

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KEWAJIBAN PENCANTUMAN MANUAL DAN KARTU GARANSI DALAM BAHASA INDONESIA DALAM PRODUK TELEMATIKA DAN ELEKTRONIKA IMPOR**

#### **A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen**

Di dalam literatur ditemukan sedikitnya dua istilah hukum yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini sudah sering didengar bahkan kedua istilah ini sering disamakan, akan tetapi di lain pihak ada yang membedakan arti keduanya. 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. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya daam

bermasyarakat.<sup>30</sup> Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas –asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya daam bermasyarakat.<sup>31</sup>

Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja menyatakan bahwa:

“Hukum konsumen adalah : keseluruhan asas- asas dan kaidah – kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan dimuka, adalah “keseluruhan asas- asas dan kaidah – kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.

Az.Nasution, berpendapat bahwa:

“Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai 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.”

Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan bahwa kunci pokok

---

<sup>30</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 104

<sup>31</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm.42

perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha adalah saling membutuhkan.<sup>32</sup>

## 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berbicara mengenai asas hukum, maka penulis akan mengemukakan pendapat dari Achmad Ali. Beliau berpendapat bahwa harus diketahui bahwa asas hukum yang melahirkan norma hukum, dan norma hukum yang melahirkan aturan hukum. Dari satu asas hukum dapat melahirkan lebih dari satu norma hukum hingga tak terhingga norma hukum, dan dari satu norma hukum dapat melahirkan lebih dari satu aturan hukum hingga tak terhingga aturan hukum.<sup>33</sup>

Jadi pada hakikatnya setiap peraturan-peraturan yang ada didasari oleh sejumlah asas-asas atau prinsip-prinsip hukum. Asas hukum ialah sesuatu yang melahirkan (sumber, inspirasi, filosofis, materiel dan formil) dari peraturan-peraturan hukum. Dengan demikian asas hukum merupakan *ratio-logis* peraturan-peraturan hukum, khususnya di Indonesia.<sup>34</sup>

Asas hukum mengandung nilai-nilai etis yang berfungsi menghilangkan dan menetralkan kemungkinan terjadinya suatu konflik dalam tatanan sistem hukum yang berlaku. Oleh karena asas hukum

---

<sup>32</sup> Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E- Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009, hlm. 27

<sup>33</sup> Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, Kencana, Jakarta, 2009 hlm. 178.

<sup>34</sup> Abdullah Marlang, Irwansyah, Kaisaruddin Kamaruddin, *Pengantar Hukum Indonesia*, A.S. Center, Makasar, 2009, hlm. 35.

merupakan *ratio-logis* dari peraturan hukum, maka menurut Paton asas hukum tidak akan pernah habis kekuatannya hanya karena telah melahirkan suatu peraturan hukum. Asas hukum tetap saja ada dan akan terus mampu melahirkan peraturan hukum secara berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan. Asas-asas hukum mengandung nilai-nilai dan tuntutan estetis. Hukum sebagai suatu sistem tidak menghendaki adanya suatu konflik dalam sistem hukum itu, maka asas-asas hukumlah berfungsi untuk menyelesaikan konflik itu.<sup>35</sup>

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha,

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual;

- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain itu Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan

informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

*Radbruch* menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum,<sup>36</sup> yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Ketiga asas tersebut oleh banyak jurist disebut juga tujuan hukum. Menyangkut masalah tujuan hukum, maka yang menjadi tujuan perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang

---

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm 28.

mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Tujuan khusus perlindungan konsumen tampak dari Pasal 3 UUPK. Sedangkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum merupakan tujuan umum.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan b, termasuk huruf c, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan

yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda.<sup>37</sup>

### 3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebelum penulis membahas mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen, maka penulis akan menguraikan terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan konsumen. Istilah “konsumen” berasal dari bahasa Belanda “*konsumēt*”, bahasa Inggris “*consumer*”, yang berarti “pemakaian”. Menurut Agus Brotosusilo bahwa di Amerika Serikat kata ini diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.<sup>38</sup>

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK yakni 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. Jadi, konsumen itu menurut undang-undang kita terbatas pada pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam *Black's Law Dictionary*, konsumen diberikan batasan yaitu “...*a person who buys goods*

---

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000, hlm. 200.

