

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
BARANG BERGARANSI**

(Studi Kasus di Service Center Asus Polewali Mandar)



Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum

Oleh:

APRILIANTI

4512060227

Fakultas Hukum/Ilmu-Ilmu Hukum

Universitas Bosowa Makassar

2016

PERSETUJUAN PEMBIMBING**Usulan Penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa**

Nama : APRILIANTI
Nim : 4512060227
Program studi : ILMU-ILMU HUKUM
Minat : HUKUM PERDATA
No. Pendaftaran Judul : 75/ PDT/ FH/ Unibos/ III/ 2016
Tgl. Pendaftaran Judul : 24-3-2016
Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG BERGARANSI

(Studi Kasus di Service Center Asus Polewali Mandar)

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1)

Makassar,

Di setujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Abd. Haris Hamid, SH. MH


Zulkifli Makkawaru, SH. MH

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu-Ilmu Hukum

Dekan Fakultas Hukum




Dr. Ruslan Renggong, SH. MH

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa menerangkan bahwa:

Nama : APRILIANTI
Nim : 4512060227
Program studi : ILMU-ILMU HUKUM
Minat : HUKUM PERDATA
No. Pendaftaran Judul : 75/ PDT/ FH/ Unibos/ III/ 2016
Tgl. Pendaftaran Judul : 24-3-2016
Judul Skripsi :
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
BARANG BERGARANSI**

(Studi Kasus di *Service Center* Asus Polewali Mandar)

Telah disetujui skripsinya untuk diajukan dalam ujian skripsi mahasiswa
program strata satu (S1)

Makassar,

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ruslan Renggong, SH. MH

KATA PENGANTAR



Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat, hidayah dan nikmat kesehatan serta kesempatan yang telah ia berikan kepada penulis. Salawat serta Salam penulis hanturkan atas junjungan kami Rasulullah *Sallallahu Alaihi Wassalam* yang telah memberikan pedoman hidup berupa Al-qur'an dan As-sunnah untuk keselamatan hidup umat manusia, para sahabat, para tabi'in, tabiut tabi'in serta orang-orang yang senantiasa Istiqamah di dalamnya.

Alhamdulillah skripsi yang berjudul "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Barang Bergaransi**" dapat terselesaikan dengan baik sesuai harapan penulis. Skripsi ini ditulis dan disusun sebagai tugas akhir penulis guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Hukum di Fakultas Hukum di Universitas Bosowa Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini begitu banyak kendala yang dihadapi. Namun kendala tersebut terasa ringan berkat do'a, dukungan, bantuan dan saran dari beberapa pihak. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada pihak yang dimaksud:

1. Kedua orang tua tercinta penulis yaitu **H. Mursaha** (Ayah) dan **Hj. Norma** (Ibu) yang selalu mendoakan, membimbing, memotivasi dan memberi bantuan yang sangat besar dan tidak akan ternilai harganya.
2. **Prof. Dr. HM. Saleh Pallu, M.Eng**, selaku rektor Universitas Bosowa Makassar beserta jajarannya.

3. **Dr. Ruslan Renggong, SH. MH**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, **Yulia A. Hasan, SH.MH, Andi Tira, SH.MH**, masing-masing sebagai wakil dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa serta **Siti Zubaidah, SH.MH**, selaku Ketua Program Studi Ilmu-Ilmu Hukum Universitas Bosowa Makassar.
4. **Dr. Abd. Haris Hamid, SH.MH**, selaku Wakil Rektor III dan Pembimbing I penulis yang telah banyak arahan dan membimbing penulis dengan filosofi keilmuan yang sangat mahal dan tidak sembarang orang dapat menimba ilmu dari beliau.
5. **Zulkifli Makkawaru, SH.MH**, selaku Pembimbing II penulis yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, nasehat dalam penyusunan skripsi ini, dan dengan penuh kesabaran dan kerendahan hatinya mengoreksi isi tulisan yang awalnya berantakan hingga menjadi lebih layak dan berarti.
6. **Al Musawir, SH.MH** dan **Hj. Kamsilaniah, SH.MH**, selaku penguji I dan II penulis yang telah memberi saran dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh *staff-staff Service Center* Asus Polewali Mandar yang membantu memberikan data dan informasi tentang produk bergaransi ditengah kesibukannya.
8. Kepada konsumen yang telah meluangkan waktunya dan memberikan tanggapan dan pengalamannya tentang produk bergaransi.
9. Para dosen Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan ketulusan mereka dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
10. Seluruh pegawai akademik, administrasi dan tata usaha Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang dengan sabar dan ikhlas membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini.

11. Kepada seluruh mahasiswa Ilmu Hukum Universitas Bosowa Makassar angkatan 2012 terkhususnya kemitraan Polman yang selama ini telah membantu penulis selama perkuliahan.
12. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala amal dan budi baik serta kerja sama dari semua pihak, baik yang tersebut diatas maupun yang tidak, dapat menjadi amal baik yang mendapat balasan terbaik dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*.

Penulis menyadari bahwa apa yang ada dalam isi skripsi ini masih jauh dari yang namanya kesempurnaan karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT semata. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran kepada semua pihak demi untuk mendekati yang namanya kesempurnaan.

Penulis berharap semoga skripsi sederhana ini mampu memberikan manfaat dan dapat menjadi ladang ilmu bagi semua pihak. Terima kasih.

