

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PRODUK BERGARANSI

Gilbert Febrian Nata Samudra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: gilbertsutardi14@gmail.com

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: adityapramanaputra@unud.ac.id

ABSTRAK

Penulisan jurnal ini dilatar belakangi oleh dua masalah, yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian produk bergaransi dan bagaimana perlindungan terhadap konsumen produk bergaransi berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?. Penulisan jurnal ini bertujuan untuk mencari tahu lebih lanjut bagaimana perlindungan diberikan terhadap setiap pembeli yang menggunakan barang yang bergaransi. Serta bagaimana perlindungan konsumen dalam menggunakan barang yang bergaransi sesuai Peraturan No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Memberi kritikan serta saran tentang fenomena-fenomena yang dihadapi oleh pembeli dalam menggunakan produk-produk bergaransi yang di jual-belikan oleh perusahaan. Temuan dari penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa Perlindungan hukum terhadap jaminan produk diberikan kepada pelanggan. Sesuai Peraturan No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan pembeli yang mengatur bila pembeli berhak atas dukungan hukum, jaminan, dan upaya untuk mengidentifikasi sengketa perlindungan pelanggan. Selain itu, pembeli mempunyai hak untuk ditawarkan kesempatan perlindungan atau mencoba jasa dan produk tertentu serta memperoleh jaminan dari penjual.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Produk Bergaransi.

ABSTRACT

The writing of this journal is motivated by two problems, namely how the legal protection of consumers on the purchase of guaranteed products and how the protection of consumers of guaranteed products based on Law No.8 of 1999 concerning Consumer Protection. The writing of this journal aims to find out more about how protection is given to every buyer who uses guaranteed goods. As well as how consumer protection in using goods that are guaranteed according to Regulation No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Provide criticism and suggestions about the phenomena faced by buyers in using guaranteed products sold by the company. The findings of this study as a whole show that legal protection of product warranties is provided to customers. In accordance with Regulation No. 8 of 1999 concerning buyer protection which stipulates that buyers are entitled to legal support, guarantees, and efforts to identify customer protection disputes. In addition, buyers have the right to be offered the opportunity to test or try certain services and products and obtain guarantees from sellers.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Guaranteed Products.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pengaruh positif dan negatif dari berbagai bidang pada era globalisasi ini, salah satunya pada bidang ekonomi. Peluang produk dalam negeri untuk dikirim ke luar negeri merupakan dampak positif di era globalisasi bagi kemajuan ekonomi, sedangkan dampak yang diberikan era globalisasi terhadap perekonomian adalah peluang produk

dari luar negeri masuk ke Indonesia sangat besar juga. Di era globalisasi ini, terjadi pula persaingan antara produk-produk dalam negeri dan produk-produk asing, hal ini tentunya membuat tuntutan dalam hal kualitas dan keefisienan produk semakin tinggi. Kondisi seperti inilah yang kemudian menjadi pendukung bagi dunia untuk terus bertumbuh dalam bidang ekonomi. Dan dengan hal tersebut juga, Indonesia merasakan efek kemajuan ekonomi di era globalisasi, keuntungan dari hal tersebut juga dirasakan oleh para konsumen.¹

Tentu saja, konsumen adalah masyarakat secara keseluruhan, jadi melindungi mereka sangatlah penting. Keamanan pelanggan ini berimplikasi pada perlindungan negara terhadap masyarakatnya. UU perlindungan konsumen seperti UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab pemerintah. Konsumen bagi pebisnis tentunya menjadi objek aktivitas bisnis mereka, hal ini bertujuan untuk mendapat keuntungan yang besar dari penjualan produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen adalah objek kegiatan usaha karena mereka sendirilah pengguna produk, atau orang yang menggunakan produk. Sementara itu, Menurut Pasal 1 Ayat (2) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Keamanan Konsumen, setiap individu dapat menggunakan produk atau manfaat yang dapat diperoleh di tempat umum, baik untuk keuntungan pribadi, kepentingan keluarga, orang lain, atau bahkan untuk makhluk hidup lainnya, dan produk tersebut sebenarnya tidak tersedia untuk dijual.

Kegiatan bisnis yang sehat adalah bagian dari keamanan pembeli yang tidak bisa dipisahkan. Dalam pelaksanaan bisnis yang solid, keamanan hukum bagi pembeli, otoritas publik, dan pelaku bisnis harus disesuaikan. Perlindungan konsumen yang tidak adil dapat menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Peraturan Nomor 8 Pasal 3 Kekuasaan badan pemerintah, masyarakat umum, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPMSM) dalam mengarahkan pengawasan terhadap pelaku usaha sepenuhnya diatur oleh Pasal 8 Peraturan Perlindungan Konsumen Tahun 1999.