*or services for personal family, or household use, with no intention of resale; a natural person who uses products for personal rather than business purposes.”*

Jadi, konsumen dalam pengertian ini merupakan pemakai akhir, dan bukan konsumen antara. Konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendiri konsumen tidak identik dengan pembeli. Artinya, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu dilandasi *privity of contract* (hubungan kontraktual).<sup>39</sup>

Berbicara tentang konsumen, maka hal yang paling penting untuk dikemukakan yaitu hak-haknya. Karena salah satu penyebab kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pelanggaran hak-haknya. Ini disebabkan konsumen kurang mengetahui apa-apa saja yang menjadi haknya. UUPK kemudian merumuskan sejumlah hak penting konsumen. Hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 yang isinya berupa:

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

---

<sup>39</sup> *Ibid* hlm. 202

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

Membahas masalah hak maka tidak akan terasa lengkap tanpa membahas masalah kewajiban. Hal ini karena disetiap hak seseorang selalu berkaitan dengan kewajiban orang lain untuk memenuhi hak tersebut. Sebaliknya, disetiap kewajiban seseorang selalu berkaitan dengan hak orang lain. Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang erat antara hak dan kewajiban.

Jadi ketika konsumen ingin menuntut hak-haknya kepada pelaku usaha maka sebaiknya konsumen memenuhi apa yang menjadi kewajibannya terlebih dahulu. Adapun mengenai kewajiban konsumen dapat dilihat dalam Pasal 5 UUPK yang meliputi:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut A.Z. Nasution, jika melihat butir-butir hak dan kewajiban konsumen, ada beberapa tahapan transaksi yang dilakukan oleh konsumen. Tahapan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga tahapan berikut:

#### 1. Tahap Pratransaksi Konsumen

Antara tahapan satu dengan yang lainnya tidak secara tegas terpisah satu sama lain atau bisa saja terjadi dalam suatu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Tahapan pratransaksi, ini konsumen masih dalam proses pencarian informasi atas suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau *leasing*. Di sini konsumen membutuhkan informasi yang akurat tentang karakteristik suatu barang dan atau jasa. *Right to be informed of consumers* betul-betul memegang peranan penting dan harus dihormati, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

#### 2. Tahap Transaksi konsumen

Konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian (jual-beli, sewa atau bentuk lainnya). Antara kedua belah pihak betul-betul harus beritikad baik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Di negara-negara maju, konsumen diberi kesempatan untuk mempertimbangkan apakah akan memutuskan membeli atau memakai suatu barang dan atau jasa dalam tenggang waktu tertentu atau membatalkannya. Klausula

ini dapat dilihat praktik di Amerika, Belanda, Inggris, dan Australia.

### 3. Tahap Purnatransaksi Konsumen

Tahap ini dapat disebut dengan tahap purnajual atau *after sale service* dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya penjual menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu.

## 4. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Prinsip – prinsip tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang muncul dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

### a. *Let The Buyer Beware (caveat emptor)*

Doktrin ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu proteksi apapun bagi konsumen. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen prinsip ini sudah tidak digunakan, namun sebaliknya menggunakan prinsip kehati – hatian dari pelaku usaha atau yang disebut *caveat venditor*, hal tersebut dapat dilihat dengan iatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang di larang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu

–rambu dalam melakukan usahanya.

b. *The Due Care Theory*

Doktrin atau prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati – hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan/atau jasa. Selama pelaku usaha berhati – hati dengan produknya maka pelaku ushaa tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini sejalan dengan aturan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. *The Privity of Contract*

Prinsip in menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin kontrak. Realitanya sering ditemukan kontrak yang melemahkan posisi konsumen dengan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dengan kalusula – kalusula standartnya.

d. Kontrak bukan syarat

Melihat fenomena lemahnya posisi konsumen dalam prinsip *The Privity of Contact* yang mensyaratkan kontrak sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha yang merugikannya, maka lahirlah sebuah prinsip dimana kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Sekalipun ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan

untuk transaksi konsumen di bidang jasa.

## **5. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Sebagai Payung Hukum**

Secara normatif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Namun demikian, pemberlakuan UUPK tidaklah menghapuskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang sebelumnya telah ada yang juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Hal ini berdasarkan Ketentuan Peralihan Pasal 64 UUPK yang menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK. Artinya bahwa UUPK masih mengakui keberadaan peraturan perundang-undangan yang telah ada yang juga bertujuan untuk melindungi konsumen. Hal ini sesuai dengan penjelasan umum UUPK yang menyatakan bahwa undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya undang-undang tentang Perlindungan konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen. Beberapa undang-

undang tersebut antara lain, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang No. 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 1 Tahun 1961 Tentang Barang, Undang-Undang No. 2 Tahun 1966 Tentang Hygiene, Undang-Undang No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian, Undang-Undang No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan, dll.