Wassalam

Penulis



Aprilianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	6
1.4. Metode Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Beberapa Pengertian	9
a. Pengertian Konsumen	9
b. Pengertian Pelaku Usaha	9
c. Pengertian Produk/barang	10
d. Pengertian Layanan Purna Jual	12
e. Pengertian Garansi	12
f. Pengertian Kartu Garansi	13
2.2. Hak dan Kewajiban konsumen serta Pelaku Usaha	13
a. Hak dan Kewajiban Konsumen	13
(1) Hak-hak Konsumen	13
(2) Kewajiban Konsumen	20
b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20

(1) Hak-hak Pelaku Usaha	20
(2) Kewajiban Pelaku Usaha	21
2.3. Perlindungan Konsumen	22
a. Pengertian dan Cakupan Perlindungan Konsumen	22
b. Asas-asas Perlindungan Konsumen	23
c. Tujuan Perlindungan Konsumen	26
2.4. Purna Jual	27
a. Komponen Purna Jual	27
b. Layanan Purna Jual	29
2.5. Jaminan/ garansi dan Kartu Garansi	30
a. Jaminan/ garansi	30
b. Kartu Garansi	31
2.6. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen	32
a. Tanggung Jawab Berdasarkan Jaminan Produk yang Tertulis (<i>Express Warranty</i>)	32
b. Tanggung Jawab Berdasarkan Jaminan Produk yang tidak Tertulis (<i>Implied Warranty</i>)	33
2.7. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	33
a. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab	33

BAB 3 PEMBAHASAN

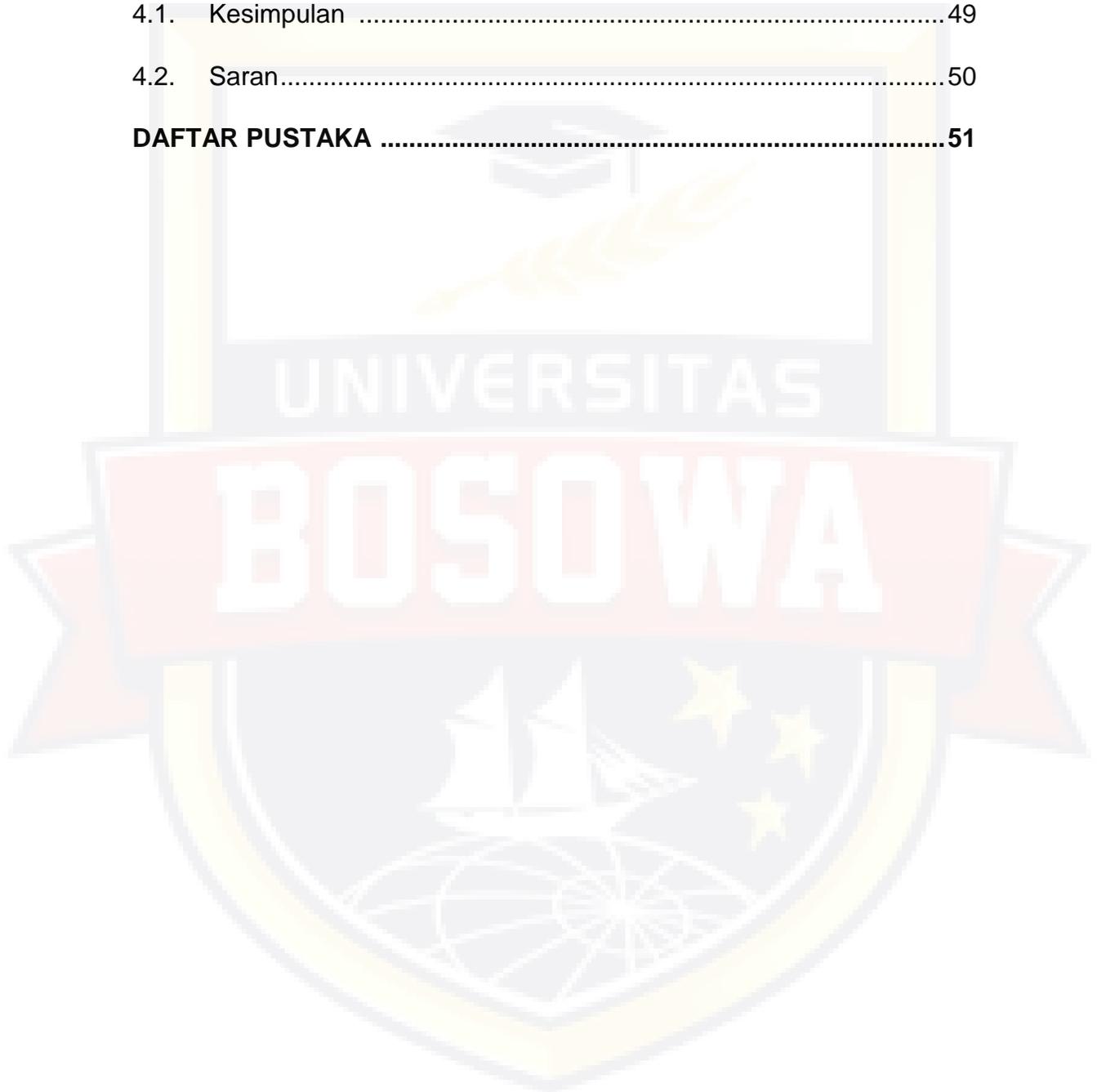
3.1. Bentuk Tanggung Jawab Oleh Service Center Asus Terhadap Produknya Yang Digaransi	36
3.2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Konsumen Pada Saat Mengklaim Produk Garansi Di Service Center Asus Polewali Mandar	44

BAB 4 PENUTUP

4.1. Kesimpulan49

4.2. Saran.....50

DAFTAR PUSTAKA51



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian yang pesat telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi, informasi, dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara dan pada akhirnya konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Para pelaku usaha yang jumlahnya meningkat dengan pesat, akhir-akhir ini membawa dampak yang tinggi dalam tingkat persaingan dunia usaha. Sikap selektif konsumen dalam memilih produk dan banyaknya tawaran yang menarik dari para pelaku usaha, mengakibatkan para pelaku usaha mulai lebih kencar melakukan promosi untuk mempengaruhi konsumen melakukan keputusan pembelian.

Dalam proses jual beli, pelayanan harus diberikan sebaik mungkin bagi pelanggan. Pelayanan ini bisa berupa keramahan dalam melayani pembeli, pemberian informasi yang jelas tentang produk yang diperjual-belikan, sampai termasuk dalam hal pemenuhan jaminan produk.

Pelayanan yang terbaik tersebut dibutuhkan bukan hanya pada saat proses jual beli berlangsung namun lebih kepada proses jual beli tersebut selesai. Pelayanan yang diberi saat proses jual beli telah selesai disebut pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual mengarah pada ada tidaknya jaminan terhadap produk yang diperjual belikan. Jaminan produk tersebut berlaku dalam jangka waktu tertentu. Jaminan ini yang sering kita dengar disebut dengan kata garansi.

