

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DARI PELAKU USAHA  
YANG TUTUP TERKAIT DENGAN PEMBERIAN LAYANAN PURNA  
JUAL/GARANSI**

Oleh:

I Dewa Gde Agung Oka Pradnyadana  
Putu Gede Arya Sumerthayasa

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Penulisan ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Pelaku Usaha Yang Tutup Terkait Dengan Pemberian Layanan Purna Jual/Garansi”. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dari pelaku usaha yang tutup terkait dengan pemberian layanan purna jual/garansi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan melakukan pendekatan undang-undang. Kesimpulan dari tulisan ini adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen dari pelaku usaha yang tutup terkait dengan pemberian layanan purna jual atau garansi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 25 Ayat (1) dan (2). Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan dengan cara non litigasi dan litigasi yang terdapat pada Pasal 47 dan Pasal 48.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Purna Jual.

*Abstract*

*This writing entitled "Legal Protection to Consumers from Businessmen that Close Related to Present After-Sales Service or Warranty". The purpose of this writing is to knowing the legal protection to consumers from Businessmen that close related to present after-sales service or warranty. The method used is a normative legal research by approach law. The conclusion of this paper is the legal protection to consumers from businessmen that close related to present after-sales service or warranty can be found of Law Number 8 years 1999 about Consumers Protection especially in Article 25 paragraph (1) and (2). The dispute settlement between consumer and businessmen in Law Number 8 years 1999 about Consumers Protection can be completed with non litigation and litigation in Article 47 and Article 48.*

*Keywords: Legal Protection, Consumers, After-Sales.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan perekonomian yang pesat di Indonesia, telah banyak menghasilkan berbagai macam barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan oleh banyaknya kebutuhan masyarakat akan barang dan/atau jasa sehingga pelaku usaha berlomba-lomba untuk menciptakan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan barang adalah “setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Beberapa macam barang yang sering digunakan masyarakat untuk mempermudah melakukan pekerjaannya yaitu mobil, sepeda motor, dan alat komunikasi seperti telepon genggam. Barang-barang tersebut pada dasarnya digunakan oleh konsumen secara berkelanjutan sehingga pelaku usaha wajib untuk menyediakan layanan purna jual/garansi dan suku cadangnya.

Banyaknya permintaan masyarakat menyebabkan timbulnya persaingan antar pelaku usaha untuk menghasilkan barang-barang yang lebih berkualitas. Kondisi seperti ini sangat menguntungkan konsumen, karena kebutuhan akan barang yang diinginkan tersedia dengan berbagai macam pilihan. Namun disisi lain, banyak pelaku usaha memilih menutup usahanya karena kalah bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Hal ini tentu saja akan berdampak buruk terhadap konsumen yang sudah membeli dan menggunakan barang-barang dari pelaku usaha tersebut. Apalagi jika barang-barang yang sudah dibeli dan digunakan adalah barang-barang yang pemanfaatannya secara berkelanjutan seperti mobil, sepeda motor dan telepon genggam. Pada akhirnya, konsumen akan mengalami kerugian materiil yang cukup besar.

Fenomena seperti ini menempatkan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah karena harus

dirugikan. Konsumen hanya dijadikan objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>1</sup>

## 1.2. TUJUAN

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dari pelaku usaha yang tutup terkait dengan pemberian layanan purna jual/garansi.

## II. ISI MAKALAH

### 2.1. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum dengan mengkaji apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>2</sup>

### 2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsumen merupakan orang yang harus dilindungi hak-haknya karena dalam beberapa hal, konsumen selalu dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hal. 1.

<sup>2</sup> Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal. 118.

<sup>3</sup> Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hal. 4.

Dalam hal pelaku usaha yang menutup usahanya karena alasan-alasan tertentu dan salah satunya disebabkan karena kalah bersaing dengan pelaku usaha lainnya, maka pelaku usaha yang bersangkutan harus memperhatikan hak-hak yang wajib diterima oleh konsumen. Salah satu hak dari konsumen seperti yang dimuat dalam Pasal 4 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar serta jaminan yang dijanjikan”. Berdasarkan bunyi pasal tersebut konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha, salah satunya memperoleh layanan purna jual/garansi terhadap barang yang sudah dibeli dan digunakan oleh konsumen. Hal ini juga sudah merupakan kewajiban dari pelaku usaha seperti yang dicantumkan dalam Pasal 7 Huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan”.

Pada dasarnya, pelaku usaha bertanggungjawab terhadap barang yang diperdagangkan terutama barang yang pemanfaatannya secara berkelanjutan. Hal ini ditegaskan dengan bunyi Pasal 25 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “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”. Namun, apabila konsumen merasa dirugikan dan melakukan penuntutan ganti rugi, maka pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas tuntutan tersebut seperti bunyi Pasal 25 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “pelaku usaha sebagaimana dimaksud 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”.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan dengan cara litigasi dan non litigasi. Berdasarkan Pasal 48, penyelesaian sengketa dengan cara litigasi diselesaikan melalui Pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum. Penyelesaian sengketa non litigasi diatur dalam Pasal 47. Penyelesaian sengketa non litigasi dapat diselesaikan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### III. KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dari pelaku usaha yang tutup terkait dengan pemberian layanan purna jual atau garansi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 25 Ayat (1) dan (2). Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan dengan cara non litigasi dan litigasi yang terdapat pada Pasal 47 dan Pasal 48.

### DAFTAR PUSTAKA

#### 1. Buku

Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

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

#### 2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.