International Journal of Law and Justice (IJLJ)
Vol. 1, No. 2, November 2024, page: 81-91
E-ISSN: 3063-4350

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Angga Dwi Ambodo[a,1*], Supriyono[b,2]
[a] *Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Surakarta, Kabupaten Karanganyar, Indonesia*
[b] *Dosen Fakultas Hukum, Universitas Surakarta, Kabupaten karanganyar, Indonesia*
[1] *anggadwiambodo13@gmail.com;* [2] *supriyonorajendra@gmail.com*

INFO ARTIKEL
Sejarah Artikel:
Diterima: 15 Agustus 2024
Direvisi: 5 September 2024
Disetujui: 20 Oktober 2024
Tersedia Daring: 1 November 2024
Kata Kunci:
Jaminan Garansi
Perlindungan Konsumen
Tanggung Jawab Pelaku Usaha

ABSTRAK
Penelitian ini membahas mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli handphone dalam perspektif perlindungan konsumen. Dalam era digital dan teknologi yang berkembang pesat, handphone menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Namun, masih terdapat pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan garansi atas produk yang mereka jual, yang pada akhirnya merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus ini.
Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan serta studi kasus terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *handphone* kurang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak pelaku usaha kurang memperhatikan tanggung jawab produknya terkait dengan layanan purna jual, banyak pelaku usaha mengabaikan kewajibannya untuk memenuhi jaminan garansi, sehingga disini konsumen merasa sangat dirugikan. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru dan mengembalikannya kepada konsumen dalam keadaan baik dan tidak dikenakan biaya serta pelaku usaha harus menjamin selama sisa garansi produk tersebut. Dalam prinsip *product liability* atau tanggung jawab produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli *handphone* belum berjalan dengan baik, sering kali pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen yang tidak memiliki jaminan garansi, padahal pelaku usaha sendiri yang memperdagangkan barang tersebut tanpa jaminan garansi.

International Journal of Law and Justice (IJLJ)
Vol. 1, No. 2, November 2024, page: 81-91
E-ISSN: 3063-4350

ABSTRACT

Keywords:
Warranty Guarantee
Consumer Protection
Responsibilities of Business Actors

This study discusses the accountability of business actors who do not provide warranty guarantees in mobile phone buying and selling transactions from the perspective of consumer protection. In the rapidly developing digital and technological era, mobile phones are one of the basic needs for society. However, there are still business actors who do not provide warranty guarantees for the products they sell, which ultimately harms consumers. This study aims to analyze the legal protection provided to consumers and the responsibilities of business actors in this case. The research method used is a normative juridical approach by examining various relevant laws and regulations and related case studies. The results of the study show that consumer protection of the responsibility of business actors' products to consumers in mobile phone buying and selling transactions is not in accordance with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Business actors do not pay attention to the responsibility of their products related to after-sales service, many business actors ignore their obligations to fulfill warranty guarantees, so that here consumers feel very disadvantaged. The responsibility of business actors if the goods are damaged during the warranty period must repair or replace the damaged product with new goods and return it to the consumer in good condition and free of charge and the business actor must guarantee for the rest of the product's warranty. In the principle of product liability or product liability, the system of absolute responsibility and presumption of negligence liability with reverse proof applies, consumers who feel harmed by the product for defective or unsafe goods can fulfill compensation without having to blame the existence or absence of elements of fault on the part of business actors. The responsibility of business actors who do not provide a guarantee in buying and selling mobile phones has not gone well, often business actors are not willing to give their responsibilities to consumers who do not have a guarantee guarantee, even though the business actors themselves trade the goods without a guarantee guarantee.

©2024, Angga Dwi Ambodo, Supriyono
This is an open access article under CC BY-SA license

1. Pendahuluan

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 didalamnya 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 UUPK, maka dikeluarkanlah 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, arena 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 melidungi 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.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperkenalkan kembali suatu prinsip yang dikenal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ("KUH Perdata"), yaitu: tanggung jawab produk *(product liability)*.

Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tangung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Sehingga tanggung jawab produk biasanya menganut tanggung jawab mutlak *(strict liability)*.

Dengan konsep strict liability ini, setiap konsumen yang merasa dirugikan haknya bisa menuntut ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Dalam layanan purna jual yang kita ketahui lingkupnya adalah jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional, tanggung jawab produk dapat kita terapkan. Salah satu bentuk layanan purna jual yang diberikan oleh pelaku usaha adalah pemberian garansi resmi yang disertakan dalam setiap pembelian produk oleh konsumen. 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.

Pasal 1491 jo. 1504 KUHPerdata 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 KUHPerdata sudah mengantisipasi kemungkinan penjual melakukan tindakan kebohongan mengenai produk yang diperdagangkannya, yang konsumen tidak mengetahui sewaktu membeli.

Dengan latar belakang tersebut di atas, adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebagaimana mengingat betapa pentingnya jaminan tanggung jawab produk dan pemberian kartu jaminan/garansi purna jual dalam upaya untuk melindungi kepentingan konsumen. Maka penulis merasa tertarik judul skripsi yang dipilih adalah "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen".

2. Metode

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian hukum empiris yaitu suatu penelitian yang berusaha mengindentifikasi hukum yang terdapat dalam masyarakat dengan maksud untuk mengetahui gejala-gejala lainnya. Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan secara lengkap dan objektif guna memberikan gambaran dari proses penyelesaian perkara hinggga penerapan sanksi terhadap anggota TNI yang melakukan tindak pidana perzinahan.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu penelitian yang keberadaannya memberikan data guna memperoleh gambaran kemudian menganalisis untuk menjawab permasalahan yang ada. Penelitian yang dimaksud untuk memberi data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Dalam penelitian ini, penulis ingin menemukan dan memahami gejala-gejala yang diteliti dengan cara penggambaran yang seteliti-telitinya untuk mendekati objek penelitian maupun

permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu mengenai perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli *Handphone* di Sleman.

c. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Sleman.

d. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini bersifat kualitatif, yaitu pendekatan yang digunakan oleh peneliti dengan mendasarkan pada data yang dinyatakan responden secara lisan atau tertulis, dan juga perilakunya yang nyata, diteliti, dipelajari sebagai suatu yang utuh.

e. Sumber Data Penelitian

1) Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung berdasarkan wawancara terhadap pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan dalam jual beli *Handphone*.

2) Data Sekunder

a) Bahan Hukum Primer yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 9/M-Deg/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

b) Bahan Hukum Sekunder yaitu buku-buku hukum.

f. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menperoleh data yang diperlukan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Wawancara

Yaitu melakakukan pendekatan dengan pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

2) Studi Pustala

Yaitu mengkaji jurnal, hasil penelitian hukum dan literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

3) Studi Dokumen

Yaitu mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, perjanjian, dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

g. Metode Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yaitu dengan wawancara dialog serta observasi terhadap pelaku usaha dan konsumen yang merasa di rugikan. Pada prinsipnya untuk penelitian empiris, metode pendekatan yang digunakan antara lain politik, ekonomi, historis, kebijakan, kriminologi, viktimologi, sosiologis, dan lain-lain.

h. Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian akan dianalisa dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis data dengan melakukan pemisahan dan pemilihan data yang telah diperoleh berdasarkan kualitasnya, dan kemudian diteliti untuk memperoleh kesimpulan dan pemecahan masalah tersebut selanjutnya penyampaiannya dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan cara menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian diolah, disusun

secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang objek penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Perlindungan Konsumen Terhadap tanggungjawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Handphone

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam transaksi jual beli *Handphone* di Sleman 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 *body 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.

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) UUPK 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. Di 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 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 aktor 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 ia 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.