Tidak adanya fungsi yang hilang atau sesuatu yang buruk seperti pelayanan, sehingga pembelian konsumen terhadap suatu barang dan jasa tidak lepas dari keinginannya sendiri untuk mendapatkan yang terbaik. Barang harus mempunyai jaminan yang dapat memuaskan pelanggan jika barang tersebut wajar dan tidak ada kerusakan atau cacat. Salah satu jaminan untuk ini adalah garansi. Sebagaimana tersirat dalam referensi Kamus Besar Bahasa Indonesia, garansi adalah tanggungan atau jaminan. Secara garis besar, garansi merupakan jaminan yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan untuk meyakinkan pembeli terhadap kualitas dan kemampuan barang yang mereka gunakan.²

Ketika pelanggan membeli sesuatu, baik barang maupun jasa, mereka pasti berharap mendapatkan yang terbaik, tidak ada fungsi yang kurang atau suatu hal yang tidak menyenangkan. Garansi bahwa produk tersebut berfungsi dengan baik atau tidak cacat disebut garansi; menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "garansi" dapat didefinisikan sebagai jaminan atau tanggungan. Namun, garansi biasanya merupakan

¹Gustian, Yulia, & Rusydi, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Garansi Produk Elektronik Berdasarkan Pasal 7 Huruf e Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Platinum Support Bcell Di Kota Bandung", *Jurnal Pustaka Galuh Justisi*, Vol 2 no 1, (2023) : 423-450.

² Philipus M. Hadjon, R. Sri Soemantri Martosoeignjo, & dkk. "Pengantar Hukum Administrasi Indonesia", (Yogyakarta: Gajah Mada University Press 2022) : 10

jaminan perusahaan kepada pelanggan bahwa mereka akan mendapatkan produk berkualitas tinggi, sesuai dengan spesifikasi, berfungsi dengan baik, dan dalam jangka waktu tertentu, yang mencakup semua atau sebagian dari produk tersebut. Tujuan dari garansi adalah untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di Indonesia sendiri terdapat banyak produk yang memiliki garansi atau bergaransi. Tentunya tujuannya sama, adanya garansi dalam produk-produk yang ada di Indonesia tentunya tidak terlepas dari pengawasan kementerian perdagangan. Dari hasil pengawasan yang dilakukan masih terdapat banyak penyimpangan yang terjadi dalam hal pelaksanaan garansi tersebut. Ada beberapa contoh penyimpangan yang terjadi, yaitu: Dikutip dari Tempo.co, Jakarta-direktur Jendral Bea dan Cukai Kementerian Keuangan Askolani menyebutkan bahwa, penindakan terhadap barang ilegal terus mengalami peningkatan di tengah pandemic covid-19. Ia membeberkan bahwa penemuan ponsel dan kendaraan yang ilegal masuk ke Indonesia tidak memberikan jaminan kepada konsumen produk tersebut.

Penelitian ini berdasarkan beberapa penelitian terdahulu mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen produk bergaransi, penelitian terdahulu tersebut antara lain : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda (Inthan Juwita Ndun). Penelitian mengangkat isu mengenai perlindungan konsumen sukucadang motor dengan merek honda. Salah satu produk dari perusahaan Honda, yaitu sepeda motor Honda City Sport 1 (disingkat CS-1), sudah tidak diproduksi oleh Honda sejak tahun 2014 karena permintaan pasar yang rendah. Hal ini berdampak pada konsumen yang sebelumnya telah membeli dan menggunakan sepeda motor ini, karena suku cadangnya menjadi langka. Akibatnya, garansi suku cadang dari produk ini tidak dapat dijalankan dengan baik dan tidak dapat dipenuhi oleh pihak produsen. Dalam situasi ini, konsumen merasa dirugikan karena garansi produk tidak dapat dipenuhi. Oleh karena itu, regulasi mengenai suku cadang dalam hukum seharusnya diterapkan dalam praktik, dan batas waktu ketersediaan suku cadang bagi konsumen harus diatur secara jelas saat produk dipasarkan. Buku garansi produk bukan hanya menjadi pelengkap dalam proses penjualan produk, tetapi juga menjadi jaminan yang kuat bagi konsumen dalam mengklaim garansi dari produk yang dibeli oleh konsumen.³ Masih banyak masalah yang menyangkut garansi produk dalam dunia bisnis yang belum di publikasikan oleh para konsumen.

