, berisi kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dibahas dalam penulisan. Atas dasar kesimpulan tersebut maka penulis dapat memberikan saran sebagai sumbangan pemikiran dalam dunia hukum tentang pentingnya perlindungan bagi konsumen.