Garansi merupakan salah satu bagian dari perjanjian kontraktual yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk memperbaiki atau mengganti produk atau kegagalan bahan selama masa garansi yang diperjanjikan. Kondisi ini sebenarnya memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Selain itu, mereka juga dapat memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Setiap produk elektronik lazimnya mempunyai garansi, begitu pula dengan laptop. Namun terkadang, kita sebagai konsumen jarang sekali memperhatikan garansi ketika sedang membeli laptop karena kita menganggap bahwa barang baru jarang sekali mengalami kerusakan dalam pemakaian.

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

Tetapi tidak semua konsumen menganggap garansi itu bermanfaat. Dengan munculnya isu-isu yang ada di masyarakat maka konsumen beranggapan garansi tidak terlalu dibutuhkan. Contohnya, jangka waktu pengerjaan barang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga konsumen merasa dirugikan dan kecewa terhadap pelayanan *service center*.

Perlu diyakinkan bahwa dengan adanya garansi, selain menjamin kualitas produk tersebut garansi juga bisa menjadi salah satu bukti bahwa produk yang anda beli adalah barang yang legal dan dilindungi oleh *vendor* pembuatnya.

Garansi dapat dinyatakan secara tegas (*express warranty*) maupun secara tersirat (*implied warranty*). Garansi seharusnya tidak hanya bergantung pada hasil kesepakatan antara para pihak yang terlibat dalam transaksi. Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat (UUPK) secara tegas menyatakan bahwa salah satu dari

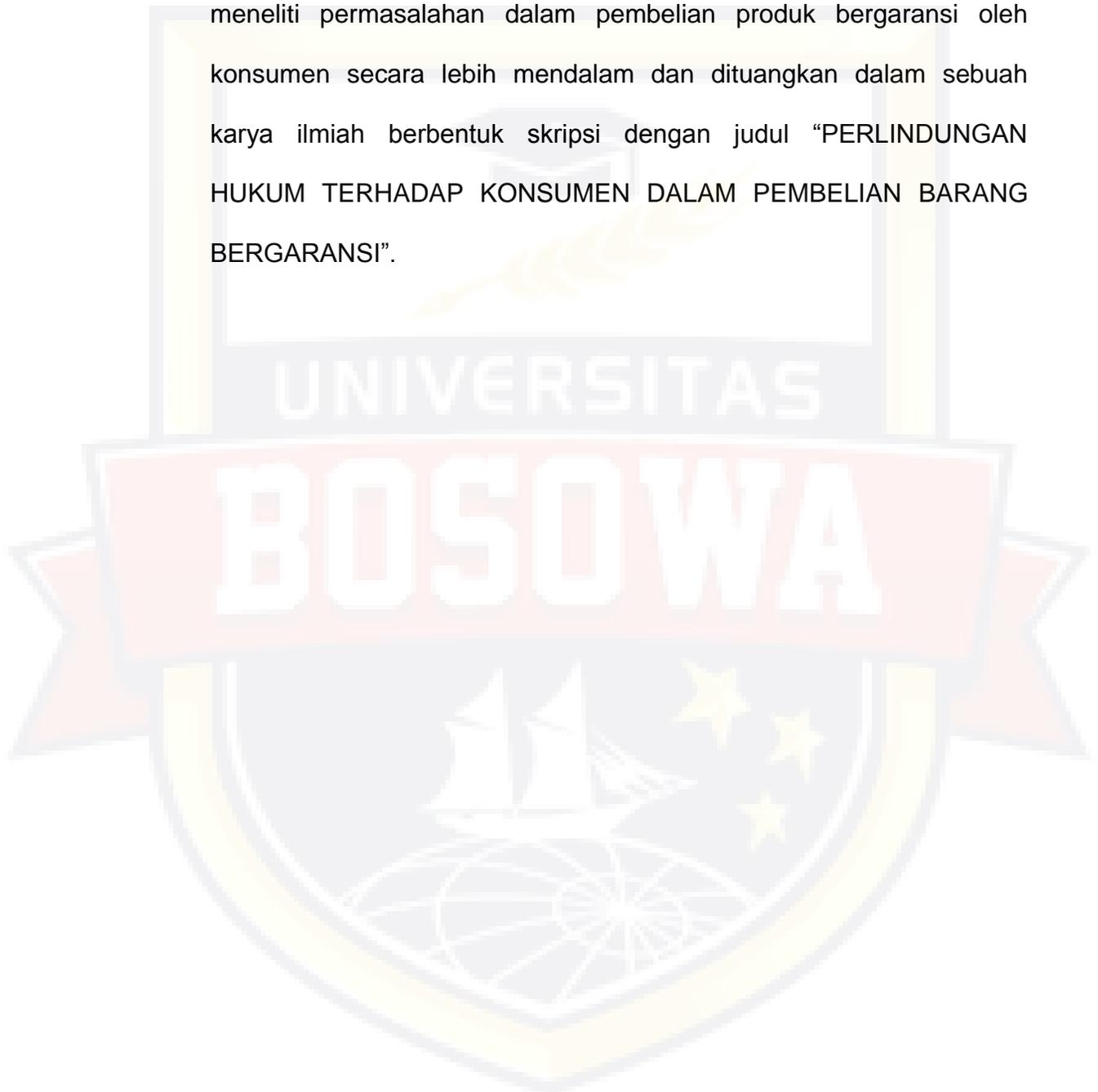
kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

Kita sebagai konsumen harus mengetahui beberapa hal bahwa masa garansi adalah masa percobaan dari perusahaan pembuat /atau produsen untuk menghindari kekecewaan pelanggan dari kegagalan *hardware* maupun *software* yang dibuat.

Seiring dengan pesatnya perkembangan produk elektronika, maka muncullah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Maka dari itu kita sebagai pembeli, harus lebih teliti memilih produk. Apakah produk yang kita pilih betul-betul dilindungi oleh vendor pembuatnya. Bagi konsumen yang mengalami kerusakan produk sebelum masa garansi habis, maka layanan ini akan sangat dibutuhkan. Perusahaan pembuat produk anda menyediakan tempat untuk mengklaim suatu produk disebut *Service Center*.