Dari uraian singkat diatas penelitian mengambil judul “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen produk Bergaransi”.

Tujuan jurnal ilmiah ini berbeda dengan jurnal-jurnal terdahulu karena bergantung pada ide penulis. Namun, jurnal-jurnal sebelumnya telah diteliti tentang topik yang serupa, tetapi fokus pembahasannya berbeda. Pada tahun 2018, I.J Ndun telah melakukan penelitian tentang “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Bergaransi Suku Cadang Sepeda Motor Honda”. Adapun fokus pembahasannya dari penelitian tersebut adalah tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan produk suku cadang sepeda motor honda yang bergaransi. Sementara itu dalam penelitian sekarang ini fokus pembahasannya secara keseluruhan dari perlindungan hukum terhadap konsumen produk bergaransi, tidak terfokus pada konsumen pengguna produk suku cadang sepeda motor honda saja. Itulah yang menjadi perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.

³ Ndun, I. J, “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Bergaransi Suku Cadang Sepeda Motor Honda”, *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6, (2018): 2.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diangkat, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian produk bergaransi?
2. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen produk bergaransi berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Mencari tahu lebih lanjut bagaimana perlindungan diberikan terhadap setiap pembeli yang menggunakan barang yang dijamin. Serta bagaimana perlindungan konsumen dalam menggunakan barang yang dijamin sesuai Peraturan No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Memberi kritikan serta saran tentang fenomena-fenomena yang dihadapi oleh pembeli dalam menggunakan produk-produk bergaransi yang di jual-belikan oleh perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif atau penelitian perpustakaan merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Cara yang ditempuh yakni bersifat yuridis normatif, artinya pemeriksaan dilakukan dengan menggunakan bahan-bahan hukum dengan memperhatikan peraturan-peraturan dan pedoman-pedoman yang selaras dengan pokok bahasannya. Sumber bahan hukum dan sumber data dalam penelitian ini berupa Bahan hukum primer tersebut didukung pula dengan buku-buku, pendapat para ahli, media massa, surat kabar, maupun majalah sebagai bahan hukum sekundernya. Dalam ulasan ini, informasi yang dipergunakan diperoleh dari informasi tambahan, yaitu informasi dari buku-buku, jurnal ilmiah, naskah ilmiah, artikel, website, dan laporan penelitian. Kajian ini memakai teknik pemeriksaan analisis kualitatif, yakni metode khusus yang menekankan aspek pemahaman dari atas ke bawah terhadap suatu isu dibandingkan melihat isu tersebut untuk penelitian generalisasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Bergaransi

Menurut KBBI, hukum adalah suatu peraturan atau adat yang harus ditaati oleh hukum dan dilaksanakan oleh pemerintah atau pengusaha. Peraturan menurut Mochtar Kusumaatmaja adalah alat untuk menjaga segala sesuatunya tetap terkendali di mata masyarakat, dan menurut Van Apeldoorn peraturan merupakan suatu standar yang mengikat orang-orang dalam kegiatan publik. Tujuan hukum adalah perdamaian dan pengaturan perilaku serta hubungan manusia.

Jaminan hukum bagi pembeli dalam pelaksanaannya telah mendapat jaminan dari otoritas publik dengan dibuatnya pedoman hukum, Terutama dalam Peraturan Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, disebutkan bahwa keselamatan pembeli adalah upaya untuk memberikan kepastian hukum bagi pelanggan dengan memberikan jaminan kepada mereka. Hak istimewa pembeli bisa dipenuhi melalui berlakunya atau adanya jaminan hukum bagi pembeli. Asosiasi antara pembeli dan pelaku bisnis jelas merupakan cara untuk mendapatkan jaminan sah pembeli.

Kebebasan dan komitmen yang muncul dari hubungan antara pembeli dan pelaku bisnis tidak diragukan lagi memerlukan perlindungan hukum, hal itu dilakukan untuk membuat konsumen atau masyarakat merasa aman untuk menggunakan produk dari pelaku usaha begitu pun sebaliknya.

