

**TANGGUNG JAWAB DISTRIBUTOR TERHADAP
KONSUMEN AKHIR DALAM KEGIATAN
PERDAGANGAN
(STUDI PADA TOKO GADGET TREE BALI)***

Oleh :

I Nyoman Trisna Yuanda**
Ida Bagus Putra Atmadja***
A.A Sagung Wiratni Darmadi****

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Perlindungan Konsumen terhadap cacat produk barang yang mengalami cacat produk dalam hal penjualan produk Apple di Toko Gadget Tree Bali yang merugikan konsumen akhir perlu mendapatkan perlindungan hukum serta distributor perlu menjelaskan barang yang dijualnya. Distributor memiliki tanggung jawab produk Apple yang dijualnya, tanggung jawab tersebut guna memenuhi perlindungan hukum terhadap konsumen. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan klaim garansi yang dilakukan oleh Toko Gadget Tree Bali dalam hal tanggung jawab distributor guna melakukan perlindungan terhadap konsumen akhir dan upaya yang dilakukan oleh Toko Gadget Tree Bali sebagai distributor produk Apple dalam hal melakukan perlindungan terhadap konsumen akhir yang mengalami kerugian. Artikel ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan analisis konsep hukum (*analitical & conseptual approach*). Penelitian ini menyimpulkan bahwa Toko Gadget Tree Bali bertanggungjawab terhadap pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam hal konsumen melakukan klaim garansi akibat terjadinya cacat produk. Serta kendala yang dihadapi dalam melakukan klaim garansi oleh konsumen kepada distributor dan kendala yang dialami oleh Gadget Tree Bali dalam hal melakukan tanggung

* Tulisan ini merupakan ringkasan Skripsi

** I Nyoman Trisna Yuanda adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi : trisna.yuanda@rocketmail.com

*** Ida Bagus Putra Atmadja adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana, sebagai penulis II merupakan pembimbing I.

**** A.A Sagung Wiratni Darmadi Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana, sebagai penulis III merupakan pembimbing II.

jawabnya dalam melakukan perlindungan konsumen. Upaya yang dilakukan Toko Gadget Tree Bali meliputi upaya preventif dan represif.

Kata Kunci : Tanggungjawab, Distributor, Konsumen

ABSTRACT

The consumer protection of disabled products towards products which sustain a disability in terms of Apple's sales production at Gadget Tree Bali Shop that harmed consumer is necessary to get the legal protection and distributors need to make an explanation of the sold products as well. The distributors have, a responsibility of an Apple products that are sold, the responsibility is important to comply the consumer legal protection. This research is aimed to outline the problems regarding to how the implementation of warranty claim which is conducted by Gadget Tree Bali Shop in terms of distributors' responsibility to do a consumer protection. And also how the implemented effort works by Gadget Tree Bali Shop as An Apple Product Distributors in order to commit a protection for consumers which are experiencing loss because of disabled product. This article is an empirical legal research using a statue approach, conceptual approach, case approach, and analytical & conceptual approach. This study concludes that the Gadget Tree Bali responsible for the implementation of consumer protection in the event that a consumer makes a warranty claim resulting from a defect in the product. And the constraints faced in making warranty claims by consumers to distributors and constraints experienced by Gadget Tree Bali in terms of doing its responsibility in doing consumer protection. The efforts made by Gadget Tree Bali Shop include preventive and repressive efforts.

Keywords: Responsibility, Distributors, Consumers

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen serta distributor atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Secara singkat persoalan itu lazim disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*).¹ Secara historis tanggungjawab produsen (*product liability*) lahir karena adanya ketidakseimbangan kedudukan dan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Oleh itu, produsen yang pada awalnya menerapkan strategi yang berorientasi pada produk dalam pemasaran produknya harus mengubah strateginya menjadi pemasaran yang berorientasi pada konsumen, dimana produsen harus hati-hati dengan produk yang dihasilkan olehnya. Oleh itu masalah tanggung jawab produsen (*product liability*) telah mendapat perhatian yang semakin meningkat dari berbagai kalangan baik kalangan industri, konsumen, pedagang, pemerintah dan para ahli hukum.