Di Kabupaten Polewali Mandar terdapat perusahaan berupa *Service Center* Asus yang bergerak di bidang penjualan alat elektronik dan laptop. Perusahaan ini pun mengandalkan pola penjualan dengan sistem garansi. Terdapat sinyalemen bahwa garansi toko ini dapat saja membuat konsumen tidak puas dalam layanan menyangkut garansi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti permasalahan dalam pembelian produk bergaransi oleh konsumen secara lebih mendalam dan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BARANG BERGARANSI”.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana bentuk tanggung jawab oleh *Service Center*Asus terhadap produknya yang digaransi?
- b. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh konsumen pada saat mengklaim produk garansi di *Service Center*Asus Polewali Mandar?

1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh *Service Center* Asus terhadap produk bergaransi.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh konsumen pada saat mengklaim produk garansi di *Service Center* Asus Polewali Mandar.

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dari segi praktis, dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen mengenai betapa pentingnya garansi suatu produk sehingga konsumen lebih teliti memilih produk yang ingin dibeli.

- b. Dari segi teoritis, diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan dibidang hukum perlindungan konsumen khususnya mengenai produk bergaransi.

1.4. Metode Penelitian

- a. Pendekatan masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis yaitu metode mengetahui apakah proses mengklaim produk bergaransi sesuai dengan UU perlindungan konsumen.

- b. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian berada di Provinsi Sulawesi Barat Kabupaten Polewali Mandar, daerah ini dipilih karena merupakan salah satu tempat bagi konsumen untuk mengklaim produk bergaransi yaitu di *Service Center* Asus Polewali Mandar.

- c. Jenis dan sumber data

- (1) Kepustakaan

Yaitu melakukan pengumpulan data yang berasal dari buku-buku, jurnal, dan artikel dari internet serta bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam skripsi ini

(2) Lapangan

Penelitian langsung terjun ke lapangan dan mewawancarai para pihak *service center* dan konsumen yang menjadi sumber data yang utama

d. Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang akurat mengenai jawaban atas permasalahan dalam skripsi ini, maka penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan angket kepada konsumen dan mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan konsumen guna untuk mendapatkan data primer.

e. Analisis data

Penelitian menggunakan metode kualitatif analisis, yakni menganalisis data berdasarkan kenyataan yang diperoleh baik berupa kata-kata lisan atau tertulis dari pihak yang diwawancarai dan kemudian ditarik kesimpulan yang akhirnya digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Beberapa Pengertian

a. Pengertian Konsumen

Inosentius Samsul (2004:34) menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.

Sedangkan Marium Darus Badrul Zaman (1981:48) mendefinisikan konsumen, yaitu: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.

Dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka dalam UUPK Pasal 1 angka 2 ditentukan:

“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.”

b. Pengertian Pelaku Usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional,

yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. (Janus Sidabalok, 2014:13)

Dalam UUPK Pasal 1 angka 3 disebutkan:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

c. Pengertian Produk/barang

Produk atau barang menjadi unsur penting dalam kegiatan perusahaan sebab inilah yang dihasilkan perusahaan dan kemudian ditawarkan kepada masyarakat (pasar). (Janus Sidabalok, 2014:221)

Dalam UUPK Pasal 1 angka 4 disebutkan:

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Pengertian produk itu sendiri menurut Djaslim Saladin(2003:45) : terbagi dalam beberapa pengertian, yaitu :

- (1) Dalam pengertian sempitnya, produk adalah sekumpulan sifat-sifat fisik dan kimia yang berwujud yang dihimpun dalam suatu bentuk serupa dan yang telah dikenal.
- (2) Dalam pengertian secara luas, produk adalah sekelompok sifat-sifat yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangibile*) yang didalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer, dan pelayanan yang diberikan konsumen dan pengecer yang dapat diterima konsumen sebagai kepuasan yang ditawarkan terhadap keinginan atau kebutuhan konsumen.
- (3) Secara umumnya, produk itu diartikan secara ringkas sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan atau keinginan manusia, baik yang berwujud maupun tidak berwujud.

d. Pengertian Layanan Purna Jual

Layanan purnajual (*after sales service*) merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital dewasa ini. Perkembangan teknologi yang sangat cepat, misalnya pada teknologi perangkat komputer, sering membuat produsen harus mengubah tipe-tipe produknya mengikuti selera dan kebutuhan konsumen yang terus berganti dalam waktu singkat. Akibatnya, jika ada kerusakan dari suatu tipe produk, sering konsumen tertentu menghadapi kendala memperbaiki barangnya karena ketiadaan suku cadang.

Layanan purnajual adalah soal garansi dalam jangka waktu tertentu yang diberikan produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditor kepada konsumennya. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014:147).

e. Pengertian Garansi

Banyak konsep dan makna yang berhubungan dengan kata garansi, seperti yang ditunjukkan oleh definisi berbadan hukum berikut (Blischke dan Murthy 1993:2)

“many concepts and meaning are associated with word warranty, as demonstrated by the following nonlegal definitions.”

Yaitu garansi adalah representasi dari sifat atau kualitas dari produk. *“a warranty is an expression of the willingness of business integrity.”* Yaitu garansi adalah ekspresi dari kesediaan integritas bisnis.

Bahkan dalam arti hukum , kata garansi memiliki banyak arti yang berbeda , karena ada berbagai jenis jaminan .

f. Pengertian Kartu Garansi

Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.19/M-DAG/PER//2009 Bab 1 Pasal 1 ayat 8 menyebutkan:

“Kartu jaminan/garansi purnajual dalam bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.”

2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

(1) Hak-hak konsumen

Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara. (Adrian Sutendi, 2008:59)

Melalui UUPK Pasal 4, menetapkan 9 (sembilan) hak Konsumen adalah:

- 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;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.