Peraturan-peraturan saat ini memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam hukum bisnis. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen: perlindungan hukum berarti hak-hak konsumen dapat dipenuhi. Bahwa pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan adalah kunci utama dari perlindungan hukum bagi konsumen. Sehingga masyarakat merasa aman, hukum harus melindungi hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum ini. Seperti halnya masyarakat membeli produk yang melindungi konsumen, hal ini sangat penting karena banyak konsumen yang mengalami kerugian. Salah satu kerugian yang dialami konsumen adalah produk yang memiliki kecacatan.

Ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen jika barangnya rusak atau cacat. Pada dasarnya, UUPK mengatur hak-hak konsumen dengan baik. Seperti yang dinyatakan dalam ayat pertama Pasal 19 UUPK, yang Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dibuat atau diperdagangkan. Selain itu, Pasal 19 Ayat 2 menyatakan bahwa ganti rugi yang dimaksud pada Ayat 1 dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan/atau santunan yang sesuai derajatnya.

Karena banyaknya pelanggan atau orang pada umumnya yang melakukan aktivitas perdagangan, perlindungan hukum bagi pembeli sangatlah penting. Salah satu kerugian yang dialami pembeli adalah kecacatan barang atau pemanfaatan barang dalam waktu singkat karena kualitas barang tidak bagus sehingga mudah rusak. Tentunya hal ini tidak lepas dari tanggung jawab pihak penyedia barang, dalam hal ini pelaku bisnis. Dalam mengatur hak-hak pembeli, UUPK sangatlah penting atau mempunyai kekuatan. Sesuai UUPK Pasal 19 ayat (1), pelaku usaha bertanggung jawab memberikan imbalan kepada konsumennya yang mengalami kerugian, pencemaran atau kemalangan karena memakan tenaga kerja dan hasil yang diserahkan serta ditukarkan. Selain itu, Pasal 19 ayat 2 menyatakan bahwa kompensasi sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 dapat berupa pelayanan kesehatan dan/atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, atau dapat berupa barang atau layanan pengganti dengan jumlah atau nilai yang sama sesuai dengan hukum yang berlaku.⁴

Menggunakan tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yaitu prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen, akan mengurangi kerugian konsumen yang disebabkan oleh tidak adanya garansi terkait dengan prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen. pelanggaran hukum tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum itu. Dalam kasus ini, pertanggungjawaban secara mutlak tidak mempermasalahkan apakah ada atau tidaknya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh kelalaian atau kelalaian pelaku usaha langsung.

⁴ Anggriani, Yulifa, Samtoso, 2020, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis", *Seminar Nasional & Call For Paper Hubisintek 2020*, (2020) : 164-165.

Garansi merupakan janji menurut acuan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Garansi harus dilihat sebagai komitmen yang ada mengingat kesepakatan yang ada di antara pembeli dan pelaku bisnis berdasarkan kesepakatan produk. Pemahaman yang berlaku saat ini menentukan sifat suatu barang, apakah barang tersebut sesuai dengan yang dijamin atau sebaliknya, dalam hal ini bayaran atau jaminan harus diberikan oleh pelaku usaha sebagai bayaran atau eksekusi sesuai kerugian barang. Apabila produk digunakan sesuai peruntukannya namun tidak berfungsi sebagaimana yang diharapkan atau ditentukan oleh pelaku usaha, maka jaminan memberikan perlindungan. Dalam UUPK dinyatakan jika tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan kesediaan kepada pembeli untuk menguji produk atau mencoba produk, serta memberikan sertifikasi terhadap stok yang dibuat atau diperdagangkan. Kerugian pembeli harus menjadi tanggung jawab pelaku usaha yang tidak memberikan jaminan atas produknya.⁵

Dalam permasalahan yang terjadi antara konsumen dan produsen dalam hal garansi produk, ada terdapat norma konflik yang timbul akibat adanya suatu norma yang telah dibuat akan tetapi bertentangan dengan norma hukum lainnya. Dalam hal ini produsen tidak menerapkan hal yang sudah mereka tanam yaitu garansi produk. Akibatnya norma-norma hukum dalam UU Perlindungan Konsumen tidak dihiraukan atau di jalankan oleh produsen. Ini menyebabkan konflik antara produsen dengan konsumen. Hak-hak konsumen yang sudah diatur dan dilindungi oleh UU Perlindungan konsumen, tidak diperhatikan oleh produsen. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, yang menjanjikan adanya sebuah garansi produk adalah dari pihak produsen, akan tetapi tidak memberikan hal tersebut kepada konsumen. Hal-hal seperti itulah yang membuat adanya "Norma Konflik", dimana produsen membuat sebuah peraturan atau bisa juga disebut sebagai norma tapi bertentangan dengan norma hukum yang sudah ada.

