

LAYANAN PURNA JUAL PRODUK ELEKTRONIK DENGAN GARANSI

Oleh
Dian Pertiwi
Ketut Sudiarta
Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstract

The title of this research is after sales service of electronic products with a warranty. Business actors provide after sale services with guaranteed warranty on every purchase of electronic products. Product warranty is only valid for a certain period so that when the warranty period expires automatically the responsibility of business actors will switch entirely to consumers. The purpose of this study was to know the responsibility of business actors to electronic products with warranty in after sales service and to know the regulation about after sales service of electronic products in Indonesia. The method used is a kind of normative study. The responsibility of business actors to electronic products with warranty the after sales service are the strict liability or liability without fault. Regulation of after sales service of electronic products in Indonesia is characterized by the regulation of the Minister of Trade of the Republic of Indonesia Number 19/M-DAG/PER/5/2009 About Registration User Manual (Manual) and Warranty of After Sales in Indonesian for Telematics and Electronics Products.

Key words: *after sales service, responsibility, business actors*

Abstrak

Judul dari penelitian ini adalah layanan purna jual produk elektronik dengan garansi. Pelaku usaha memberikan layanan purna jual dengan jaminan garansi pada setiap pembelian produk elektronik. Jaminan garansi produk hanya berlaku dalam jangka waktu tertentu sehingga apabila masa berlaku garansi berakhir secara otomatis tanggung jawab pelaku usaha beralih sepenuhnya kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk elektronik dengan garansi dalam layanan purna jual dan untuk mengetahui regulasi layanan purna jual produk elektronik di Indonesia. Metode penulisan yang digunakan adalah jenis penelitian normatif. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk elektronik dengan garansi dalam layanan purna jual bersifat tanggung jawab mutlak atau tanggung jawab tanpa kesalahan. Regulasi layanan purna jual produk elektronika di Indonesia ditandai dengan adanya Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Kata kunci: *pelayanan purna jual, tanggung jawab, pelaku usaha*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan Purna jual (*after sales service*) mempunyai peranan yang sangat penting mengingat pesatnya perkembangan teknologi, produsen harus mengubah tipe-tipe produknya mengikuti selera dan kebutuhan konsumen yang terus berganti dalam waktu singkat.

Produsen/penyalur produk (penjual) dalam memenuhi hak konsumen sepenuhnya bertanggungjawab atas produk yang diperoleh konsumen sesuai dengan nilai tukar yang diberikan. Salah satu bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan adalah dengan memberikan ganti rugi apabila produk elektronik yang dijual mengalami cacat pabrik atau cacat bawaan dari proses produksi bukan karena kelalaian konsumen.

Produk yang diberikan antara pernyataan produsen/penyalur produk (penjual) harus sesuai dengan kenyataannya serta memberikan garansi untuk produk elektronik yang hanya berlaku dalam jangka waktu tertentu kepada konsumennya. Selain garansi, produsen harus menyertakan petunjuk penggunaan produk elektronik. Hal ini dimaksudkan agar produk elektronik yang dibeli konsumen dapat dimanfaatkan secara maksimal serta produk yang dibeli tidak cepat rusak akibat salah cara penggunaan produk oleh konsumen. Untuk kepentingan perlindungan konsumen, mengenai pelaku usaha yang memperdagangkan barang wajib memenuhi garansi yang diberikan haruslah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan, di samping itu juga harus mengatur mengenai masa berlaku garansi dan syarat penggunaan garansi. Petunjuk penggunaan produk dan kartu garansi purna jual juga haruslah didaftarkan pada lembaga yang berwenang sehingga dapat memberikan kepastian hukum sebagai bentuk upaya perlindungan konsumen.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk elektronik dengan garansi (*warranty*) dalam layanan purna jual.
2. Regulasi layanan purna jual produk elektronik di Indonesia.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang beranjak dari adanya kesenjangan dalam norma atau asas hukum dengan cara meneliti bahan pustaka serta norma hukum yang terkait. Terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang. Pendekatan undang-undang ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti.¹

¹ Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hal. 93.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Elektronik dengan Garansi (*warranty*) dalam Layanan Purna Jual

Tanggung jawab produsen dan pihak-pihak yang menyalurkan produk secara tanggung renteng seluruhnya bersifat tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*).² Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan prinsip tanggung jawab dengan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen namun menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut.³ Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tersebut dikenal dengan nama *product liability*, menurut asas ini produsen wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.⁴

Selain prinsip tanggung jawab, pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas produknya. Salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha adalah dengan memberikan ganti rugi. Mengenai ganti rugi, dengan jelas diatur dalam Pasal 19 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) 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.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁵

² Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, Hal. 153.

³ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, Hal.96.

⁴ *Ibid*, Hal. 97.

⁵ Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, Hal. 155.

Berdasarkan isi pasal tersebut pemberian ganti rugi diberikan jangka waktu tujuh hari setelah transaksi, namun berbeda dengan ketentuan masa garansi dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁶ Dalam Pasal 27 huruf e, batas waktu kadaluarsa untuk melakukan penuntutan atau gugatan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau setelah lewat jangka waktu yang diperjanjikan. Sehingga pelaku usaha masih dapat dimintai pertanggungjawabannya sampai 4 (empat) tahun setelah berakhirnya garansi produk.

2.2.2 Regulasi Layanan Purna Jual Produk Elektronika di Indonesia

Khusus produk elektronika pengaturan layanan purna jual dicantumkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tanggal 26 Mei 2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika antara lain mengatur bahwa pendaftaran diajukan kepada Direktur Bina Usaha dan Perdagangan Perusahaan Ditjen Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan.

Setiap produk elektronika yang diproduksi dan/atau di impor yang beredar di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia serta wajib terdaftar dan mencantumkan nomor tanda pendaftaran pada petunjuk penggunaan dan kartu jaminan serta pada kemasan. Petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia harus memuat informasi sekurang-kurangnya mengenai: 1) Nama dan alamat tempat usaha produsen untuk produk dalam negeri/importir untuk produk impor; 2) Merek, jenis, tipe, dan/atau model (spesifikasi produk); 3) Cara penggunaan sesuai fungsi produk (petunjuk pemeliharaan). Kartu jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia harus memuat informasi sekurang-kurangnya: 1) Masa garansi; 2) Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan. Pemberian pelayanan purna jual dalam masa garansi dan pasca garansi, berupa: 1) Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*service center*); 2) Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama garansi yang diperjanjikan; 3) Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Setiap produsen atau importir produk telematika dan elektronika yang tidak mendaftarkan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan ke Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri (Direktorat Bina Usaha dan Pendaftaran Perusahaan) serta tidak menarik produk telematika dan elektronika dari peredaran yang tidak dilengkapi dengan petunjuk

⁶ *Ibid.*

penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) oleh pejabat penerbit SIUP atau pencabutan perizinan teknis lainnya oleh pejabat berwenang sebagaimana diatur pada Pasal 19 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.

III. KESIMPULAN

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk elektronik dengan garansi (*warranty*) dalam layanan purna jual bersifat tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*) karena tidak lagi berlaku prinsip *caveat emptor* (konsumen yang bertanggungjawab), tetapi *caveat venditor* (produsen/penyalur produk (penjual) yang bertanggungjawab) yang lazim disebut tanggung jawab produk. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 dan Pasal 27 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana pada Pasal 19 mengatur kewajiban mengganti rugi dan Pasal 27 mengatur tentang garansi.

Layanan purna jual produk elektronika di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tanggal 26 Mei 2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.

DAFTAR PUSTAKA

- Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.
- Undang - Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tanggal 26 Mei 2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.