Selain itu, UUPK juga masih memberikan ruang untuk pengaturan atau peraturan perundang-undangan baru yang bertujuan untuk perlindungan konsumen di Indonesia. Hal ini sesuai dengan Penjelasan Umum UUPK yang menyatakan bahwa di kemudian hari, masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Secara normatif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Namun demikian, pemberlakuan UUPK tidaklah menghapuskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang sebelumnya telah ada yang juga memberikan perlindungan

hukum kepada konsumen. Hal ini berdasarkan Ketentuan Peralihan Pasal 64 UUPK yang menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK.

Artinya bahwa UUPK masih mengakui keberadaan peraturan perundang-undangan yang telah ada yang juga bertujuan untuk melindungi konsumen. Hal ini sesuai dengan penjelasan umum UUPK yang menyatakan bahwa undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya undang-undang tentang Perlindungan konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen.

## **B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Menurut Johannes Gunawan berpendapat bahwa:

“cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha menurut masyarakat eropa terutama negara belanda.”

Adapun yang dapat di kualifikasikan sebagai pelaku usaha adalah :<sup>40</sup>

- a. Pembuat produk jadi;
- b. Penghasil bahan baku;
- c. Pembuat suku cadang;
- d. Setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, para produk tertentu;
- e. Impotir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (leasing) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan;
- f. Pemasok (supplier), dalam hal identitas produsen atau impotir tidak dapat ditentukan.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen mengatur beberapa hak – hak

Pelaku Usaha yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>40</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm.43

- 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.

Hal yang paling penting dari perlindungan konsumen adalah kewajiban dari pelaku usaha yang benar – benar harus ditaati sebagaimana telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, pemberian, dan pemeliharaan;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji

dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

## **2. Larangan Pelaku Usaha**

Di samping mempunyai Hak dan Kewajiban yang harus dipatuhi, BAB IV dari Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai\ ketentuan larangan – larangan bagi Pelaku usaha, baik berupa larangan produksi bagi cacat produk maupun iklan yang menyesatkan, adapun larangan bagi Pelaku usaha yang berkaitan dengan cacat produk baik itu barang maupun jasa sebagaimana Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 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 dalam jumlah atau hitungan 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 kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatanyang 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.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
  - 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
  - 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

### 3. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab Hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Ridwan Halim menyatakan bahwa :

“mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik

peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada.”

Purbacaraka menyatakan bahwa :

“berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.”

Pengertian tanggung jawab hukum menurut hukum perdata tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah

perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian)
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara yaitu:
  - 1) Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian

yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;

- 2) Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;

Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;

- 3) Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang- tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
- 4) Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.<sup>41</sup>

#### **4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Seorang konsumen mempunyai hak terhadap 2 pihak. Pertama, terhadap retailer yang menjual produk dengan kontrak jual beli. Kedua, dengan pihak produsen (*manufaktur*). Hak konsumen terhadap retailer berdasarkan kontrak sedangkan hanya terhadap manufaktur adalah berdasarkan kelalaian.<sup>42</sup> Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam

---

<sup>41</sup> Ridwan Halim. Pengantar Hukum dan Pengetahuan Ilmu Hukum Indonesia. Jakarta: Angky Pelita Studyways, 2001, hlm 21

<sup>42</sup> *Op.cit.*, hlm.66

Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen, sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha.

Urutan – urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut :<sup>43</sup>

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah impotirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri;
- c. Apabila produsen maupun impotir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang.

Secara umum prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi :<sup>44</sup>

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan  
Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabkan secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang

---

<sup>43</sup> *Op.cit.*, hlm.10

<sup>44</sup> *Op.cit.*, hlm.10

lazim dikenal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Ada kerugian yang diderita;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian.

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Hal ini sering dikenal dengan teori pembalikan beban pembuktian, yang menyatakan seseorang bahwa dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, walaupun terlihat seperti bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah yang telah lazim dikenal hukum. Namun teori pembalikan beban pembuktian ini cukup relevan diterapkan dalam kasus konsumen. Dengan itu kewajiban tergugat membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan menghadirkan bukti- bukti dirinya tidak bersalah.

c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam

hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasa dibawa penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang, artinya pelaku usaha (pengangkut) tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya. Sekalipun demikian, dalam pasal 44 ayat (2) PP No.40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara menyatakan bahwa pengangkut atau pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan dapat dibuktikan dengan pembatasan uang ganti (paling tinggi satu juta).