Tindakan yang diambil untuk memberikan kepastian hukum kepada pembeli sesuai dengan ketentuan Peraturan Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- Perlindungan hukum Preventif : langkah ataupun strategi yang diambil untuk pencegahan tindakan yang mempunyai akibat hukum.
 - a. Memperluas pemahaman tentang hak atas jaminan pembelian.
 - b. Meningkatkan kewaspadaan hukum dan efek kerugian yang didapat pembeli.
 - c. Mendesak upaya untuk menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan Republik Indonesia dalam pencegahan kerugian bagi pembeli dan kesalahan penafsiran atas jaminan
 - d. Memperluas tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melewati perluasan SDM serta kelembagaan.
 - e. Memperluas wawasan serta perhatian kepada pebisnis dan pembeli sehubungan dengan kebebasan dan komitmen masing-masing.
- Perlindungan Hukum Represif: langkah-langkah yang harus diambil jika telah terjadi situasi yang mempunyai dampak hukum.

⁵ Hayati & Ginting, "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen", Jurnal ilmiah kebijakan hukum, vol 15 no. 3, (2021).

- a. Menyelesaikan sengketa pembeli bisa menempuh melwati pengadilan maupun di luar pengadilan sesuai keputusan yang dipilih oleh pihak tersebut terhadap sengketanya.
- b. Perundingan yang bisa dilaksanakan secara langsung oleh pihak-pihak yang terlibat atau melalui wakilnya.
- c. Mediasi adalah suatu pendekatan untuk menyelesaikan permasalahan di luar pengadilan, dengan pihak luar yang bertindak sebagai fasilitator, tanpa melakukan mediasi terhadap pilihan yang diambil.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, konsumen mendapat perlindungan hukum atas jaminan produk. Pada prakteknya banyaknya permasalahan yang berkaitan dengan keabsahan jaminan suatu barang yang diserahkan oleh pelaku bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku bisnis kurang dapat diandalkan dalam memberikan imbalan atau jaminan barang kepada pembeli. Padahal dalam Peraturan Konsumen mempunyai hak atas perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen dengan pengusaha sesuai UU No. 8 Perlindungan Konsumen Tahun 1999. Pelaku usaha harus lebih cakap kepada pembeli dalam hal jaminan produk yang di perjual belikan.

3.2. Perlindungan Konsumen Produk Bergaransi Sesuati UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konseumen Produk Bergaransi tentu saja mendapat perlinsungan sesuai denga UU No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Berdasarkan peraturan tersebut, pelanggan mempunyai kebebasan yang wajib diperhatikan pengusaha ataupun produsen. Hak- hak tersebutb meliputi:

- a. Hak untuk mendapatkan dan memperoleh data mengenai keadaan dan jaminan yang jelas dari suatu barang;
- b. Hak untuk menggunakan produk atau layanan dengan mempertimbangkan keyakinan dan keamanan.
- c. Hak untuk memilih layanan atau produk, dan menerima layanan atau produk tersebut sesuai dengan perubahan yang diatur dan jaminan yang terjamin.
- d. Hak untuk pembinaan dan edukasi untuk pelanggan.
- e. Hak untuk dilayani atau disikapi dengan tepat dan akurat
- f. Hak tersebut dikelola dalam pengaturan administratif lainnya
- g. Hak yang didapat adalah pertimbangan dan protes terhadap jasa dan barang yang dipakai
- h. Hak atas promosi, keamanan, serta upaya untuk memutuskan secara tepat sengketa perlindungan pembeli
- i. Hak untuk mendapat ganti rugi, imbalan, apabila jasa dan barang yang diterima tidak sama seperti kesepakatan ataupun yang lainnya⁶

Apabila barang dan jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, perusahaan juga bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sesuai dengan hak konsumen tersebut.

Pasal 19 UU perlindungan konsumen dinyatakan bahwa pembeli yang mengalami akibat buruk karena membeli jasa dan produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan bersama penjual, maka penjual mempertanggung jawabkan dan wajib

⁶Montolalu, Sondakh, & Pinasang, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek", *Jurnal lex administratum*, vol 11 no. 04, (2023).

memberi imbalan atas kerugian dan beban kepada pembeli dalam memanfaatkan barangnya. Imbalan yang diberikan dapat berupa barang dagangan yang sebanding atau identik dengan produk sebelumnya atau dibayarkan sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman yang berlaku. Remunerasi dilakukan dalam waktu 7 (tujuh hari) setelah pembelian.

