

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN
HANDPHONE BERGARANSI TOKO**

(Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**



Oleh

**NAMA : ADITYA RAHMADHANA
NPM : 1701110070
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah disetujui


Untuk Di ajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN
HANDPHONE BERGARANSI TOKO
(Suatu Penelitian Di kota Banda Aceh)**

BandaAceh, 04 Agustus 2021

Pembimbing


Dr. H. Yusri Z. Abidin.S.H.M.H

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN
HANDPHONE BERGARANSI TOKO**

(suatu penelitian dikota Banda Aceh)

Oleh

Nama : Aditya Rahmadhana
No.Mahasiswa : 1701110070
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang
Pengujian Pada Tanggal 20 Agustus 2021
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : **Dr.H.Rizanizarli, S.H., M.H.**



2. Sekretaris : **Mainita, S.H., M.H.Kes**



3. Pembimbing/Pengujian: **Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H**



4. Pengujian II : **Dr. H. Fadhlullah, SH., MS**



5. Pengujian III : **Nurhafifah, SH., MH**

()

Banda Aceh, 28 Agustus 2021
Universitas Muhammadiyah
Aceh Dekan Fakultas Hukum



Dr.H. Rizanizarli, S.H.,M.H.

ABSTRAK

**ADITYA
RAHMADHANA,
2021**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERJUALAN HANDPHONE BERGARANSI
TOKO**

(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
(iv, 58).,pp., bibl., app.

Dr.H. Yusri Z.Abidin,. SH,.M.H

Menurut pasal 45 dan 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. yang menyatakan bahwa “kesemua ini memiliki ketentuan yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus Perundang-Undangan”.

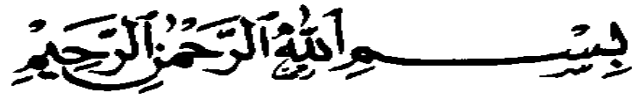
Skripsi ini untuk menjelaskan pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen dalam penjualan produk handphone bergaransi, bentuk garansi handphone yang ditanggung oleh toko kepada konsumen dan menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli.

Data dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dan peraturan perundang undangan.

Pelaksanaan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang segala sesuatu kerugian yang timbul dikarenakan pihak penyedia jasa tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen maka dari itu menjadi salah satu pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Ada 6 bentuk garansi yang sering digunakan yaitu garansi resmi, garansi distributor, garansi toko, garansi internasional, garansi personal, garansi 1x24 jam oleh beberapa pihak toko yang berada di Kota Banda Aceh. Tanggung jawab pelaku usaha apabila jika terjadi keluhan dari konsumen maka pihak toko harus bertanggung jawab atau mengganti rugi kepada konsumen. Namun pihak pemilik toko ada yang tidak bertanggung jawab.

Saran kepada pihak toko agar lebih meningkatkan kualitas penjualan produk handphone supaya konsumen puas dengan apa yang dibeli atas suatu produk tersebut, agar ketika konsumen menggunakan jasa pemilik toko handphone tidak merasa kecewa dan rugi, dan pihak toko wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kepada konsumen agar lebih berhati-hati dan teliti sebelum membeli handphone, dan memastikan handphone tersebut bergaransi.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan syukur Alhamduillah kehadiran Allah Swt, yang mana telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Handphone Bergaransi Toko” (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)**” dapat diselesaikan. Shalawat beriring salam disanjung kepangkuan Nabi Besar Muhammad Saw karena berkat beliauah yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kealam yang berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin berhasil diselesaikan tanpa kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih serta penghargaan disampaikan kepada:

1. Bapak Dr.H.Yusri Z.Abidin,SH,.MH, selaku dosen pembimbing dan Ketua Bagian Hukum Perdata yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi dan memberi motifasi agar penyusunan skripsi penulis berjalan sempurna.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan dosen wali yang telah memberikan petunjuk, motivasi dan bimbingan serta nasihat yang sangat berguna dalam

menyelesaikan penulisan skripsi ini dan telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak Dr. Fadhlullah,SH,MS selaku dosen wali yang memberi dukungan dan kemudahan dalam pelaksanaan penyusunan skripsi penulis.
4. Kepada seluruh dosen dan juga seluruh civitas akademik di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas selama menempuh perkuliahan.
5. Para dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Bapak Hendi selaku pemilik toko yang mengizinkan untuk melakukan wawancara dan mengumpulkan data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Ruslan yang mengizinkan untuk melakukan wawancara dan mengumpulkan data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Trio Yusandy,SH.,M.Kn. yang membantu penulis dengan wawancara sehingga penulis dapat mengumpulkan data penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Semua teman-teman angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak member dorongan semangat dan masalah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada yang terkhusus dan teristimewa kepada ibunda Wahyuni Ibrahim dan ayahanda Bahtiar Johan serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang nasihat dan motivasi baik secara psikis, fisik dan materi. Serta doa yang takhenti-hentinya diberikan demi keberhasilan dan kesuksesan untuk menyelesaikan pendidikan dengan baik bias dari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa, maupun dari segi pembahasannya, maka dari itu diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan konstruktif untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dilanjutkan untuk penulisan selanjutnya, Amin.

Banda Aceh, 15 Juni 2021

(Aditya Rahmadhana)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. RuangLingkup dan Tujuan Penulisan	8
C. Metode Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN	
 KONSUMEN	
A. Pengertian konsumen	13
B. Hak dan kewajiban pelaku usaha	17
C. Tanggung jawab pelaku usaha	19
D. Penyelesaian sengketa konsumen	24
E. Akibat hukum antara pelaku usaha dan konsumen.....	27
BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN	
 HANDPHONE BERGARANSI TOKO	
A. Pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen dalam penjualan produk handphone bergaransi toko.....	29
B. Bentuk garansi handphone yang di tanggung oleh toko kepada konsumen.....	34
C. Tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan janiman garansi dalam transaksi jual beli handphone.....	43
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disebut dengan undang-undang perlindungan konsumen. yang menyatakan bahwa “kesemua ini memiliki ketentuan yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus undang-undang”.¹ Meskipun undang-undang perlindungan konsumen disebut sebagai Undang-undang yang melindungi konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.²

Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam kegiatan bisnis sehari-hari terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen (pemakai barang atau jasa). Kepentingan pelaku usaha adalah untuk memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan

¹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* : Suatu Pengantar, Ctk Pertama, Daya Wisya, 1999, hlm 30.