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut, tetapi ada beberapa para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menerapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa adanya kesalahan dan tidak ada pengecualian.

Menurut R.C Hoerberet al., biasanya prinsip ini diterapkan karena alasan sebagai berikut :

- 1) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membukikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- 2) Diasumsikan pelaku usaha lebih dapat mengantisipasi jika

sewaktu– sewaktu ada gugatan atas kesalahannya misalnya menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya.

Prinsip ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati – hati. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Tanggung jawab ini dikenal dengan nama *produk liability*, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *produk liability* dapat dilakukan berdasarkan 3 hal.<sup>45</sup>

Ada beberapa alasan diterapkannya *strict liability* dalam masalah *product liability* yakni :<sup>46</sup>

- a. Bahwa yang seharusnya yang menanggung beban kerugian diantara konsumen sebagai korban dan pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi barang dan jasa yang cacat/berbahaya itu;

---

<sup>45</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 79

<sup>46</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Hukum Konsumen - Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Samitra Media Utama, 2012, hlm. 169

- b. Dengan mengedarkan dan menempatkan barang-barang itu dipasar, hal itu berrari pelaku usaha telah menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau digunakan. Apabila tidak terbukti tidak demikian, maka pelaku usaha bersangkutan harus bertanggung jawab;
- c. Pelaku usaha dapat di tuntutan maupun digugat secara beruntun meskipun tidak menerapkan prinsip *strict liability*. Penutupan/gugatan beruntun dapat dilakukan oleh konsumen kepada pengecer pengecer kepada grosirm grosir kepada distributor, distributor kepada agen dan oleh agen kepada pelaku usaha. *Strict liability* diterapkan sidini dengan maksud untuk menghilangkan proses yang panjang itu.

Berdasarkan cara *deep pocket theory*, dimana pelaku usaha sebagai pihak yang berada dalam posisi ekonomi yang lebih kuat dapat mengambil alih kerugian, dan pada setiap kasus yang mewajibkannya mengganti rugi, ia dapat meneruskan kerugian tersebut dan membagi resikonya kepada banyak pihak dengan cara menutup asuransi yang preminya dimasukkan kedalam perhitungan harga barang yang diproduksinya.

- e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of*

*liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan sepihak. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang jelas.

Di ketentuan BAB VI dimulai dari Pasal 19 sampai 24 Undang- Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha untuk mengganti rugi terhadap apa yang didagangkannya dan/atau di tawarkannya kepada konsumen, dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan;

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang

sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

- 2) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 3) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Selain itu, Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang dapat digugat konsumen untuk mengganti rugi, yaitu :

- a. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
  - 1) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.
  - 2) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

### **C. Jaminan Atau Garansi Dalam Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian Barang dan atau Jasa**

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa sebagian besar manusia tidak mampu untuk melakukan sendiri segala aktivitasnya. Manusia sering atau bahkan selalu membutuhkan sesuatu hal untuk mempermudah aktivitasnya. Hal tersebut biasanya berupa barang atau jasa seseorang. Definisi barang dapat dilihat dalam rumusan Pasal 1 angka 4 UUPK, yaitu setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, baik dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan mengenai definisi Jasa terdapat dalam Pasal 1 angka 5 UUPK, yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Istilah barang dan/atau jasa sering juga disebut produk. Kata produk berasal dari Bahasa Inggris yaitu

“*product*”. Menurut Philip Kotler, yang dimaksud dengan produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan suatu keinginan atau sesuatu kebutuhan.<sup>47</sup>

Philip Khotler juga mengatakan bahwa produk terdiri dari dua macam, yaitu berupa produk fisik (barang) dan jasa (kadang-kadang disebut produk jasa). Philip Khotler memberikan pengertian tersendiri mengenai jasa, yaitu berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak. Produk itu ada berbagai macam, seperti produk telematika, produk elektronika, produk yang berupa makanan, obat, jasa dan sebagainya. Tetapi karena objek penelitian dari skripsi ini adalah produk telematika dan elektronika maka penulis akan membatasi pembahasan penulis hanya mengenai kedua produk tersebut.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 yang dimaksud dengan produk telematika adalah: Produk dari kelompok industri perangkat keras

---

<sup>47</sup> Anggi Iskandarsya Nasution, *Layanan Purna Jual dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen*, (Skripsi, repository.usu.ac.id, Sumatera Utara), hlm. 16-17, diakses pada tanggal 3 September 2019.

telekomunikasi dan pendukungnya, industri perangkat penyiaran dan pendukungnya, industri komputer dan peralatannya, industri perangkat lunak dan konten multimedia, industri kreatif teknologi informasi, dan komunikasi.