Hak-hak tersebut dirumuskan secara terbuka, berikut pembahasannya: (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011:41)

- a. Hak konsumen mendapatkan keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Hak atas keamanan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk. Hak untuk memperoleh keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa penting untuk ditempatkan pada kedudukan utama karena selama berabad-abad berkembang falsafah bahwa konsumen adalah pihak yang berwajib hati-hati, kemudian seiring dengan perkembangannya prinsip yang merugikan konsumen ini telah ditinggalkan. Barang dan/atau jasa harus diproduksi sedemikian rupa sehingga apabila digunakan pada kondisi normal atau kondisi yang dapat diduga sebelumnya tidak menimbulkan kerugian kesehatan dan keamanan bagi konsumen.

- b. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan

agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan/atau jasa. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan dalam berbagai media, maupun dengan cara mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Semua cara ini harus dilakukan benar dan sejuelasnya.

c. Hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Hal ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan seiring tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut, pemerintah memberikan hak ini kepada konsumen, sehingga konsumen dapat turut berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan perdagangan. Hak ini dapat disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu.

d. Hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Hak ini erat kaitannya dengan keberadaan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan Praktek Monopoli dan Praktek Usaha Tidak Sehat, baik dalam Pasal 19 maupun Pasal 25 ayat (1). Intinya perlindungan konsumen selain ditujukan kepada kualitas barang dan/atau jasa yang ada di pasar, secara signifikan juga berkaitan dengan: mekanisme pasar berjalan secara sempurna atau tidak, pasar terdistorsi atau tidak, dan ada monopoli atau tidak. Hanya dalam situasi pasar yang bekerja dengan sempurna, konsumen dapat menggunakan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang akan digunakan.

e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Definisi hak ini adalah konsumen harus berpendidikan secukupnya. Hal ini dimaksudkan agar konsumen dapat memenuhi perannya sebagai peserta atau pelaku usaha yang bertanggung jawab dengan kata lain agar konsumen mengetahui dan memahami apa saja hak-hak dirinya. Hal

ini dapat dilakukan baik melalui kurikulum dalam pendidikan formal maupun pendidikan informal.

- f. Hak konsumen untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak semestinya

Apabila konsumen merasa kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak. Bentuk ganti rugi yang diberikan dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara nilainya, perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

- g. Hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Hal ini merupakan salah satu hak konsumen untuk mendapatkan keadilan. Sebab dengan adanya hak ini,

konsumen akan mendapatkan perlindungan hukum yang efektif dalam rangka mengamankan implementasi ketentuan perlindungan konsumen dan menjamin keadilan sosial. Saran untuk mencapai hak ini dapat dilakukan dengan dua cara: melalui konsultasi hukum, baik yang dilakukan organisasi konsumen atau instansi pemerintah yang mengurus perlindungan konsumen, dan melalui mekanisme tuntutan hukum secara kolektif (*class action*)

- h. Hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Penjelasan Pasal 4 huruf g UUPK disebutkan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya miskin dan status sosialnya.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Dicantumkannya hak ini maka semakin mempertegas bahwa yang pertama adalah UUPK adalah undang-undang payung, maksudnya cakupan materi yang diatur sangat luas, sehingga diharapkan undang-undang lain yang

berkaitan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan. Dan yang kedua hak konsumen dalam UUPK tidak bersifat statis melainkan dinamis, maksudnya dimungkinkan adanya konsep tambahan sesuai dengan tipikal sektor masing-masing.

(2) Kewajiban konsumen

Kewajiban konsumen diatur dalam UUPK Pasal 5 yaitu:

- 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.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

(1) Hak-hak pelaku usaha

Hak-hak pelaku usaha diatur di dalam UUPK Pasal 6, yaitu:

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

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertikad 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.

(2) Kewajiban pelaku usaha

Menurut Pasal 7 UUPK yang mengatur kewajiban pelaku usaha yaitu sebagai berikut:

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

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

2.3. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian dan Cakupan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Janus Sidabalok (2014:7) mengemukakan Cakupan perlindungan konsumen dibagi dalam dua aspek yaitu:

- (1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak.
- (2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standart kontrak, harga, pelayanan purnajual, dan sebagainya.

b. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Berdasarkan lima asas yang menurut UUPK Pasal 2 ini adalah : (Janus Sidabalok, 2014:26)

(1) Asas manfaat

Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya.

(2) Asas keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang.

(3) Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam

arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

(4) 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. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/ dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketenteraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

(5) Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus di wujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan UUPK Pasal 3, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah :

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- (3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- (4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- (5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha,
- (6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

2.4. Purna Jual

a. Komponen Purna Jual

Unsur-unsur dalam layanan purna jual(Philip Kotler 2002: 508)

adalah sebagai berikut:

(1) Garansi

Garansi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam melaksanakan layanan purna jual.

A warranty assures the buyer that a product is of kind specified (Meet Specification) and is free of encumbrances (Defect Workmanship or Material) A guarantee assures that a product performance will amply with the warranty. Simply stated if the product does not meet the term of the listed warranty, it will be repaired or replaced at the option of seller.

Garansi ditunjukkan untuk meyakinkan konsumen bahwa produk dalam keadaan baik atau bebas dari kerusakan, akibat dari ketidaktepatan pengajaran atau penggunaan material yang kurang baik yang berlaku untuk jangka waktu tertentu.

(2) Penyediaan Accesories

Dalam pelaksanaan layanan purna jual, penyediaan suku cadang merupakan hal yang sangat penting, sebab tanpa adanya suku cadang produk yang sudah rusak komponennya

tidak dapat berfungsi dengan baik, bahkan produk tersebut tidak dapat dipakai lagi.

A service parts is that component or subassembly that may be needed at some time to keep the appliance or device operable for the user. The component or assembly will be required to satisfy the original warranty repair the appliance or device beyond the basic warranty period, and be available at all the times to insure and protect the good will of purchases to the and that be will maintains his brand loyalty.

Jadi penyediaan *accessories* merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam usaha untuk memuaskan konsumen, yang pada akhirnya akan mempertahankan loyalitas pelanggan yang sudah dimiliki.

(3) Pelayanan pemeliharaan dan perbaikan

Pelayanan dan pemeliharaan dan perbaikan diperlukan apabila suatu produk memiliki masa konsumsi yang lama dan memerlukan perawatan yang teratur agar dapat selalu berfungsi dengan baik, dan juga untuk melakukan perbaikan atas kerusakan yang terjadi pada produk tersebut selama pemakaiannya.

