

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG TIDAK DIBERIKAN BUKU PANDUAN DAN BUKU SERVIS OLEH DEALER

Oleh :

Cokorda Gandhi Brahmanta Jaya

Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana

ABSTRACT

Writing is called legal protection to consumer not given reference books and book serve by the dealer being is intended to discuss about accountability business operators and legal protection to consumer who do not get reference books and book serve by a dealer as a business. In writing this, used method of research law normative. The purpose of writing is aimed to know the form of protection afforded to the customers to he gave no reference books and book serve by a dealer which a conclusion can be drawn through this writing is stewardship. business operators and legal protection to consumer who do not get reference books and book services that arranged in the constitution no 8 / 1999 about consumer protection.

Keywords : *Consumers Protection, Guidebook and books, Obligation, Trader*

ABSTRAK

Penulisan ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Tidak Diberikan Buku Panduan dan Buku Servis oleh Dealer ” yang bertujuan untuk membahas mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak mendapatkan buku panduan dan buku servis oleh dealer sebagai pelaku usaha. Dalam penulisan ini, digunakan metode penelitian hukum normatif. Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen terhadap tidak diberikannya buku panduan dan buku servis oleh dealer. Kesimpulan yang dapat ditarik melalui tulisan ini adalah pertanggungjawaban pelaku usaha dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak mendapatkan buku panduan dan buku servis yang diatur dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : **Perlindungan Konsumen, buku panduan dan buku servis Pertanggungjawaban, Pelaku Usaha.**

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dengan adanya perlindungan konsumen ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Saat ini

perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan dan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.¹ Pelaku usaha dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen seperti mengabaikan kewajiban - kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak - hak konsumen. Kewajiban yang masih dilanggar yaitu untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan yang seharusnya memenuhi standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Sedangkan pelanggaran atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan. Selain itu pelaku usaha sebaiknya mencantumkan dan memberikan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang. Adanya buku panduan dan buku servis yang sangat penting merupakan alat untuk lebih mempermudah para konsumen dalam membeli kendaraan bermotor yang dibelinya dan mempermudah konsumen dalam hal servis kendaraan bermotor tersebut.

Maka seharusnya dealer yang ada harus selalu memberikan buku panduan dan buku servis sebelum konsumen mempertanyakan adanya buku panduan dan buku servis tersebut.

1.2 TUJUAN

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha dilihat dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang tidak mendapatkan buku panduan dan buku servis yang seharusnya diberikan dealer sebagai pelaku usaha.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti,2011,*Hukum Perlindungan Konsumen*,Cetakan Ketiga,Sinar Grafika,Jakarta,Hal.4

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu pengolahan dan analisis data pada dasarnya tergantung pada jenis datanya, bagi penelitian hukum normatif yang hanya mengenal data sekunder saja, yang terdiri dari: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, maka dalam mengolah dan menganalisis badan hukum tersebut tidak bisa melepaskan diri dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum.²

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Pelanggaran Yang Dilakukan Dealer Mobil Ketika Konsumen Tidak Diberikan Buku Panduan dan Buku Servis

Dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak ada yang secara eksplisit memberikan kewajiban pada penjual untuk memberikan buku panduan dan buku servis atau buku yang terkait dengan barang yang dijual kepada konsumen. Tetapi dalam Pasal 8 ayat (1) huruf j yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan kamus online Merriam-Webster, manual (noun) atau yang disebut dengan manual book diartikan sebagai : “a small book that gives useful information about something”.³

Dari pengertian di atas, dapat kita katakan bahwa manual book atau buku panduan, adalah buku yang berisi informasi tentang suatu barang. Dalam hal ini buku tersebut yang memberikan informasi kepada konsumen tentang mobil yang beli.

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak - hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak - hak tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 huruf c Undang - Undang nomor 8 tahun 1999 yaitu hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai

² Amirudin dan H Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Radja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 163.

³ <http://www.merriam-webster.com/>

kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak - hak konsumen, dimana secara umum dikenal adanya hak dasar konsumen yang salah satu hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi. 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 jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara. Seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat diriya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.⁴ Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung resiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk melindungi masyarakat, pemerintah telah menetapkan adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 atas permasalahan yang terjadi akibat tidak diberikannya buku panduan dan buku servis oleh dealer atau pelaku usaha. Usaha tersebut sekaligus bertujuan agar melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak memberikan informasi dengan baik dan benar kepada konsumen. Sebab konsumen saat ini tidak teliti dalam membeli suatu barang dan tidak memerhatikan hal – hal kecil yang dijelaskan oleh pelaku usaha, karena itu pelaku usaha dengan mudah menipu konsumennya. Jadi perlu diwaspadai, dicermati, dan diawasi jika pelaku usaha yang seperti ini harus ditegasi agar tidak merugikan konsumen yang membeli produk tersebut karena tidak adanya penyampaian informasi yang baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

⁴ Zulham,2013,*Hukum Perlindungan Konsumen*,Kencana Prenada Media Group,Jakarta,Hal.48

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan ketiga, Sinar Grafika, Jakarta

Amirudin dan H Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Radja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 163.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<http://www.merriam-webster.com/>

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hal. 48