Asal-usul kata telematika ini berawal dari istilah Prancis, yaitu *telematique* yang kemudian menjadi istilah umum di Eropa. Telematika/telematics diartikan untuk memperlihatkan bertemunya sistem jaringan komunikasi dengan teknologi informasi. Dalam perkembangannya, telematics diartikan sebagai singkatan dari *telecommunication and informatics* sebagai wujud dari perpaduan konsep *computing and communication*. Selain itu, istilah telematika juga ditujukan untuk memperlihatkan perkembangan konvergensi antara teknologi telekomunikasi, media dan informatika yang semula berkembang secara terpisah. Perwujudan dari konvergensi telematika yaitu penyelenggaraan sistem elektronik yang berbasis teknologi digital yang populer dengan istilah *the Net*. Istilah telematika, Teknologi Informasi (IT), multimedia ataupun *Information and Communication Technologies (ICT)* mempunyai maksud dan makna yang tidak jauh berbeda.<sup>55</sup> Sedangkan definisi produk elektronika dijelaskan dalam Pasal 1 angka 2 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009, yaitu produk-produk elektronika konsumsi yang dipergunakan dalam

kehidupan rumah tangga. Selain definisi dari Pemendag tersebut, penulis juga mencoba menguraikan definisi elektronika yang diperoleh dari Ensiklopedia Indonesia, yakni:

Elektronika adalah ilmu yang mempelajari alat listrik arus lemah yang dioperasikan dengan cara mengontrol aliran elektron atau partikel bermuatan listrik dalam suatu alat seperti komputer, peralatan elektronik, termokopel, semikonduktor, dan lain sebagainya. Ilmu yang mempelajari alat-alat seperti ini merupakan cabang dari ilmu fisika, sementara bentuk desain dan pembuatan sirkuit elektroniknya adalah bagian dari teknik elektro, teknik komputer, dan ilmu/teknik elektronika dan instrumentasi. Alat-alat yang menggunakan dasar kerja elektronika ini disebut sebagai peralatan elektronik (*electronic devices*).

Alat elektronik yang ditujukan untuk penggunaan sehari-hari dan dapat digunakan untuk hiburan, komunikasi, serta bisnis disebut dengan elektronik konsumen. Penyiaran radio pada awal abad ke-20 menciptakan produk konsumen terbesar pada saat itu, yaitu penerima siaran radio. Produk selanjutnya yang termasuk dalam elektronik konsumen adalah komputer pribadi, telepon, pemutar MP3, perangkat audio, televisi, kalkulator, sistem navigasi kendaraan GPS, kamera digital, serta pemutar dan perekam media video seperti DVD, VHS, atau

perekam kamera video (*camcorder*). Secara meningkat, produk-produk ini telah menjadi dasar teknologi digital, dan telah bergabung dengan industri komputer.

## 2. Jaminan atau Garansi Dalam Perlindungan Konsumen

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, diharapkan terjadinya persaingan jujur karena arus barang dan/atau masuk ke suatu negara secara bebas. Persaingan jujur adalah suatu persaingan dimana konsumen dapat memiliki barang dan atau jasa karena jaminan kualitas dengan harga yang wajar.<sup>48</sup>

Jaminan terhadap kualitas produk dapat dibedakan atas dua macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*.<sup>49</sup>

a. *Expressed Warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh penjual atau distributornya secara lisan atau tulisan. Dengan *expressed warranty ini*, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang dan/atau jasa dan penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang ke konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku terhadap kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dijualnya. Dalam hal demikian,

---

<sup>48</sup> Wikipedia Indonesia, *Elektronika*, (<http://id.wikipedia.org/wiki/Elektronika>, diakses pada tanggal 2 September 2019).