²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 1.

konsumen adalah untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan demikian seringkali terdapat ketidak setaraan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen biasanya berada pada posisi tawar yang lemah sehingga memungkinkannya untuk di jadikan objek eksploitasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab produk yang apabila produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha mengalami cacat maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha. Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan garansi terhadap produk yang diperdagangkan kepada konsumen. Namun jika dalam penjualan produk tidak disertai jaminan garansi banyak pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawab atas produk yang di perdagangkan nya.

Pada umumnya harga sebuah handphone yang ada di pasaran selalu mengacu kepada status garansi dari sebuah handphone yang menentukan ganti kerugian bila terjadi sesuatu. Garansi yang ada di pasaran yaitu garansi resmi yang meliputi garansi manufaktur serta garansi distributor dan garansi toko untuk barang second (bekas). Diantara semua garansi tersebut mempunyai segmen masing-masing dalam jual beli handphone, untuk seseorang yang mempunyai dana yang cukup atau seseorang yang tidak ingin mengambil resiko yang tinggi serta kemudahan untuk klaim kerugian maka akan memilih garansi resmi, lain halnya dengan seseorang yang mempunyai dana yang pas-pasan dan ingin memiliki sebuah handphone yang bagus dan *up to date* maka

mereka akan lebih memilih garansi distributor atau pun membeli barang second. Mengenai harga yang ditawarkan garansi distributor tersebut biasanya lebih murah dibandingkan dengan garansi resmi manufaktur, sedangkan untuk garansi toko tentu lebih murah lagi. Melihat kondisi perbedaan harga antara garansi resmi manufaktur dengan garansi distributor yang bisa sangat jauh dengan penampilan fisik sama menjadi salah satu alasan konsumen lebih memilih membeli handphone dengan garansi distributor. Permasalahan muncul ketika dalam praktek jual beli handphone bergaransi distributor, penjual tidak memberikan penjelasan yang cukup kepada calon konsumen mengenai status barang, cara klaim garansi, dan lain-lainnya bahwa handphone yang hendak di beli adalah handphone dengan garansi distributor.

Dalam handphone dengan garansi distributor terkadang ditemukan pergantian aksesoris penunjang sehingga barang yang dijual tersebut bisa bersaing dengan harga yang murah dikarenakan dalam sebuah handphone yang terdiri dari box yang di dalamnya terdapat unit (handphone) dan perangkat-perangkat lainnya berupa charge, kabel data, headset, buku petunjuk terkadang ditemukan barang yang tidak asli. Perangkat penunjang handphone tersebut diganti yang tidak asli supaya harga jual yang lebih murah dibandingkan dengan handphone bergaransi resmi atau garansi distributor lainnya. selain itu terkadang konsumen saat mengajukan klaim garansi masih dipersulit oleh pelaku usaha dalam memberikan layanan purna jual. Pelayanan purna jual pun terkesan tidak profesional, sehingga konsumen sangat di rugikan akibat pelayanan yang kurang memuaskan, dari segi lama waktu

perbaikan yang telah di janjikan ataupun pihak toko yang tidak mau mengganti unit baru (handphone), serta pelaku usaha sering memutuskan bahwa kesalahan dari pemakaian konsumen yang nantinya mengakibatkan klaim garansi konsumen hangus dan harus membayar biaya service.

Mengingat pentingnya kartu jaminan / garansi purna jual itu dan untuk melengkapi Undang-undang perlindungan konsumen, maka di keluarkanlah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk 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. Garansi adalah keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. 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.

Garansi pada kenyataannya, tidak saja memberikan manfaat kepada konsumen tetapi juga kepada produsen. Bagi konsumen, garansi melindungi dari membeli produk yang cacat, dan bagi produsen, garansi membatasi klaim

yang tidak rasional dari konsumen. Disamping itu, produsen juga dapat memanfaatkan garansi sebagai alat promosi yang efektif untuk produknya, karena produk dengan masa garansi yang lebih lama memberikan sinyal kepada konsumen bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang lebih baik.

Memperhatikan penjelasan di atas, garansi memiliki 2 peranan penting yaitu sebagai instrumen untuk melindungi konsumen dari membeli produk cacat dan juga melindungi produsen dari klaim konsumen yang tidak masuk akal, serta sebagai alat promosi yang efektif untuk meningkatkan penjualan produk. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian, hal ini merupakan tanggung jawab produk yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen. 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.

Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.³ Sehingga tanggung jawab produk biasanya menganut tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Dengan konsep *strict liability* ini, setiap konsumen yang merasadirugikan haknya bisa menuntut ganti rugi tanpa

³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Gransindo, Jakarta, 2000, hlm.65.

harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha.

Pemberian garansi resmi merupakan wujud pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen atas terjadinya kerusakan prematur suatu produk atau ketidakmampuan produk untuk melaksanakan fungsi yang diharapkan. Dalam pemberian tanggung jawab produk tidak ada pembatasan dalam menuntut tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya, karena tanggung jawab produk secara otomatis melekat pada kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya tanpa diperjanjikan terlebih dahulu. Jika performansi produk selama waktu pemakaian tertentu ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha dengan tanggung jawab produk karena telah memenuhi syarat yaitu adanya produk cacat yang merugikan dan kriteria cacatnya adalah informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha mengenai produk tersebut, dengan tanggung jawab produk ini konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan karena beban pembuktian ada pada pelaku usaha.

Sering terjadi di toko handphone yang tidak menggunakan garansi seperti toko Evo Cell dan toko HS Ponsel mereka tidak menyediakan garansi telfon sehingga konsumen yang menggunakan layanan di toko tersebut tidak ada perlindungan sehingga mereka tidak mendapatkan hak garansi yang seharusnya didapatkan oleh konsumen.

Riza Maulana membeli handphone jenis Oppo A5S dengan harga Rp.1.800.000 ditoko Evo Cell dalam perjanjian jual beli tersebut tidak disertai

jaminan garansi toko sehingga pada saat pemakaian handphone dan terjadi kerusakan sehingga Riza tidak dapat mengklaim garansi handphone tersebut karena tidak adanya jaminan garansi pada saat pembelian handphone tersebut.

Demikian juga Khalik membeli handphone jenis Samsung A12 dengan harga Rp.2.000.000 di toko HS Ponsel dalam perjanjian jual beli tersebut tidak disertai jaminan garansi toko sehingga pada saat pemakaian handphone tiba-tiba handphone tersebut mengalami padam secara tiba-tiba dikarenakan terjadi kerusakan pada baterai handphone sehingga Khalik mendatangi kembali toko HS Ponsel untuk mengklaim garansi kerusakan baterai akan tetapi Khalik tidak dapat mengklaim garansi tersebut karena tidak ada perjanjian garansi pada saat pembelian handphone tersebut.