(4) Fasilitas dan perlengkapan

Fasilitas dan perlengkapan suatu produk merupakan sarana untuk melakukan layanan purna jual. Peralatan dan perlengkapan yang canggih akan dapat menentukan kelancaran pelayanan petugas dalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan produk yang dibeli konsumen.

b. Layanan Purna Jual

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/5/2009 BAB II Pasal 3 ayat 3 yaitu Pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa:

- a. ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*service center*);
- b. ketersediaan suku cadang;
- c. penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan
- d. penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Layanan purna jual sebenarnya meliputi permasalahan yang lebih luas, dan terutama mencakup masalah kepastian atas:

(Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014:149)

- (1) Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian semula;
- (2) Barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu, dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi;
- (3) Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

2.5. Jaminan/Garansi dan Kartu Garansi

a. Jaminan/ garansi

Setiap produk harus mencantumkan jaminan dan garansi produk. “Produk yang mencantumkan jaminan dan garansi akan memiliki nilai tambah saat dibeli dengan pelayanan purna jual” (Arif Rahman, 2010:50). Selanjutnya Arif Rahman menyebutkan beberapa bentuk jaminan yang umum antara lain:

(1) *Cash back quarantee*

Artinya jumlah biaya akan dikembalikan lagi kepada konsumen jika barang yang telah dibeli, ada kekurangan dan tidak sesuai dengan yang ditawarkan.

(2) *Service back quarantine*

Artinya hampir sama dengan *cash back quarantine* tetapi pengembalian yang dimaksud di sini pengembalian *service*. Misalnya, konsumen komplain karena roti yang dipesan rusak, *service back quarantine* adalah pemberian *service* dengan mengganti roti yang telah rusak.

(3) *48 hours quarantine*

Anda bisa memberikan garansi hingga dua hari jika produk yang dibeli terdapat kerusakan, tapi dengan catatan tidak melepas label. Misalnya robek, resleting macet. Kerusakan ini bukan disebabkan karena kesalahan konsumen tetapi kesalahan pabrik. Garansi ini biasanya untuk produk pakaian jadi.

b. Kartu Garansi

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/5/2009 Bab II Pasal 2 ayat 1 yaitu:

“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.”

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

- a. masa garansi;
- b. biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c. pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d. nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*service center*);
- e. nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- f. nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

2.6. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

Salah satu prinsip-prinsip perlindungan konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*) meliputi: (Zulham, 2013:92)

- a. Tanggung Jawab Berdasarkan Jaminan Produk yang Tertulis (*Express Warranty*)

Express warranty adalah *a warranty created by the overt words or actions of the seller*, maka pernyataan yang dikemukakan produsen atau merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya. Hal ini penting, karena terkait dengan pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk berdasarkan informasi produsen tersebut.

Express warranty tidak perlu dengan kata-kata yang secara tegas berbunyi menjamin, tetapi cukup dengan adanya

keterangan, janji, atau gambaran yang diberikan oleh produsen dan merupakan bagian dari perjanjian.

- b. Tanggung Jawab Berdasarkan jaminan Produk yang tidak Tertulis (*Implied Warranty*)

Implied warranty adalah *an obligation imposed by the law when there has been no representation or promise*. Dengan pengertian bahwa tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikannya kepada konsumen telah memenuhi standart kelayakan.

2.7. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

- a. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014:92)

- (1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata.

(2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

(3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

(4) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolute (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

(5) 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.



BAB 3

PEMBAHASAN

3.1. Bentuk Tanggung Jawab Oleh *Service Center* Asus Terhadap Produknya yang Digaransi

Salah satu yang menjadi minat konsumen pada saat membeli barang elektronik yaitu adanya garansi. Karena konsumen merasa produk yang mereka beli dilindungi dan menjamin produk mereka bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.

Mengklaim suatu produk di *Service Center* harus sesuai dengan norma-norma yang tertera di kartu garansi. Begitu pula dengan *Service Center* harus memberikan tanggung jawab terhadap konsumen yang mengklaim produk bergaransinya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/5/2009 Bab II Point c dalam Pasal 3 ayat (2) yaitu pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi sebenarnya merupakan salah satu batasan garansi yang amat penting karena dengan adanya hal ini maka dapat diketahui mengenai apa yang digaransikan atau pelayanan purna jual apa yang diberikan, adanya pusat pelayanan purna jual (*service center*) dan adanya suku cadang

yang tersedia jika suatu saat suku cadang produk yang dibeli oleh konsumen mengalami kerusakan. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 ayat (3) Permendag No.19/M-DAG/PER/05/2009 , yang menentukan bahwa

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

- a. ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*service center*);
- b. ketersediaan suku cadang;
- c. penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan
- d. penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Selanjutnya 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:

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

- e. Ketersediaan bagian, komponen, dan asesoris yang mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk kegiatan perawatan, perbaikan, dan/atau penggantian.
- f. Ketersediaan pelatihan bagi petugas pemeriksaan, perawatan (*service*) berkala, perbaikan dan/atau penggantian guna meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga teknik.
- g. Sarana komunikasi yang diperlukan untuk berhubungan dengan pelanggan.

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.

Dan salah satu kewajiban *Service Center* Asus di Kabupaten Polewali Mandar yaitu menyediakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk-produk telematika dan elektronika yang mereka

pasarkan. Kewajiban ini sebenarnya ditentukan dalam rangka menjamin diperolehnya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Di dalam kartu garansi, kejelasan masa garansi sangat penting bagi konsumen sebab dengan adanya masa garansi yang dicantumkan dalam kartu garansi maka konsumen dapat mengetahui berapa tenggang waktu yang mereka miliki untuk dapat mengajukan klaim jika ada kerusakan terhadap produk yang mereka beli. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan, ini juga merupakan hal yang tidak kalah penting karena dengan ini dapat diketahui biaya-biaya apa saja yang digratiskan.

Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*), nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri dan nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor dibutuhkan agar konsumen mengetahui tempat pengajuan klaim garansi.