Pasal 8 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan jika penjual tidak boleh menjual produk yang tidak layak, tidak sempurna, atau tercemar Selama pelaku usaha memberikan informasi yang tepat dan komprehensif tentang produk tersebut, tidak ada masalah. Namun, jika pelaku usaha mengabaikan ketentuan ini, maka mereka dapat dihukum dengan pidana penjara maksimal lima tahun atau denda sebesar Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UU Jaminan Pembeli. Klaim umum dapat didokumentasikan melalui lembaga yang dipercaya untuk menyelesaikan perdebatan di antara pembeli dan pelaku bisnis jika cara yang diambil tidak efektif. Selain melalui pengadilan, tujuan pertanyaan di kalangan pembeli dan pengelola uang juga bisa melalui jalur di luar pengadilan. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 Ayat (2) Peraturan Keamanan Pembeli.

Dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan gambaran di atas bila dalam Peraturan No. 8 Tahun 1999 mengenai Jaminan Pembeli, pembeli berhak memperoleh perlindungan hukum dan berhak mendapat imbalan atau garansi dari pembelian barang dagangan yang dijual oleh pelaku usaha. Hal ini terjadi bila jasa dan produk yang digunakan pembeli dirugikan atau rusak. Dalam hal pelanggan tidak mendapat jaminan pembelian barang oleh pelaku usaha, sebagaimana tertuang dalam Peraturan dapat mengajukan gugatan berdasarkan Peraturan No. 8 Perlindungan Konsumen tahun 1999. Pasal 45 Ayat (1) dalam Peraturan Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada pembeli untuk menggunakan sistem peradilan sebagai cara menyelesaikan perselisihan dengan pelaku bisnis.⁷

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap jaminan produk diberikan kepada pelanggan. Sesuai Peraturan No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Pembeli yang mengatur bila pembeli berhak atas dukungan hukum, jaminan, dan upaya untuk mengidentifikasi sengketa perlindungan pelanggan. Selain itu, pembeli mempunyai hak untuk ditawarkan kesempatan menguji atau mencoba jasa dan produk tertentu serta memperoleh jaminan dari penjual. Konsumen yang tidak menerima jaminan bisa menggugat sesuai dengan peraturan Perlindungan Konsumen. Hal ini ditentukan oleh peraturan Perlindungan Konsumen ayat (1) pasal 45. Pembeli juga bisa mengatasi masalah di luar pengadilan atau melalui cara kekeluargaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Miru Ahmadi, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Edisi Revisi, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2015) hal 14-17

⁷ Miru Ahmadi, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Edisi Revisi, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2015) : 14-17.

Philipus M. Hadjon, R. Sri Soemantri Martosoeignjo, & dkk. "Pengantar Hukum Administrasi Indonesia", (Yogyakarta: Gajah Mada University Press 2022), h.10.

Jurnal:

- Anggriani, Yulifa, Samtoso, 2020, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis", *Seminar Nasional & Call For Paper Hubisintek 2020*, (2020).
- Gustian, Yulia, & Rusydi, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Garansi Produk Elektronik Berdasarkan Pasal 7 Huruf e Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Platinum Support Bcell Di Kota Bandung", *Jurnal Pustaka Galuh Justisi*, Vol 2 no 1, (2023).
- Hayati & Ginting, "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal ilmiah kebijakan hukum*, vol 15 no. 3, (2021).
- Montolalu, Sondakh, & Pinasang, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek", *Jurnal lex administratum*, vol 11 no. 04, (2023).
- Ndun, I. J, 2018, " Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Bergaransi Suku Cadang Sepeda Motor Honda", *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6, (2018).
- Prayoga, Husodo, & Maharani. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional. *Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasiona* . Vol 2 no. 2.
- Ratnawati, Nailufar, & Rosdiana. (2023). Perlindungan Konsumen Atas Penyebaran Berita Bohong Melalui Transaksi Elektronik Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen. *Jurnal de jure*. Vol 15 no. 1.
- Saleh, Kasim, & Bakum, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, vol.1 no. 3, (2023).
- Wiwik Pratiwi, "Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen dan Ham (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)", *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, vol. 01 no. 01, (2020).

Peraturan Perundang-Undangan:

Republik Indonesia, 1999, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta.