

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi, arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas bahkan melintasi batas-batas wilayah suatu negara dan kebutuhan masyarakat akan informasi pun semakin tinggi. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa di pasaran. Kondisi ini sebenarnya memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Selain itu, mereka juga dapat memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Di sisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Metode-metode yang kurang bijak pun sering kali digunakan yang dimana hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan demikian, upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting dan mutlak harus segera dicari solusinya.

Melihat permasalahan ini, Indonesia pun meresponnya dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. UUPK ini di Indonesia dan dapat menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. UUPK ini mulai berlaku pada tanggal 4 April 2000.

Sejak UUPK diberlakukan dan seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan produk teknologi khususnya produk telematika dan elektronika di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat.¹

Hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk telematika dan elektronika yang tidak diikuti dengan pengawasan yang ketat, maka muncullah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan.

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan

¹ Yayasan Tifa, *Kebijakan Telematika dan Pertarungan Wacana di Era Konvergensi Media*, (<http://kalamkata.org/ebook/indonesian/wacana-konvergensi.pdf>, diakses pada tanggal 16 April 2013), lihat juga Suara Merdeka, *Penjualan Elektronik Rumah Tangga Melonjak*, <http://www.suaramerdeka.com>

standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Sedangkan Pelanggarannya yaitu pelanggaran atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan. Ketentuan mengenai jaminan/garansi diatur dalam Pasal 25 UUPK yang isinya sebagai berikut:

(1) 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 dengan yang diperjanjikan.

(2) 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 atau garansi yang diperjanjikan.

Sehubungan dengan substansi dari Pasal ini, maka ditarik suatu kesimpulan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Artinya

meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha. Sedangkan ketentuan mengenai jaminan atau garansi, UUPK menggantungkan pada substansi perjanjian para pihak.² Artinya bahwa tuntutan ganti rugi mengenai jaminan atau garansi ini baru bisa dilakukan jika telah ditentukan lebih dahulu dalam suatu perjanjian. Sehingga dalam hal ini, permasalahan jaminan yang sering didengar dengan kata garansi pun merupakan salah satu permasalahan dibidang perlindungan konsumen yang wajib ditangani oleh pemerintah.

Garansi adalah keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu³

Garansi ini sangat bermanfaat bagi konsumen, sebab selain menjamin kualitas suatu produk, garansi ini juga dapat digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat kerusakan atau kesalahan dalam suatu produk. Garansi itu tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen tetapi

² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2010), hlm. 157-158.

³ Rachmadi Usman, *Hukum Jaminan Keperdataan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009),. 23-25

juga bagi pelaku usaha. Manfaat garansi bagi pelaku usaha yaitu dapat membatasi klaim yang berlebihan dari konsumen dan garansi juga dapat dijadikan sebagai salah satu strategi promosi bagi suatu produk sebab produk dengan garansi yang lebih lama itu menandakan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.

Garansi sebenarnya merupakan salah satu bagian dari perjanjian kontraktual yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk memperbaiki atau mengganti produk yang mengalami kerusakan atau cacat akibat kesalahan atau kegagalan bahan selama masa garansi yang diperjanjikan. Garansi juga merupakan tahap purnatransaksi dari tahapan-tahapan transaksi konsumen. Tahap ini dapat disebut dengan tahap purnajual atau *after sale service* dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu seperti menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu⁴ Garansi yang diberikan itu biasanya dalam bentuk surat. Surat itu disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Kartu garansi ini sangat penting ketika suatu toko tempat konsumen membeli produk mengalami bangkrut atau pailit. Maka konsumen dapat langsung ke Layanan Purna Jual (*Service Center*) yang ada dikartu tersebut. Mengingat pentingnya kartu jaminan/garansi purna jual itu dan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk

⁴ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 103.

Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika.

Keputusan ini kemudian diganti dengan 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. Peraturan ini mewajibkan agar produk telematika dan elektronika menyertakan kartu jaminan/garansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 yang isinya berupa:

(1) Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.

(2) Kewajiban penggunaan Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai kebutuhan.

Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) dan (3) Peraturan Menteri Perdagangan ini dijelaskan bahwa:

(2) Kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

a. Masa garansi;

b. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;

c. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;

d. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);

e. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik)

untuk produk dalam negeri; dan

f. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

(3) Pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa:

a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);

b. Ketersediaan suku cadang;

c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan

d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Dengan adanya peraturan ini diharapkan para konsumen terhindar dari pembelian barang yang cacat/rusak. Namun pada kenyataannya masih banyak konsumenn mendapati bahwa produk yang dibeli secara online tidak memiliki kartu garansi. Keadaan ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak atau belum

menyadari kewajibannya untuk menyediakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk-produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan. Di lain pihak, pemerintah belum melakukan pengawasan yang ketat terhadap produk-produk tersebut. Selain itu, pihak konsumen juga enggan menyikapi hal ini secara kritis seperti melayangkan protes, mengadukan ke lembaga perlindungan konsumen dan juga melakukan tuntutan jika merasa dirugikan.