Bentuk tanggung jawab dari *Service Center* Asus Kabupaten Polewali Mandar dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan dan memberikan informasi sesuai dengan prosedur yang berlaku di *Service Center* Asus tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari Vita selaku *marketing Service Center* Asus (wawancara 13 Juni 2016) mengatakan bahwa:

Tanggung jawab pihak *Service Center* Asus adalah pada saat pembelian unit laptop Asus harus memberikan hak untuk memilih sendiri agar pelanggan nyaman mendapatkan produk yang mereka mau. Memberikan informasi produk-produk yang mana saja yang digaransi dan mana yang tidak.

Telah wawancara dimana diketahui adanya peraturan tanggung jawab oleh pihak *Service Center* Polewali Mandar dan dimana diketahui adanya praktek perdagangan yang melampaui batas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mursalim selaku pimpinan *teknisi Service Center* Asus (wawancara 13 Juni 2016) mengatakan bahwa:

Tanggung jawab pihak *Service Center* Asus yaitu memberikan informasi se jelas-jelasnya tentang aturan yang tersedia di *Service Center* Asus. Menjelaskan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh pelanggan (konsumen) pada saat mengklaim produk bergaransinya. Seperti membawa kelengkapan unitnya, termasuk kartu garansi dan nota pembelian. Informasi yang diberikan untuk pelanggan (konsumen) harus jelas, benar dan jujur agar pelanggan (konsumen) bisa mengerti maksud dari pihak *Service Center*. Setiap pelanggan (konsumen) juga punya pemikiran yang berbeda-beda maka dari itu pihak *Service Center* juga harus menerima keluhan-keluhan apa saja yang dialami pelanggan (konsumen) pada waktu pemakaian produknya, karena pelanggan (konsumen) juga berhak untuk didengar dan diperlakukan sebaik mungkin tanpa membedakan antar pelanggan (konsumen) dengan pelanggan (konsumen) lainnya.

Selanjutnya bentuk tanggung jawab oleh pihak *Service Center* Asus yaitu memberikan garansi produk laptop Asus selama 2 tahun. Dalam jangka masa garansi tersebut, pelanggan (konsumen) harus mentaati segala peraturan yang sudah disepakati agar pada saat mengklaim produknya pelanggan

(konsumen) bisa mengklaim tanpa ada kendala yang dihadapi. Bila mana terjadi kerusakan lewat dari masa garansi, pelanggan (konsumen) harus tetap membawa produknya ke *Service Center* Asus agar pihak *Service Center* memberikan kebijakan sesuai kondisi kerusakan produk tersebut. Kebijakan disini dimaksud jika kerusakannya kecil maka dapat dibantu untuk klaim produknya, tetapi jika kerusakan produknya fatal maka pihak *Service Center* lepas tangan untuk memberikan bantuan, karena *Service Center* Asus juga punya SOP (*standart operasional product*) tersendiri.

Selanjutnya bentuk tanggung jawab oleh pihak *Service Center* Asus adalah mengganti komponen-komponen yang bermasalah atau rusak tanpa dipungut biaya apapun selama masa garansi berlaku. Bila mana 1 unit laptop mempunyai kerusakan lebih dari 3 (tiga) komponen, maka kebijakan dari *Service Center* Asus yaitu mengganti 1 unit laptop tersebut. Pergantian unit laptop juga dilihat dari kerusakan-kerusakan yang terjadi pada produk yang ingin diklaim. Artinya pergantian unit tersebut harus diketahui oleh pelanggan (konsumen) yang bersangkutan agar nanti tidak terjadi kesalahpahaman antar pihak *Service Center* dengan pelanggan (konsumen). Dan dalam mengerjakan unit klaim harus sesuai dengan jangka waktu yang sudah dijanjikan. Bila mana lewat dari masa yang sudah dijanjikan, tetapi produk tersebut belum selesai maka pihak *Service Center* memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada pelanggan (konsumen) bahwa produknya masih dalam pengerjaan. Jangka waktu klaim tergantung juga pada kerusakan produk. Seperti jika layar dan mesin laptop rusak kemungkinan akan selesai dalam jangka waktu 2 minggu. Dan jika kerusakan laptop hanya di bagian *software* saja, maka jangka waktu pengerjaannya sekitar 2-3 hari karena solusinya hanya diinstal saja.

Penulis juga memberikan angket kepada konsumen mengenai bagaimana tanggapan mereka tentang bentuk tanggung jawab oleh pihak *Service Center*.

Berikut data tentang bentuk tanggung jawab *Service Center* Asus pada saat konsumen mengklaim produk bergaransi di Kabupaten Polewali Mandar.

Tabel 1.

Bentuk Tanggung Jawab *Service Center* Asus Pada Saat Konsumen Mengklaim Produk Bergaransi Di Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016

No.	Jawaban	Prekwensi	Presentase (%)
1.	Bertanggung Jawab	60	82%
2.	Tidak Bertanggung Jawab	13	18%
Total		73	100%

Sumber data: Angket yang diberikan pada konsumen

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa, terdapat 60 orang (82%) konsumen mengatakan pihak *Service Center* bertanggung jawab dan 13 orang (18%) konsumen yang menyatakan tidak bertanggung jawab. Ini membuktikan bahwa tanggung jawab dari *Service Center* Asus di Kabupaten Polewali Mandar sudah memberikan garansi produk sesuai dengan ketentuan yang berlaku

sesuai aturan yang ada di kartu garansi dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen.

Pelaku usaha sering juga mempromosikan produk yang mereka tawarkan dengan mengatakan bahwa produk tersebut merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik, tahan lama, serta jaminan yang dimiliki suatu produk dan bagaimana tanggung jawab mengenai hal tersebut yang bisa menarik minat beli konsumen. Namun kadang kala hal tersebut tidak sesuai dengan realitanya.

Berikut data tentang tanggapan konsumen mengenai kepuasan atas pelayanan *Service Center* Asus terhadap produknya yang digaransi.

Tabel 2.