Pasal 1491 jo. 1504 KUHPerdara menyebutkan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas barang yang mempunyai cacat tersembunyi. Tanggung jawab produk tersebut hanya dibatasi pada tanggung jawab penjual atas cacat tersembunyi dalam barang yang diperdagangkan, pembuat KUHPerdara sudah mengantisipasi kemungkinan penjual melakukan tindakan kebohongan mengenai produk yang diperdagangkannya, yang konsumen tidak mengetahui sewaktu membeli.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen dalam penjualan produk handphone bergaransi?

2. Apa sajakah bentuk garansi handphone yang ditanggung oleh toko kepada konsumen?
3. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli handphone ?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian di perlukan untuk menghindari pembahasan yang meluas. Proposal ini merupakan kajian hukum perdata. Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi hanya mengkaji mengenai, Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Handphone Bergaransi Toko.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum yang ditetapkan oleh toko handphone kepada konsumen dalam penjualan produk.
2. Untuk mengetahui bentuk garansi handphone yang ditanggung oleh toko kepada konsumen.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli Handphone.

C. Metode Penelitian

Untuk memperoleh informasi serta penjelasan mengenai segala sesuatu diperlakukan pedoman penelitian atau metode penelitian, hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode penelitian yang benar diperoleh validitas data serta dapat mempermudah dalam melakukan analisis masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris.

1. Definisi Operasional Varrabel

- a. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.
- b. Penjualan (*sales*) adalah aktivitas atau bisnis dalam menjual produk atau jasa. Aktivitas penjualan adalah hal yang sangat penting bagi perusahaan, terutama untuk meraih keuntungan.
- c. Handphone merupakan alat telekomunikasi elektronik dua arah yang bisa dibawa kemana-mana dan memiliki kemampuan untuk mengirimkan pesan berupa suara.
- d. Garansi atau lazim pula disebut *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Biasanya pelanggan sebagai pengguna

terakhir dan penjual melengkapi pengisian data pada surat keterangan tersebut untuk kemudian dikirim ke produsen agar didaftarkan tanggal mulai periode garansi.

2. Lokasi Dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan dalam wilayah hukum Kota Banda Aceh

b. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari: Pemilik toko, karyawan toko, Konsumen, YaPKA dan Akademisi.

3. Teknik Penentuan Sampel

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara "*purposive sampling*", dimana keseluruhan populasi dipilih beberapa responden dan informan yang dianggap mengetahui masalah yang diteliti dan dapat mewakili keseluruhan populasi yang ada. Adapun sampel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

a. Responden

1. Pemilik toko 2 orang
2. Konsumen 5 orang

b. Informan

1. Karyawan toko 2 orang
2. YAPKA 1 orang
3. Akademisi 1 orang

4. Disperindag 1 orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer dan sekunder, maka penulis menggunakan 2 jenis pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan, yakni penulis mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan masalah yang dibahas mengenai masalah apa saja yang sering dialami oleh pemilik toko handphone di Kota Banda Aceh dalam pengumpulan data diperlukan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan disesuaikan dengan data yang diperlukan.
2. Penelitian kepustakaan, di dalam pengumpulan data saya juga menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan judul permasalahan saya.

5. Teknik Menganalisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara ataupun dari hasil study literature diolah untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif analitis terhadap data yang diperoleh dari responden dan informan, baik secara lisan maupun tulisan yang kemudian dipelajari serta diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka di susunanlah sistematikanya yang dibagi dalam empat Bab antara lain sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan, Merupakan Bab Pendahuluan Yang Terdiri Dari 4 (Empat) Sub Bab Yang Memuat Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

Bab II, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Kosumen, Merupakan Bab Teoritis Dengan Judul Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen, Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab III, Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Handphone Bergaransi Toko, Merupakan Bab Hasil Penelitian Yang Berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Perjualan Handphone Bergaransi Toko, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Perjualan Produk Handphose Bergaransi, Bentuk Garansi Handphone yng di Tanggung Oleh Pemilik Toko Kepada Konsumen. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi Dalam Transaksi Jual Beli Handphone.

Bab IV, Penutup, Merupakan Bab Penutup Dari Penulisan skripsi ini berisi kesimpulan dan saran sesuai dengan permasalahan yang dibahas pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

Definisi hukum konsumen menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹

¹ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 104.

Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai pendorong efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.²

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti Produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau

² Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 34.

tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen.³

Perlindungan konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang perlindungan konsumen : “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen”, tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁴

Dalam pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen Hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatandalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuaidengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumensecara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

³ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 296-297.

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2010, hlm. 1

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

Perkembangan globalisasi ekonomi dimana arus barang dan jasa tidak lagi mengenal batas Negara membuat timbul berbagai permasalahan, antara lain kemungkinan penerapan product liability dalam doktrin perbuatan melawan hukum. Perlindungan konsumen sebenarnya menjadi tanggung jawab semua pihak baik pemerintah, pengusaha, organisasi konsumen dan konsumen itu sendiri. Tanpa adanya andil dari keempat unsur tersebut, sesuai dengan fungsinya masing-masing, maka tidaklah mudah mewujudkan kesejahteraan konsumen. Akibat kemudahan dalam memperoleh barang dan jasa maka mulai timbul sikap yang konsumtif dari sebagian masyarakat. Ditambah lagi masyarakat yang kurang memiliki kesadaran akan hak-haknya sebagai akibat dari rendahnya tingkat pendidikan merupakan sasaran yang empuk bagi para pelaku usaha yang nakal.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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 beriktikad 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 pada saat transaksi dengan produsen.

B. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Produsen/pelaku usaha, merupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat.⁵ Maka di dalam berbagai peraturan perundang-undangan dibebankan sejumlah hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi tanggung jawab produsen/pelaku usaha. Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:⁶

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Menjadi hak-hak dari produsen/pelaku usaha menurut pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

⁵ Janus Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006 hlm. 71

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018 hlm. 42

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya 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.

Tampak bahwa pokok dalam hak produsen/pelaku usaha adalah:⁷

- 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 yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Penjelasan dalam Undang-undang perlindungan konsumen mempunyai pokok-pokok kewajiban produsen/pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik; dalam kegiatan usaha wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.
- b. Memberi informasi; wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk yang

⁷ Janus Sidobalok, *Op.Cit*, hlm 72

- dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas dan jujur.
- c. Melayani dengan cara yang sama; wajib memberikan pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.
 - d. Memberi jaminan;
 - e. Memberi kesempatan mencoba; wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya
 - f. Memberi kompensasi; wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai dengan produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.