<sup>49</sup> Sri Redjeki Hartono, *op.cit.* hlm. 83.

konsumen dapat mengajukan tuntutan nya berdasarkan adanya wanprestasi dari pihak penjual.

b. *Implied Warranty* adalah jaminan berasal dari undang-undang atau hukum. Jadi jaminan itu selalu mengikuti suatu produk yang dijual kecuali diperjanjikan lain. Apabila penjual telah meminta diperjanjikan untuk tidak menanggung sesuatu apa pun dalam hal adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, hal itu berarti bahwa adanya cacat tersembunyi pada barang itu menjadi risiko pembeli sendiri. Jadi jaminan yang diberikan dalam *implied warranty* adalah jaminan tentang pemilikan, jaminan tentang kelayakan, dan jaminan bahwa yang dijual cocok untuk dipasarkan. Namun, penerapan prinsip ini kemudian menjadi masalah dari pihak konsumen, yaitu untuk membuktikan kesalahan dari pihak pelaku usaha. Jaminan kualitas produk tersebut menjamin produk terbebas dari kesalahan dalam pekerjaan dan kegagalan bahan. Jaminan produk merupakan bagian dari hukum jaminan. Sumber pengaturan hukum jaminan terdapat dalam KUHPerdato dan beberapa peraturan diluar KUHPerdato serta mengacu kepada ketentuan hukum adat. Dalam Buku II KUHPerdato diatur mengenai jaminan kebendaan yang meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai, dan hipotek. Sedangkan dalam Buku III KUHPerdato diatur mengenai jaminan perseorangan, yaitu penanggungan utang (*borgtocht*),

perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.<sup>50</sup> Jaminan produk biasanya disebut dengan istilah garansi. Berdasarkan uraian di atas, perjanjian garansi dikategorikan sebagai jaminan perorangan. Maka disimpulkan bahwa jaminan produk termasuk bagian dari jaminan perorangan. Menurut Sri Soedewi Masjchoen jaminan perorangan adalah jaminan yang menimbulkan hubungan langsung pada perorangan tertentu, hanya dapat dipertahankan pada debitur tertentu, terhadap harta kekayaan debitur umumnya.<sup>51</sup> Adapun unsur jaminan perorangan berdasarkan pengertian tersebut yaitu menimbulkan hubungan langsung pada orang tertentu, hanya dapat dipertahankan pada debitur tertentu, dan terhadap harta kekayaan debitur umumnya.

Subekti mengartikan jaminan perorangan sebagai suatu perjanjian antara seorang berpiutang (kreditur) dengan seorang ketiga, yang menjamin dipenuhinya kewajiban si berhutang (debitur). Ia bahkan dapat diadakan di luar atau tanpa si berhutang tersebut.<sup>52</sup>

Perjanjian garansi diatur dalam Pasal 1316 KUHPerdara yaitu bahwa meskipun demikian adalah diperbolehkan untuk menanggung atau menjamin seorang pihak ketiga, dengan menjanjikan bahwa orang ini akan berbuat sesuatu, dengan tidak

---

<sup>50</sup> Rachmadi Usman, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 23-25.

<sup>51</sup> H.Salim, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 21

<sup>52</sup> *Ibid*, hlm. 218

mengurangi tuntutan pembayaran ganti rugi terhadap siapa yang telah menanggung pihak ketiga itu atau yang telah berjanji, untuk menyuruh pihak ketiga tersebut menguatkan sesuatu, jika pihak ini menolak memenuhi perikatannya.

Dalam ensiklopedia Indonesia disebutkan bahwa garansi atau yang 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. Surat tersebut biasa disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Definisi mengenai kartu garansi/kartu jaminan ini dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 8 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009, yaitu kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Dalam Pasal 2 ayat (1) permendag ini dinyatakan bahwa 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. Untuk produk-produk yang wajib dilengkapi dengan kartu jaminan terdapat dalam Lampiran I Permendag ini. Produk-produk tersebut, penulis lampirkan juga dalam Lampiran I skripsi ini. Ketentuan dalam pasal 2 ayat (1) Permendag ini mengindikasikan bahwa pemerintah tidak ingin lagi

melihat ada produk telematika dan elektronika tertentu yang tidak memiliki kartu garansi beredar dipasaran. Hal ini sebenarnya merupakan salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mengurangi peredaran produk ilegal.

Dengan adanya peraturan ini, maka dapat dikatakan bahwa garansi tidak harus digantungkan lagi terhadap ada atau tidaknya ditentukan dalam suatu perjanjian. Artinya meskipun dalam perjanjian para pihak tidak ditentukan mengenai garansi, pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dalam menyediakan kartu garansi.