Tanggapan Konsumen Mengenai Kepuasan atas Pelayanan *Service Center* Asus Terhadap Produknya Yang Digaransi di Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016

No.	Jawaban	Prekwensi	Persentase (%)
1	Puas	52	71%
2	Tidak Puas	21	29%
Total		73	100%

Sumber data: Angket yang diberikan pada konsumen

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa, terdapat 52 orang (71%) konsumen merasa puas atas tanggung jawab yang sudah diberikan oleh *Service Center* Asus Polewali Mandar, tetapi ada 21 orang (29%) konsumen yang merasa tanggung jawab *Service Center* Asus yang telah diberikan kurang memuaskan. Konsumen merasa apa yang diinginkan masih belum terpenuhi. Meskipun pihak *Service Center* sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin, mengikuti prosedur yang sudah ada, mengklaim produk sesuai yang tertera di kartu garansi tetapi setiap konsumen mempunyai pemikiran dan kemauan berbeda-beda.

3.2 Kendala-Kendala yang Dihadapi Oleh Konsumen Pada Saat Mengklaim Produk Garansi di *Service Center* Asus Polewali Mandar

Di dalam dunia usaha tidak selamanya konsumen merasa puas atas apa yang telah diberikan oleh pelaku usaha. Dan kadang kala konsumen kurang terampil menggunakan produknya sehingga mengakibatkan kerusakan yang semestinya tidak terjadi, sehingga sulit mengetahui apakah memang kerusakan di timbulkan karena kesalahan pemakaian atau karena dari komponen produk itu sendiri sehingga dapat menimbulkan kesenjangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Ketentuan-ketentuan yang berlaku di setiap pelaku usaha masih saja konsumen merasa berat memenuhi aturan tersebut. Seperti ketentuan mengenai jaminan/garansi yang sudah diatur dalam Pasal 25 UUPK yang isinya sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut;
 - a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Selanjutnya dalam Pasal 26 UUPK menegaskan bahwa

“Pelaku Usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan /atau yang diperjanjikan.

Terdapat dalam isi Pasal di atas, maka kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung

ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Artinya meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha.

Seperti *Service Center* Asus, meskipun sudah memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi ada saja konsumen yang merasa masih menemukan kendala-kendala dalam proses klaim produk garansi mereka.

Berikut data tentang mengenai kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh konsumen pada saat mengklaim produk garansi di *Service Center* Asus Polewali Mandar.

Tabel 3.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh konsumen pada saat mengklaim produk garansi Service Center Asus Polewali Mandar tahun 2016

No.	Jawaban	Frekwensi	Persentase(%)
1.	Lamanya pengerjaan produk klaim	8	11%
2.	Lamanya proses klaim untuk produk impor	2	3%
3.	Kurangnya spare part untuk produk yang lama	6	9%
4.	Perubahan prosedur klaim	10	13%
5.	Penambahan biaya pada part yang terbakar	13	18%
6.	Mahalnya biaya pergantian part yang pecah	20	28%
7.	Garansi yang berbeda disetiap komponen	4	5%
8.	Kurangnya informasi yang tertera di kartu garansi	3	4%
9.	Membawa seluruh kelengkapan unit	7	9%
Total		73	100%

Sumber data: Angket yang diberikan pada konsumen

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa ada beberapa kendala-kendala yang dialami konsumen pada saat mengklaim produk garansi pada *Service Center* Asus yaitu, terdapat 8 orang (11%) konsumen yang mengatakan lamanya pengerjaan produk klaim, 2 orang (3%) konsumen yang mengatakan lamanya proses klaim untuk produk impor, 6 orang (9%) konsumen yang mengatakan kurangnya *spare part* untuk produk lama, 10 orang (13%) konsumen yang mengatakan perubahan prosedur klaim, 13 orang (18%) konsumen yang mengatakan adanya penambahan biaya pada part terbakar, 20 orang (28%) konsumen yang mengatakan mahal nya biaya pergantian part yang pecah, 4 orang (5%) konsumen yang mengatakan garansi yang berbeda disetiap komponen, 3 orang (4%) konsumen yang mengatakan kurangnya informasi yang tertera di kartu garansi, dan 7 orang (9%) konsumen yang mengatakan bahwa membawa seluruh kelengkapan unit salah satu kendala yang dialami saat mengklaim produk bergaransi. Dari beberapa kendala yang dikatakan oleh konsumen, ternyata masalah biayalah yang paling banyak konsumen keluhkan. Entah itu biaya kerusakan yang ditimbulkan oleh konsumen itu sendiri atau karena beratnya konsumen mengikuti prosedur yang berlaku pada *Service Center*.

BAB 4

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka diambil suatu kesimpulan dari permasalahan yang telah dikemukakan dalam skripsi ini, yaitu:

1. *Service Center* Asus bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati antara pelaku usaha dengan konsumen dan sesuai aturan yang tertera di kartu garansi.
2. Kendala yang dialami oleh konsumen terhadap layanan *service* seperti, lamanya pengerjaan, lamanya proses klaim untuk produk impor, kurangnya *spare part* untuk produk yang lama, perubahan prosedur klaim, penambahan biaya pada *part* yang terbakar, mahalny biaya pergantian *part* yang pecah, garansi yang berbeda di setiap komponen, kurangnya informasi yang tertera di kartu garansi, dan membawa seluruh kelengkapan unit.

4.2. Saran

Adapun saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan kebijakan bagi konsumen untuk produk yang dalam pemakaian baru 1 minggu bila mengalami kerusakan yang fatal.
- b. Semua informasi tentang aturan klaim produk bergaransi yang diberlakukan untuk konsumen harus disertakan di kartu garansi agar pada saat mengklaim produknya di *Service Center* Asus konsumen tidak keliru dengan aturan-aturan mana yang sebenarnya harus diikuti.

BUSOWA



DAFTAR PUSTAKA

Adrian Sutendi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Arif Rahman. 2010. *Strategi Dhasyat Marketing Mix*. Transmedia, Jakarta.

Blischke dan Murthy. 1993. *Warranty Cost Analysis*. CRS Press.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.

Djaslim Saladin. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Linda Karya, Bandung.

Inosentius Samsul. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Universitas Indonesia, Jakarta.

Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Alumni, Bandung.

Philip Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Prenhalindo, Jakarta.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

DOKUMEN RESMI/ PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi purna jual.

SUMBER LAIN

Wikipedia Indonesia, Garansi, (<http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>), diakses pada tanggal 20 Februari 2016.