Produsen/pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas segala kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu. Produsen/pelaku usaha dapat dituntut secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu

C. Tanggung jawab pelaku usaha

Pengertian tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan wajib menanggung sesuatu. Tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban. Pengertian kewajiban dalam KBBI adalah sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan; pekerjaan; atau tugas menurut hukum. Berdasarkan kewajiban pelaku usaha, maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh badan hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.⁸

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-undang

Perlindungan Konsumen adalah

- 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 standard mutu barang dan/ jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (dengan bahasa Belanda *tegoeder trouw*; dalam bahasa Inggris *in good faith*, dalam bahasa Prancis *de bonne foi*). Norma yang dilakukan diatas ini merupakan salah satu sendi yang terpenting dari Hukum Perjanjian. Oleh karena itu,

⁸ Hans Kalsen, 2006, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo, Jakarta 2006 hlm 170

wajar apabila syarat paling pertama dalam Kewajiban Pelaku Usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Dengan berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka menurut Pasal 9 Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar mengenai tersedianya barang dan/ atau jasa yang diiklankan. Bahkan pelanggaran terhadap ketentuan ini, menurut Pasal 62 dapat dikenai sanksi pidana paling lama lima tahun dan denda paling banyak dua miliar rupiah. Secara perdata, berdasarkan ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, kerugian konsumen karena membeli dan menggunakan barang yang di perdagangkan. Jadi sebenarnya, secara Implisit Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah mengakui bahwa itikad baik sudah ada sebelum ditandatangani perjanjian, sehingga janji-janji prakontrak dapat diminta pertanggung jawaban berupa ganti rugi, apabila janji tersebut diingkari. Akan tetapi jika diperselisihkan terjadi anatar seorang pelaku usaha dan pelaku usaha lainnya, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak dapat diberlakukan. Karena itu, perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan karena diingkarnya janji-janji pra kontrak terletak dalam itikad baik dalam asas itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang seharusnya diberlakukan bukan hanya pada saat ditandatanganinya dan dilaksanakannya perjanjian, tetapi juga pada saat sebelumnya ditandatanganinya perjanjian. Dapat disimpulkan bahwa kewajiban pelaku

usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dapat dimulai sebelum terjadinya perjanjian jual beli dengan konsumen bahkan sejak barang dirancang/ diproduksi/ sampai pada tahap purna penjualan.

Dalam undang-undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa beritikad 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 penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadi 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.

Lampiran 1 Permendag 19/M-DAG/PER/5/2009, Dalam pasal 2 (1) adalah 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.

Dalam pasal 22 Permendag No 5/2009 menjelaskan bahwa Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 8 ayat (1) menjelaskan bahwa (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 62 undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa :

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal

17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan

D. Penyelesaian sengketa konsumen

Di luar Peradilan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha di luar Pengadilan dengan membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian

Sengketa. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di Pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.⁹ Pembentukan Disperindag sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan,¹⁰ untuk beracara social dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Disperindag berkedudukan di Ibukota Kabupaten/Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar Pengadilan, khusus untuk Ibukota DKI Jakarta Disperindag berkedudukan daerah tingkat I/Provinsi. Tugas dan fungsi Disperindag sebagaimana diatur dalam pasal 52 Undang-undang perlindungan konsumen, yang antara lain:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

⁹ Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 16

¹⁰ Sularsi, "penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam Lika Lika Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001, hlm. 86-87

- d. .Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran Undang-undang;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud huruf g dan huruf h,yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang.

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Proses penyelesaian sengketa di BPSK hanya dikenal surat Pengaduan Konsumen dan Jawaban Pelaku Usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mengajukan pembuktian. Kesederhanaan proses tersebut paling menonjol dapat dilihat jika sengketa konsumen diselesaikan dengan cara konsiliasi atau mediasi. Jika putusan Disperindag dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan Disperindag bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke Pengadilan.

E. Akibat Hukum Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cedera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada

agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.¹¹

¹¹ Reston Tamba, 2012, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Melalui Internet", file:///D:/Skripsi%20Magrie/Dagang%20Online/Tinjauan%20Yuridis%20jual%20beli%20online.pdf, diakses pada tanggal 24 juli 2021

BAB III
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN
HANDPHONE BERGARANSI TOKO

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Penjualan Produk Handphone

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor:19/M-DAG/PER/5/2009. Menurut ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag 19/M-DAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa “setiap produk telematika dan elektronik yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk pengguna dan kartu jaminan (garansi purna jual) dalam Bahasa Indonesia”. Terhadap pelaku usaha handphone yang melanggar ketentuan Pasal 2 ayat (1) Pemendag 19/M-DAG/PER/5/2009 berlaku ketentuan Pasal 22 Permen 19/MDAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa “pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Berdasarkan peraturan dalam Pasal 62 ayat (1) jo. Pasal 8 ayat (1) UUPK seorang pelaku usaha handphoneyang tidak memberikan kartu garansi dan layanan purna jual dapat dikenai sanksi pidana.

Dalam kaitannya dengan perbuatan pelaku usaha yang memasarkan produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual, perlu diselidiki lebih lanjut mengenai terpenuhinya unsur perbuatan melanggar hukum dalam perbuatan pelaku usaha tersebut. Dengan adanya Permendag

No.19/M-DAG/PER/05/2009 yang mewajibkan agar pelaku usaha menyertakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan, dapat disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan perbuatan melanggar hukum. Selain itu harus diselidiki lebih lanjut mengenai adanya kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengkonsumsi produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dan perlu dianalisis mengenai adanya hubungan antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang diderita.¹

Dengan tidak adanya kartu jaminan/garansi yang disediakan pelaku usaha terhadap produknya maka konsumen harus mengeluarkan biaya sendiri untuk memperbaiki produk tersebut. Sehingga harus dibuktikan mengenai adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang menjadikan permasalahan dalam unsur ini yaitu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan pemasaran atau penjual produk tersebut dipasaran.

Dalam hal ini pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana menyebutkan bahwa :“pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan garansi sesuai yang diperjanjikan”. Dalam Pasal 25 ayat (2) Undang-

¹ Ruslan Dinas DISPERINDAG bagian konsumen wawancara tanggal 28 juni 2021

undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang/ atau fasilitas perbaikan dan tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan.