Garansi yang diberikan oleh penjual dipasaran ada dua macam yaitu garansi toko dan garansi resmi. Garansi toko ini diberikan oleh toko tempat membeli suatu produk dengan tujuan untuk memberikan jaminan. Garansi toko ini diberikan karena sebenarnya produk tersebut tidak disertai dengan garansi resmi, dengan kata lain produk tersebut diperoleh secara ilegal. Penjual bermaksud menjual produk dengan kualitas sama akan tetapi dengan harga yang lebih murah untuk menarik minat konsumen namun sebenarnya barang yang dijual itu adalah barang yang ilegal, dipasok secara sembunyi-sembunyi tanpa sepengetahuan pemerintah guna menghindari pajak.

Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa kartu jaminan harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

- a. Masa garansi;
- b. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
- e. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- f. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Selanjutnya dalam Pasal 3 ayat (3) ditentukan bahwa pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi berupa ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*), ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan, dan penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Dalam ketentuan Pasal 5 ditentukan bahwa produsen atau importir produk telematika dan elektronika harus memiliki paling sedikit 6 (enam) pusat pelayanan purna jual yang berada di kota besar dan/atau di perwakilan daerah beredarnya produk telematika dan elektronika, jika produsen dan importir tidak memiliki pelayanan purna jual harus bekerjasama dengan pihak lain yang dibuktikan dengan Surat Perjanjian Kerjasama.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berkesimpulan bahwa kartu garansi ini sangat penting karena selain menjamin mengenai adanya garansi terhadap suatu produk juga memberikan kejelasan kepada pembeli tentang di mana sebenarnya pelayanan purna jual suatu produk, karena ternyata alamat pelayanan purna jual suatu produk tercantum dalam kartu garansi.

Dalam Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 dijelaskan bahwa Pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional. Standar ini menetapkan ketentuan umum jasa pelayanan purna jual terhadap barang yang pemanfaatannya berkelanjutan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan bukan merupakan barang uji coba atau rekondisi. Pengertian tentang layanan purna jual dapat juga dilihat dalam Pasal 1 ayat (12) Keputusan Menteri Perindustrian

dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar. Dalam pasal tersebut ditentukan bahwa pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun.

Dalam Lampiran II Permendag No. 19/M-DAG/PER/5/2009 diatur mengenai persyaratan teknis pusat pelayanan purna jual untuk produk telematika dan elektronika yaitu:

1. Ruang kerja tetap dan/atau bergerak.
2. Tenaga teknik yang kompeten di bidang servis produk telematika dan elektronika dan akses terhadap perkembangan teknologi perbaikan.
3. Memiliki sistem manajemen pusat pelayanan purna jual (service center), meliputi antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pedoman teknik/pedoman servis pemeriksaan, perawatan, perbaikan, dan penggantian.
4. Memiliki peralatan berupa mesin, alat perkakas, atau alat pengelasan/pengujian yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan barang bagian, komponen, dan/atau asesorisnya.
5. Ketersediaan bagian, komponen, dan asesoris yang

mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk kegiatan perawatan, perbaikan, dan/atau penggantian.

6. Ketersediaan pelatihan bagi petugas pemeriksaan, perawatan (*service*) berkala, perbaikan dan/atau penggantian guna meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga teknik.

7. Sarana komunikasi yang diperlukan untuk berhubungan dengan pelanggan. Menurut AZ. Nasution, bahwa layanan purna jual sebenarnya meliputi masalah kepastian atas:

1. Ganti rugi jika barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian semula.

2. Jika ada kerusakan tertentu terhadap barang yang digunakan maka diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi.

3. Suku cadang selalu tersedia dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

Kemudian dalam Permendag tersebut juga ditetapkan bahwa apabila produk telematika dan produk elektronika tersebut tidak dilengkapi dengan kartu garansi maka produsen atau importir harus menariknya dari peredaran. Penarikan itu berdasarkan perintah Direktur Jenderal atas nama Menteri dan biaya penarikannya dibebankan kepada produsen atau importir. Jika pelaku usaha atau importir tidak menarik produknya maka akan dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan Surat

Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan pencabutan perizinan teknis lainnya serta dapat juga dapat dikenakan sanksi yang ada dalam UUPK. Hal-hal tersebut dapat dilihat Pasal 9, Pasal 19 dan Pasal 22 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009.