Kondisi konsumen tersebut dilatarbelakangi alasan beragam. Alasan paling dominan adalah tidak mau repot, khawatir urusan menjadi lebih panjang dan tidak mau terlibat urusan di kepolisian. Masyarakat juga pesimistis laporannya akan ditanggapi dengan baik, tidak tahu persis ke mana harus mengadukan kasus yang dihadapinya dan takut pada besarnya biaya pengaduan. Sebagian masyarakat malah takut kasus yang menyimpannya akan menimbulkan kehebohan jika mereka mengadukan kasus tersebut⁵. Sebagaimana uraian latar belakang diatas mengingat bagaimana pentingnya sebuah kartu garansi terutama terhadap produk yang dijual di Indonesia penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap produk daring yang tidak disertai kartu jaminan garansi dalam bahasa Indonesia.

⁵ NHT Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm. 8.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana sanksi bagi pelaku usaha yang menjual produk elektronik bagi konsumen di Indonesia yang tidak disertai dengan kartu garansi dalam Bahasa Indonesia ?
2. Bagaimanakah upaya hukum dari konsumen terhadap pelaku usaha yang menjual produk elektronika yang tidak disertai dengan kartu garansi dalam bahasa Indonesia ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sanksi bagi pelaku usaha yang menggunakan kartu garansi tidak berbahasa Indonesia.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen ketika mendapatkan kartu garansi yang tidak berbahasa Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari skripsi ini yaitu:

1. Dari segi teoritis, diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan dibidang hukum perlindungan konsumen khususnya

mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual.

2. Dari segi praktisi, dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen mengenai betapa pentingnya sebuah kartu jaminan/garansi purna jual bagi suatu produk, khususnya produk telematika dan elektronika. Serta dapat memberikan informasi dan masukan kepada pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, sehingga dapat ditempuh suatu kebijakan bagi upaya perlindungan konsumen utamanya mengenai perlindungan konsumen terhadap produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual.

F. Metode Penelitian

1. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian normatif yaitu metode yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya yang kemudian dilanjutkan dengan data primer. Data primer tersebut diperoleh melalui keterangan dan informasi.⁶ Metode penelitian terdiri dari:

2. Pendekatan

Untuk penelitian normatif

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Harmudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 15.

Pendekatan penelitian normatif dilakukan dengan Data Sekunder yang dilakukan dengan pendekatan bahan pustaka hukum diantaranya adalah peraturan perundang-undangan, konseptual, sejarah, dan perbandingan.

Melalui perundang-undangan dan pendekatan konseptual dilakukan pengkajian terhadap keseluruhan ketentuan hukum yang berlaku untuk di refleksikan dan di argumentasikan secara teoritis berdasarkan konsep dasar hukum.

Dengan pendekatan perbandingan hukum dimaksudkan untuk mendapatkan sumber perbandingan yang akan menunjang dan mendukung materi pembahasan.

3. Sumber Bahan Hukum

Untuk penelitian normatif, Bahan hukum yang di gunakan dalah bahan-bahan hukum di kategorikan sebagai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Legal materials dalam penelitian hukum normatif meliputi peraturan peundang-undangan dan putusan pengadilan. Adapun bahan hukum sekunder adalah berbagai karya ilmiah para ahli hukum,majalah,dan lain sebagainya.

a) Bahan hukum primer yang penulis gunakan adalah (Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PERMENDAG No 19 tahun 2009 tentang Pendaftaran penggunaan Petunjuk Dan Manual

b) Bahan hukum sekunder

Untuk penelitian empiris menggunakan istilah data, karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dimana sumber data yang diperoleh melalui observasi secara langsung di lapangan.

Data adalah hal-hal yang diketahui atau diakui, fakta, informasi. Data kualitatif adalah data yang di dapat dari rekaman, wawancara, pengamatan, atau bahan tertulis, dan data ini tidak berbentuk angka.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar belakang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini bab ini merupakan pedoman bagi penyusunan bab-bab selanjutnya.

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG KARTU GARANSI

Pada bab ini diuraikan mengenai kerangka teoritis yang merupakan kerangka penelitian yang satu dengan yang lain berdasarkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti atau dibahas dalam penulisan ini.

BAB III : TINJAUAN TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

Pada bab ini diuraikan mengenai data yang diperlukan untuk menggambarkan fakta atau keadaan sebenarnya tentang data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB IV : ANALISA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KARTU GARANSI YANG TIDAK DISERTAI BAHASA INDONESIA

Dalam bab ini penulis akan menganalisa tentang perlindungan hak hak pelaku usaha terhadap produk tanpa kartu garansi yang berbahasa indonesia

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan yang di dapat dari pembahasan-pembahasan yang telah dibuat oleh penulis di dalam skripsi ini. Kemudian saran yang membangun yang dapat diberikan oleh penulis sebagai hasil pemikiran dari hasil penelitian.