Penyelesaian kasus purna jual seperti yang dinyatakan Pasal 25 Undang-undang Perlindungan Konsumen itu masih memerlukan upaya penuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, sehingga kesadaran konsumen untuk melakukan penuntutan terhadap pelaku usaha untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar sangat diperlukan agar penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berjalan dengan baik. Pelaku usaha jelas-jelas gagal atau tidak memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan sehingga melanggar Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, pelaku usaha seharusnya memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan karena itu mutlak merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Pelaku usaha tidak boleh lepas dari tanggung jawabnya dengan memberikan alasan-alasan yang merugikan konsumen agar terlepas dari tanggung jawabnya kepada konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan jika ingin mengajukan tuntutan ganti rugi maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen melalui cara menggugat pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

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

Pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi “tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum yang dapat membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu”. Berdasarkan ketentuan yang dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, dapat diketahui bahwa pelaku usaha dapat bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu.
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya yang bertentangan dengan undang-undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati.
3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta

benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Ganti Kerugian dalam UUPK, hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam UUPK adalah ganti kerugian subjektif.

4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian, artinya kerugian yang diderita oleh seseorang itu diakibatkan perbuatan orang lain.
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah yang dimaksud di sini adalah ada kesalahan dalam perbuatan atau tindakan hukum yang dilakukan.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar Dan/Atau Jasa. Menimbang

- a. bahwa untuk pelaksanaan pengawasan terhadap barang beredar dan/atau jasa dalam rangka perlindungan konsumen telah ditetapkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa.
- b. bahwa Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa dalam perkembangannya perlu dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan.

Berdasarkan undang undang perlindungan konsumen andai ada pengaduan konsumen yang dirugikan atas jual beli handphone,maka pihak Yapka akan menindak lajuti dengan :

- tahap awal *Fokus Grup Discuslin* (fgd) dan

-tahap kedua ke siding mediasi.

Dan kemudian apabila terjadi kerugian terhadap konsumen atas kelalaian toko penyedia jasa maka pihak Yapka akan menindak lanjuti kasus tersebut menjadi sengketa. Dan dasar hukum yang digunakan Yapka yaitu undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, namun hal ini merupakan penyelesaian diluar pengadilan bisa dikatakan penyelesaian sengketa secara damai, bias melalui FGD atau konsultasi.²

B. Bentuk Garansi Handphone Yang Di Tanggung Oleh Toko Kepada Konsumen

Bentuk garansi yang diberikan oleh ponsel-ponsel yang ada di Banda Aceh adalah berupa penanggungan atas segala perbaikan dan biaya atas kerusakan atau kecacatan handphone yang diakibatkan oleh kesalahan produksi. Adapun garansi yang diberikan oleh ponsel-ponsel di Banda Aceh berbentuk garansi :

1. Garansi internasional

Garansi internasional yang dibuat oleh pihak pabrikan handphone yang dipasarkan di suatu negara cenderung mengikuti regulasi umum yang dibuat oleh negara merupakan area pemasaran produk handphone tersebut. Hasil wawancara dengan pemilik HS Ponsel, tanggal 24 Mei 2021 di Jalan kampus unmuha Banda Aceh umumnya kebijakan tersebut

² Hasil wawancara dengan pihak Yapka ibu Fahmi pada tanggal senin 5 juli 2021.

oleh pihak pabrikan handphone sebagai bentuk kepatuhan atas regulasi suatu Negara dan garansi ini cenderung berbeda antar negara tujuan pemasaran. Dalam proses klaim garansi biasanya pihak distributor sebuah merek hp akan membantu konsumennya sehingga dalam proses klaim garansi pihak pembeli akan terbantu tanpa harus menunggu proses klaim yang ditetapkan di negara asal produk tersebut. Di Indonesia, produk handphone yang menerapkan sistem garansi internasional ini hanya pada brand Iphone yang merupakan handphone pabrikan *Apple* yang berasal dari Amerika Serikat walaupun proses produksinya sebagian besar dilakukan di China dan Meksiko.³

2. Garansi distributor

Garansi distributor juga merupakan layanan purna jual yang mana memberikan kepada pengguna ataupun konsumen yang tidak ditangani oleh pemegang merek, garansi distributor juga mengimpor oleh perusahaan lokal yang tidak ditunjuk secara resmi oleh produsen merek. Istilah lainnya adalah paralel import (PI). Garansi distributor ini mempunyai legalitas ataupun membayar pajak dan juga mempunyai pusat service yang jelas.

1. Garansi toko

Berbeda dengan kedua garansi di atas, jenis garansi ketiga hanya dijangkau oleh tempat pembelian saja. Selain itu garansi toko pun memberikan masa garansi yang sangat singkat terhadap produk yang

³ Wawancara yang dilakukan dengan Hendi pemilik toko HS Ponsel pada 24 Mei 2021

dibeli, misalnya satu hari atau tiga hari samapi satu minggu, lebih dari itu sangat jarang pihak toko memberikannya. Jika membeli sebuah ponsel dengan garansi toko, tentu saja perlu mengetahui resikonya. Jika terjadi kerusakan bawaan pada unit bersangkutan di luar masa garansi, maka harus mengeluarkan kocek ekstra untuk membetulkannya. Selain itu tidak menutup kemungkinan jika toko yang menjual ponsel tersebut tutup atau pindah ke alamat yang sulit dijangkau.

4. Garansi 1x 24 jam

Jangka waktu dari garansi ini memang mirip dengan garansi personal, Namun biasanya diberlakukan oleh sebuah toko yang menjual ponsel baru atau bekas. Disini sering kali penjual tidak menyampaikan kebijakan tersebut, namun hampir semua toko ponsel yang ada di Indonesia mengadopsinya. Jika membeli handphone baru atau bekas dan mendapatkan garansi 1x24 jam, ponsel yang rusak biasanya akan ditukar dengan unit baru atau yang sepadan jika bekas, jika lebih dari jangka waktu tersebut perlu membawanya ke service center pusat. Untuk produksi baru dan bergaransi, tentu tidak perlu mengeluarkan uang untuk biaya perbaikan. Jika produk bekas maka harus siap-siap untuk mengeluarkan *budge* ekstra, Namun yang sering dipakai oleh penjual dalam menjual produk-produk handphone yaitu dengan menggunakan garansi toko, garansi internasional, dan garansi distributor, yang berdasarkan jenis dan kualitas dari produk, serta bagaimana penjaminan atau garansi yang diberikan oleh pemilik produk tersebut.