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen biasanya bersifat lisan. Meskipun perjanjian yang dibuat tidak dilakukan secara tertulis, tetapi kekuatannya sama halnya dengan perjanjian yang dibuat secara tertulis. Dalam perjanjian jual beli terkadang konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal itu disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Sering kali pelaku usaha menjanjikan waktu perbaikan yang tidak tentu, nantinya akan mengecewakan konsumen, karena pada waktu jatuh tempo pelaku usaha masih belum bisa memperbaiki Handphone konsumen, hal ini dialami Responden Taufik (22 Tahun) seorang mahasiswa yang memiliki Handphone Iphone 4 bergaransi distributor Bless Platinum. Setelah 1 bulan membeli Handphone tersebut tiba-tiba dibagian pinggir kanan atasnya agak terbuka, padahal Taufik tidak pernah menjatuhkan atau membenturkan Handphone tersebut, 1 bulan kemudian tiba-tiba Imei dan Signalnya hilang. Setelah di bawa ke toko, Taufik harus menunggu selama 1 bulan, ternyata sampai 3 bulan pihak pelaku usaha tidak memberi kejelasan, kemudian Taufik meminta cancel service.

Dalam kartu jaminan/garansi seharusnya memuat mengenai lamanya waktu perbaikan. Dijelaskan bahwa untuk kerusakan jenis tertentu maka jangka waktu perbaikannya adalah selama dalam waktu tertentu pula. Misalnya untuk kerusakan layar pada Handphone maka jangka waktu perbaikannya adalah 7 hari. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha tidak berlaku sewenang-wenang kepada konsumen dengan meminta konsumen untuk menunggu selama sebulan, dua bulan atau bahkan setahun untuk perbaikan yang sebenarnya bisa diselesaikan hanya dalam waktu seminggu.

Berdasarkan tanggung jawab produk seharusnya pelaku usaha jelas menjamin produk yang diperdagangkannya, namun pada kenyataannya pelaku usaha masih merugikan konsumen. Pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh untuk melayani konsumen karena waktu yang dikatakan 1 (satu) bulan ternyata Handphone nya masih belum selesai dalam waktu 3 (tiga) bulan. Ini jelas pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen untuk mendapatkan layanan purna jual yang telah diperjanjikan.

Untuk menerapkan tanggung jawab produk dari pelaku usaha yang menyerahkan barang kepada konsumen berdasarkan perjanjian, hak gugat konsumen terhadap pelaku usaha terjadi karena tidak memenuhi kewajiban. Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan,

"tiap-tiap perbuatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu". Tuntutan konsumen kepada pelaku usaha dengan menggunakan dasar wanprestasi dalam konteks ini adalah menuntut pelaku usaha, pelaku usaha dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi. Dalam hal demikian, konsumen yang merasa kecewa, tidak puas, bahkan kadang-kadang merasa tertipu atas apa yang ia beli maka dapat mengadukan kerugian tersebut kepada pelaku usaha.

b. 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 datang 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.

Penulis mewawancarai salah satu konsumen bernama Rafi (24 tahun) yang merasa dirugikan akibat membeli *Handphone* tanpa jaminan garansi, disini Rafi tidak diberitahu bahwa *Handphone* tersebut merupakan *Handphone* Blackmarket. Saat itu Rafi hanya diiming-imingi oleh pelaku usaha untuk membeli dengan harga yang sangat murah, kemudian *Handphone* tersebut rusak setelah 7 hari Rafi membeli, kemudian Rafi membawanya ke toko, tetapi pihak toko tidak bersedia memberikan tanggung jawabnya karena *Handphone* tersebut tidak memiliki jaminan garansi dan jika memang harus service Rafi akan dikenai biaya *service*.

Apabila melihat praktik yang dilakukan oleh pelaku usaha di atas adalah hal yang *ilegal* karena pelaku usaha *Handphone Black Market* yang tidak memiliki jaminan garansi tidak diperbolehkan oleh hukum. *Handphone Black Market* merupakan *Handphone* dari suatu negara diselundupkan masuk ke negara lain sehingga pajak tidak di bayar atau kegiatan *ilegal*. Selain itu bisa juga dari hasil curian atau barang resmi dijual secara gelap untuk menghindari pembayaran pajak atau syarat lesensi suatu negara.

Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor: 527 k/Pdt/2006 telah menggunakan istilah *black market* untuk menyebut suatu perdagangan yang tidak resmi. *Handphone* termasuk produk telematika sebagaimana diatur dalam 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 *Handphone* yang 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/MDAG/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.

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 alam unsur ini yaitu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan pemasaran atau penjual produk tersebut dipasaran.

Sering kali pelaku usaha *Handphone* di Sleman mempromosikan produk yang mereka tawarkan dengan menyatakan bahwa produk tersebut merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik, namun kadang kala hal tersebut tidak sesuai dengan realitanya. Pelaku usaha seolah-olah bersikap tidak mau tahu dan cenderung bersikap acuh terhadap permasalahan ini. Padahal mereka mengetahui bahwa mereka mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan dan kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Pelanggaran pelaku usaha tersebut dilakukan dengan berbagai macam alasan. Salah satu alasannya yaitu adanya anggapan pelaku usaha bahwa produk yang mereka tawarkan adalah produk yang tidak cepat rusak dan merupakan barang *black market* sehingga tidak wajib bagi produknya untuk dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi. Hal ini berdasarkan hasil wawancara singkat yang penulis lakukan terhadap salah satu karyawan toko *Handphone* di kota Sleman. Alasan yang dikemukakan oleh responden tersebut adalah alasan yang tidak dapat dibenarkan. Meskipun produk yang mereka tawarkan itu memiliki kualitas yang bagus tetapi mereka tidak dapat menjamin bahwa semua produk tersebut memiliki kualitas yang sama.

4. Kesimpulan

Perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab produk pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli handphone kurang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak pelaku usaha kurang memperhatikan tanggung jawab produknya terkait dengan layanan purna jual, banyak pelaku usaha mengabaikan kewajibannya untuk memenuhi jaminan garansi, sehingga disini konsumen merasa sangat dirugikan. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru dan mengembalikannya kepada konsumen dalam keadaan baik dan tidak dikenakan biaya serta pelaku usaha harus menjamin selama sisa garansi produk tersebut. Dalam prinsip product liability atau tanggung jawab produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus

mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha. Pelaku usaha bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha yang tidak menyediakan jaminan garansi dalam transaksi jual beli handphone belum berjalan dengan baik, sering kali pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen yang tidak memiliki jaminan garansi, padahal pelaku usaha sendiri yang memperdagangkan barang tersebut tanpa jaminan garansi. Pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan garansi telah melakukan perbuatan melawan hukum yang telah di atur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan melanggar Pasal 25 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta melanggar Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 yang mewajibkan produk telematika dan elektronika dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi purna jual. Oleh karena itu ketika konsumen menuntut ganti rugi terhadap barang yang dibelinya, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan cara pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya dengan disertai kartu jaminan/garansi purna jual.

5. Ucapan Terima Kasih

Dengan mengucap Syukur Kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan, serta skripsi ini kupersembahkan kepada:

a. Bapak dan Ibuku, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
b. Saudara saya yang memberikan dukungan dan semangat serta doa untuk kesuksesan saya.
c. Rekan-Rekan Seperjuangan

6. Daftar Pustaka

Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama. Nusa Media, Bandung, 2008.

Abdulkadir Muhammad. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

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

Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.

_____, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta, 2011.

Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan : Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009.

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

Al-Zuhaily Wahbah, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, Damaskus, 2005.

Andrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.

Z Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Daya Wisya, 1999.

_____. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

Edmon Makarim, dkk. *Pengantar Hukum Telematika-Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Ghufron Ihsan. MA, *Fiqh Muamalat*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2008.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.

Johanes Gunawan. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999.

Siahaan. Hukum Konsumen, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005.

Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gransindo, Jakarta, 2000.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996.

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

Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997.

Inosentius Samsul. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011.

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