5. Garansi resmi

Garansi resmi adalah garansi yang diberikan secara langsung oleh pihak pengembang, karena perangkat tersebut masuk melalui distributor resmi, seperti TAM (Teletama Artha Mandiri) atau SEIN (Samsung Electronics Indonesia). Garansi resmi ini biasanya disebut sesuai dengan nama distributornya. Sebagai contohnya beberapa merek ponsel akan mengusung garansi TAM, sementara untuk ponsel Samsung akan mengusung garansi SEIN. Perangkat-perangkat yang menawarkan garansi resmi biasanya dijual dengan harga yang lebih mahal, namun terdapat beberapa keuntungan yang bisa diperoleh oleh pengguna saat membeli perangkat dengan garansi resmi. Termasuk beberapa di antaranya adalah klaim garansinya bisa dilakukan di service center resmi tanpa biaya tambahan apa pun, dukungan pembaruan resmi melalui OTA, serta kelengkapan dan hardware yang telah disesuaikan dengan pasar di Indonesia.

6. Garansi personal,

Garansi personal yaitu garansi yang bisa diberikan kepada calon pembeli diluar garansi resmi, penjual menjamin barang yang dijualnya secara pribadi untuk beberapa waktu, jika barang yang dibeli tersebut mengalami permasalahan selama jangka waktu yang ditentukan. Garansi ini diberikan oleh individu atau perorangan. Sangat sering ditemukan dalam transaksi di komunitas atau forum jual beli tertentu di dunia maya. Transaksi ponsel bekas antar orang saling mengenal sering juga memberikan garansi personal atau pribadi. Masa berlakunya garansi personal biasanya 1x24 jam atau 3x24 jam saja. Supaya lebih meyakinkan,

penjual biasanya memberikan garansi personal satu hari terhitung sejak barang diterima atau sudah sepakat alias *deal*. Jika dalam rentang waktu tersebut ditemukan masalah pada ponsel anda, anda boleh mengembalikan ponsel itu kepada penjual. Dana yang telah anda bayarkan akan dikembalikan oleh penjual secara utuh.

1. **Ketentuan garansi handphone**

a. Samsung

Cara Cek Garansi Samsung Salah satu alasan membeli hp Samsung adalah karena memiliki layanan purna jual yang sangat baik. Layanan tersebut berupa garansi selama 1 tahun penuh dan didukung service center yang merata di seluruh Indonesia. Namun sayangnya tak semua hp Samsung yang beredar di Indonesia mendapatkan garansi resmi Samsung Indonesia (*Sein*). Ketentuan Garansi Samsung Kerusakan smartphone bisa terjadi karena beberapa faktor. Namun tak semua kerusakan bisa tercover garansi resmi. Pasalnya Samsung memberikan beberapa ketentuan garansi untuk menentukan apakah jaminan berlaku atau tidak.

1. Garansi Samsung Indonesia hanya berlaku untuk smartphone yang dijual oleh PT. Samsung Electronics Indonesia yang dipasarkan di wilayah Indonesia. Jadi bagi yang membeli hp Samsung luar negeri tidak akan mendapatkan garansi resmi dari PT. Samsung Electronics Indonesia.

2. Jangka waktu garansi hp Samsung selama 12 bulan. Apabila jangka waktu sudah berakhir, maka garansi akan hangus dan konsumen harus mengeluarkan biaya perbaikan sesuai kerusakan.
3. Jika selama masa garansi hp Samsung mengalami kerusakan, maka tidak akan dipungut biaya perbaikan dan penggantian spare-part
4. Perbaikan hp Samsung yang rusak hanya bisa dilakukan di Service Center Resmi Samsung di seluruh Indonesia dengan membawa kartu garansi

Penyebab garansi resmi samsung tidak berlaku jika ada beberapa hal yang wajib sobat ketahui untuk menentukan apakah handphone yang dimiliki bisa melakukan klaim garansi atau tidak. pasalnya samsung juga memberikan ketentuan hp tidak masuk garansi. adapun ketentuannya silahkan simak berikut ini.

1. Garansi tidak berlaku apabila kartu garansi tidak terisi secara lengkap, mulai dari nomor seri, model, dan *imei*
2. Garansi hp Samsung tidak berlaku apabila kerusakan dikarenakan oleh human error, seperti terjatuh, terbentur, terkena cairan, tegangan arus listrik, tergores, berkarat, terkena noda, berjamur, dan kerusakan lainnya yang disebabkan oleh penggunaan sehari-hari
3. Garansi akan hangus apabila hp Samsung sudah pernah dibuka atau diperbaiki bukan oleh teknisi Samsung
4. Semua spare-part harus masih disegel dan belum pernah diganti menggunakan suku cadang tidak asli

5. Selain itu, garansi Samsung tidak berlaku apabila *software* ataupun *hardware* telah dimodifikasi oleh pengguna

IMEI bisa diibaratkan sebuah ktp. Peralnya *IMEI* merupakan sebuah kode yang berisi mengenai informasi handphone, seperti serial number, tanggal pembuatan, dan model, salah satu cara cek garansi Samsung resmi atau tidak adalah menggunakan nomor *IMEI*. Semua hp Samsung memiliki nomor *IMEI* berbeda-beda. Kita bisa mengeceknya melalui dushbook atau dengan kode cek *IMEI*. Nah bagi yang masih bingung caranya, silahkan simak cara cek garansi Samsung lewat *IMEI* berikut ini.

1. Yang harus kita lakukan pertama kali adalah mengetahui nomor *IMEI* hp Samsung yang kita miliki. Nomor *IMEI* tersebut tertera pada dushbook dan menu pengaturan hp Samsung. Selain itu, kita bisa mengetikkan kode ***#06#** pada menu panggilan.
2. Setelah mengetahui nomor *IMEI*, maka langkah selanjutnya tinggal melihat informasi yang ada didalam *IMEI* tersebut. Caranya adalah dengan mengunjungi situs www.imei.info atau www.samsungwarrantycheck.com
3. Silahkan sobat masukan *IMEI* hp Samsung kolom pencarian yang tersedia. Kemudian akan muncul informasi mengenai smartphone, mulai dari model, serial number, tanggal pembuatan, hingga masa garansi.
4. Cara di atas bisa sobat gunakan apabila membeli hp Samsung bekas dan ingin mengetahui apakah masa garansi masih berlaku atau tidak. Namun masih ada cara lainnya, yakni dengan menghubungi support Samsung

melalui alamat <https://www.samsung.com/id/support/warranty>. Pada website tersebut tersedia fitur Live Chat, sehingga kita bisa menanyakan secara langsung ke pihak Samsung dengan menyebutkan nomor *IMEI*.

5. Cara cek garansi Samsung lainnya adalah datang secara langsung ke service center Samsung terdekat untuk bertanya apakah handphone yang kita miliki masih tercover garansi atau tidak
6. Selain itu, kita bisa mengirim email ke Samsung
7. Apabila ingin via telepon juga bisa menghubungi nomor resmi customer service Samsung pada nomor 0800-112-7777

Walaupun Samsung memberikan masa garansi selama 1 tahun, semoga handphone yang kita miliki tidak pernah mengalami kerusakan sehingga kita tidak perlu repot-repot mengurus masalah garansi dengan datang langsung ke service center resmi terdekat.⁴

b. Oppo

Untuk klaim garansi di service center resmi Oppo tentu ada syarat dan ketentuan yang berlaku. Namun asalkan kerusakan bukan disebabkan faktor *human error*, kami yakin klaim garansi akan berjalan dengan lancar dan mudah. Sejatinya semua hp Oppo yang dijual secara resmi di Indonesia memiliki masa garansi hingga 12 bulan. Jadi setelah 12 bulan garansi akan hangus. Masa garansi yang diberikan memang cukup lama. Namun dibanding merk lain bisa dikatakan garansi hp Oppo tergolong sebentar.

⁴ <https://www.samsungstarters.com/cara-cek-garansi-samsung-indonesia/>

Sebab Xiaomi saja berani memberikan masa garansi hingga 2 tahun, namun hanya untuk beberapa tipe tertentu saja seperti Redmi 9A, Redmi 8A, dan Redmi 8.

Selama smartphone dalam masa garansi anda tidak perlu khawatir mengalami kegagalan fungsi dalam pemakaian normal. Sebab Oppo akan memberikan service perbaikan secara gratis. Tidak hanya service, biaya penggantian komponen spare part juga ditanggung pihak Oppo. Akan tetapi jika kerusakan disebabkan oleh bencana ataupun penggunaan yang tidak benar seperti terjatuh, tertekan dan terkena cairan maka garansi tidak akan berlaku atau hangus. Setelah mengetahui seputar masa garansi hp Oppo, maka kita tinggal membahas mengenai cara mengecek garansi Oppo. Ada dua cara untuk cek garansi Oppo, yakni secara online dan melihat nota pembelian. Bagi yang membeli hp Oppo baru tidak perlu melakukan pengecekan secara online karena bisa melihat secara langsung dari nota pembelian. Apabila pembeliannya sudah lebih dari 12 bulan maka secara otomatis garansi sudah tidak berlaku. Namun bagi yang membeli hp Oppo bekas dan tidak dilengkapi nota pembelian maka lebih baik mencoba cara cek garansi Oppo online. Caranya sangat mudah, karena Oppo sudah menyediakan situs yang dikhususkan untuk cek garansi secara online.⁵

⁵ <https://www.projektino.com/cara-mengecek-garansi-oppo-online/>

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi Dalam Transaksi Jual Beli Handphone

Bedasarkan hasil penelitian penulis, ada beberapa pelaku usaha pernah menjual handphone *black market* kepada konsumen, handphone tersebut diberikan tanpa jaminan garansi dan dengan harga yang lebih murah di banding dengan handphone rekondisi yang memiliki garansi. Apabila konsumen *dating* untuk melakukan perbaikan maka pelaku usaha akan menolak untuk memberikan tanggung jawabnya untuk melakukan perbaikan dan akan dikenai biaya *service*, dengan alasan handphone tersebut tidak memiliki jaminan garansi.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha terjadi pada tiga tahap. Tahap Pertama, pada tahap pratransaksi, biasanya ditandai oleh penawaran dari pelaku usaha kepada calon konsumennya. Tahap Kedua, tahap transaksi konsumen, terjadi perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. Tahap Ketiga, tahap purnatransaksi, pada tahap ini barang-barang tertentu yang diberikan garansi oleh pelaku usaha dalam jangka waktu terbatas, misalnya 1 (satu) tahun.

Akan tetapi masih banyak pelaku usaha yang tidak menyediakan jasa garansi handphone untuk pengguna jasa, banyak kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Selama jangka waktu tersebut, setiap keluhan konsumen atas barang tersebut, sepanjang bukan disebabkan kesalahan konsumen, dapat diajukan kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang

dan/atau jasanya yang masih dalam masa garansi. Klaim garansi dapat diajukan kepada pelaku usaha apabila barang tersebut rusak bukan karena kesalahan pemakaian dari konsumen tetapi merupakan cacat dari barang tersebut. Banyak pelaku usaha di Kota Banda Aceh memperjual belikan handphone bergaransi resmi dan distributor. Dalam menjalankan usahanya tersebut, sering kali pelaku usaha mengalami permasalahan yang berkaitan dengan jual beli, khususnya berkaitan dengan konsumen yang mengalami masalah atau kerugian akibat dari perjanjian jual beli handphone bergaransi resmi dan distributor.

Dalam transaksi jual beli handphone di toko Evo Cell Kota Banda Aceh antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketentuan yang mewajibkan konsumen untuk menaati ketentuan yang telah di buat sebelumnya. Ketentuan itu tertera di dalam nota pembelian maupun kertas khusus yang berisi perihal mengenai ketentuan yang berlaku terhadap barang yang dibeli. Ketentuan tersebut yaitu jangka waktu garansi yang berlaku pada handphone adalah 1 (satu) tahun untuk unit nya (handphone) dan untuk aksesoris tidak diberikan garansi. Garansi hanya berlaku jika segel baut dan segel mesin handphone dalam keadaan utuh. Apabila terjadi kerusakan segel baut/segel mesin, *human error*, lecet di badan handphone, dan segala kerusakan yang diakibatkan pengguna maka garansi akan hangus dan akan masuk ke garansi toko. Biasanya pelaku usaha memberikan klaim garansi jika masih dalam jangka waktu satu bulan handphone mengalami kerusakan yang disebabkan karena produk yang dijual cacat seperti layar handphone

muncul masalah, konektor *charger* tidak berfungsi, kamera tidak berfungsi atau hal lainnya yang dirasa itu bukan *human error* (kesalahan pengguna) maka pihak pelaku usaha akan mengganti handphone yang dibeli dengan unit handphone baru yang masih di segel, akan tetapi banyak pelaku usaha yang tidak menyediakan jasa asuransi dalam transaksi jual beli handphone sehingga merugikan konsumen.⁶

Apabila handphone yang mengalami kerusakan tidak memenuhi syarat untuk masuk ke garansi distributor atau resmi karena ditemukan kesalahan pengguna atau sudah lewat waktu garansi distributor atau resmi maka hanya bisa masuk garansi toko, Permasalahan atau kerugian yang dialami oleh konsumen berkaitan dengan transaksi jual beli yang dilakukan pelaku usaha ialah berkaitan dengan unit handphone yang dijual bermasalah. Permasalahan itu bisa muncul dari kesalahan penggunaan maupun dari kondisi awal barang handphone sebelum di beli.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pelaku usaha jual beli handphone, menjelaskan bahwa memang tidak sedikit ditemukan unit disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pada saat distribusi barang dari waktu pengambilan pertama dari luar negeri sampai di tangan pihak terakhir sebelum dijual mengalami guncangan ataupun penumpukan sehingga menyebabkan tidak sedikit barang yang rusak. Faktor lain untuk handphone jenis Iphone karena statusnya adalah *refurb* yang rentan rusak. Handphone rekondisi merupakan handphone bekas yang

⁶ pemilik toko Evo cell wawancara pada tanggal 25 juni 2021.

diperbarui dan pengkondisian ulang dengan sedikit perbaikan, sehingga mendekati kualitas baru untuk kemudian dibuat dus dan label baru. Produk ini tidak memenuhi standar kualitas atau cacat produk. Selain itu keterbatasan untuk mengecek unit handphone yang masuk ke pihak distributor sendiri karena keterbatasan baik dari segi sumber daya manusia maupun dari waktu.⁷

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada Responden Ahmad Zaki (23 tahun) seorang mahasiswa, yang membeli handphone merek oppo A53 bergaransi toko HS ponsel . Responden Ahmad Zaki mengajukan klaim terhadap handphone yang dibelinya karena mengalami masalah dengan layar bergetar, kemudian responden Ahmad Zaki membawa handphone ke toko untuk menanyakan permasalahan yang terjadi karena masih dalam waktu 3 hari. Pihak toko kemudian memeriksa kerusakan yang terjadi, setelah diperiksa oleh pegawai, pihak pelaku usaha tidak merespon keluhan Ahmad Zaki. Pihak pelaku usaha tidak menyediakan pelayanan asuransi kepada konsumen sehingga konsumen menanggung kerugian yang di alami, Kerusakan yang kedua berkaitan dengan baterai yang cepat habis (*drop*) yang di alami oleh Indra Syahputra hal itu terjadi setelah seminggu sejak penggantian handphone yang pertama, dan pihak penyedia barang tidak memperdulikan keluhan yang dialami oleh Indra Syahputra. Sehingga banyak terjadi keluhan yang di alami oleh konsumen ada beberapa responden yang saya dapatkan mereka sama-sama mengalami kerugian.

⁷ Wawancara yang di lakukan dengan ahmad zaki dan indra syahputra sebagai konsumen pada 27 Mei 2021

Sejak dahulu menjadi kewajiban pelaku usaha untuk menjamin barang yang dijualnya itu bebas dari cacat tersembunyi. Jaminan ini merupakan perikatan otomatis dibebankan kepada pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha dalam layanan purnajual harus diperhatikan dengan benar oleh pelaku usaha karena ini menyangkut hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru, penggantian barang baru (*replace new*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun dihitung dari tanggal pembelian.

Untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang-barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut. Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud”. Tanggung jawab produk atau biasa disebut *product liability* adalah salah satu lembaga hukum yang mencakup seluruh wilayah secara *internasional* yang perlu diperhatikan dalam revisi maupun pembentukan hukum ekonomi nasional. Melalui adanya lembaga hukum ini, segala kegiatan perekonomian yang

menghasilkan keuntungan tidak boleh mengandung unsur kecurangan semata-mata untuk menguntungkan dia sendiri karena ada hukum ekonomi nasional yang secara tegas mengatur.

Secara historis, *product liability* lahir karena ketidakseimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dalam prinsip *product liability* berlaku sistem tanggung jawab mutlak. Hal ini berarti prinsip tanggung jawab dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan. Dalam tanggung jawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Jika konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang dihasilkan suatu produsen atau pelaku usaha, maka itu menjadi dasar untuk bisa menggugat produsen yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha atau produsennya.

Pelaku usaha dan/atau produsen bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya akan dikenai

tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha yang gagal memenuhi jaminan garansi dan telah melanggar Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengganti komponen handphone yang rusak tanpa dikenakan biaya apapun, mengganti handphone yang rusak dalam masa garansi tanpa dikenakan biaya apapun, dan mengembalikan uang konsumen atas barang yang dijual.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan dari berbagai uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab di atas, maka dalam bab terakhir ini akan ditarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan ini berdasarkan dari hasil pembahasan di atas antara lain :

1. Pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen dalam penjualan produk handphone menggunakan panduan peraturan menteri perdagangan nomor: 19/M-DAG/PER/5/2009 yang menyatakan setiap produk telematika dan elektronik yang diproduksi dan atau di impor untuk diperdagangkan dipasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk pengguna dan kartu jaminan (garansi purna jual). Dan putusan menteri nomor: 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang ketentuan dan tata cara pengawasan barang beredar dan atau jasa dalam perkembangannya perlu dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan.
2. Bentuk garansi handphone yang ditanggung oleh toko kepada konsumen, bentuk garansi yang diberikan oleh ponsel-ponsel yang ada di banda aceh adalah berupa penanggungan atas segala perbaikan dan biaya atas kerusakan atau kecatatan handpone yang diakibatkan oleh kesalahan produksi. adapun bentuk-bentuk garansi yang disediakan,

garansi resmi, garansi toko, garansi distributor, garansi internasional, garansi 1x24 jam, garansi personal.

3. Tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli handphone, dalam transaksi jual beli handhone di Kota Banda Aceh antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketentuan yang mewajibkan konsumen terdapat ketentuan yang telah di buat sebelumnya, ketentuan ini tertera di nota pembelian maupun kertas khusus yang berisi perihal mengenai ketentuan yang berlaku terhadap barang yang dibeli, adapun hak konsumen, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa dan hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan atau/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.

B. SARAN

Bedasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebaiknya kepada pihak toko agar lebih meningkatkan kualitas penjualan produk handphone supaya konsumen puas dengan apa yang dibeli atas suatu produk tersebut, agar ketika konsumen menggunakan jasa pemilik toko handphone tidak merasa kecewa dan rugi, dan pihak toko wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

2. Sebaiknya kepada pembeli agar lebih berhati-hati dan teliti dalam membeli produk handphone tersebut, agar tidak tergiur dengan harga yang murah sedangkan kualitas handphone tersebut tidak sesuai standar penjualan suatu produk.
3. Kepada DISPERINDAG agar lebih menindak dan mengawasi terhadap toko-toko yang menjual produk handphone yang tidak menjual produk sesuai standar penjualan handphone.

LAMPIRAN



(Wawancara dengan pihak disperindag bpk Dr.Ruslan.MM)