Kurangnya kesadaran dan tanggung jawab sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup dan kredibilitas usahanya serta berpengaruh terhadap distributor yang memasarkan produk dari produsen tersebut. Rendahnya kualitas produk atau adanya cacat pada produk yang dipasarkan akan menyebabkan kerugian bagi konsumen, di samping produsen itu juga akan menghadapi tuntutan kompensasi yang pada akhirnya akan bermuara pada kalah bersaingnya produk tersebut dalam merebut pangsa pasar. Permasalahan tersebut akan terasa semakin penting dalam era perdagangan bebas atau era globalisasi. Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan

¹ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.11.

konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat di bebaskan kepada pihak-pihak terkait.²

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia dan dalam dunia perdagangan internasional perlindungan konsumen diperlukan karena merupakan suatu cara untuk menangkis implikasi negative bagi perlindungan konsumen Indonesia.³

Dalam berbagai kasus, konsumen tidak cukup dilindungi hanya berdasarkan kebijakan komplementer memberikan informasi tetapi juga harus ditindaklanjuti dengan kebijakan kompensatoris meminimalkan resiko yang harus ditanggung konsumen. Misalnya dengan mencegah produk berbahaya untuk tidak mencapai pasar sebelum lulus pengujian oleh suatu lembaga perizinan pemerintah atau menarik dari peredaran produk yang berbahaya yang sudah terlanjur beredar di pasaran. Terjadinya kasus beredarnya produk cacat di masyarakat diakibatkan oleh kurang insentifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh produsen dan juga disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi maupun lembaga yang berwenang menangani masalah pengawasan tersebut.⁴

Pada umumnya hubungan bisnis dengan nama keagenan dan dengan nama distributor adalah berbeda, tetapi dalam praktek sehari-hari keduanya bias di gabungkan. Bila seseorang / badan bertindak sebagai agen, berarti ia bertindak untuk dan atas

² Sidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasido, Jakarta, h.59

³ Erman Rajaguguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar maju, Bandung, h.2

⁴ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, h.165

nama prinsipal. Sedangkan bila seseorang / badan bertindak sebagai distributor, berarti ia bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri. Jadi kriteria utama untuk dapat dikatakan adanya suatu keagenan adalah adanya wewenang yang dipunyai oleh agen tadi yang bertindak untuk dan atas nama prinsipal. Sedangkan, seseorang distributor tidak bertindak untuk dan atas nama pihak yang menunjuknya sebagai distributor. Seseorang distributor bertindak untuk dan atas nama sendiri.⁵

Banyaknya pengunjung dalam melakukan pembelian produk Apple di toko Gadget Tree Bali serta pelayanan servis juga berpengaruh pada padatnya kegiatan klaim garansi pada produk yang diperjual belikan dengan berbagai faktor keluhan dan klaim. Hal ini menjadi bagian dan beban tanggung jawab yang dilakukan oleh Gadget Tree Bali dalam hal kerugian yang dialami konsumen.

1.2 Tujuan

Penulisan ini bertujuan Untuk mengetahui, memahami dan memberikan kontribusi keilmun terkait perkembangan hukum perdata terutama mengenai hukum perlindungan konsumen serta untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pihak distributor (Toko Gadget Tree Bali) dalam kegiatan perdagangan dan tanggung jawab yang di berikan kepada pihak konsumen akhir.

⁵ Richard Burton Simatumpang, 2003, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, PT Rinerka Cipta, Jakarta, h.53

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah jenis penelitian empiris yakni penelitian hukum yang berdasarkan pada efektivitas hukum di dalam masyarakat. Kajian empiris adalah kajian yang memandang hukum sebagai kenyataan, mencakup kenyataan sosial, kenyataan kultur dan lain-lain. Kajian ini bersifat deskriptif, dimana kajian empiris mengkaji *law in action*. Kajian empiris adalah *das sein* (apa kenyataannya).

Dalam penelitian empiris, hukum akan menghasilkan teori-teori tentang eksistensi dan fungsi hukum dalam masyarakat, berikut perubahan-perubahan yang terjadi dalam proses-proses perubahan sosial. Maksud dari dilakukannya penelitian secara empiris ini yaitu agar dapat menemukan jawaban maupun pembahasan dari permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini, yang mana data-data maupun bentuk fakta yang terjadi dalam masyarakat nyata ini tidaklah ada di dalam kajian kepustakaan atau perbendaharaan buku, maka dari itu dilaksanakannya suatu penelitian secara empiris dan demikian pula cara kerja ilmu hukum yang empiris, ia hanya merekam fenomena hukum dengan apa adanya.⁶

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Tanggung jawab Gadget Tree Bali Terhadap Konsumen Akhir Dalam Kegiatan Jual Beli Produk Apple.

Kewajiban Gadget Tree Bali diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimana wajib bertikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan juga mengenai kondisi dan jaminan barang/produk

⁶ Achmad Ali dan Wiwie Heryani, 2012, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Prenamedia Group. Jakarta, h. 2-3.

serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; kemudian menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk dalam hal ini produk Apple; serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi, dan penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan produk Apple yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Tanggung jawab yang dilakukan Gadget Tree Bali selaku distributor produk Apple di Bali memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan-kerusakan yang dimaksud oleh Gadget Tree Bali merupakan kerusakan yang dimana berupa kerusakan cacat produk seperti meliputi : cacat layar (LCD) seperti mengalami baret yang cukup parah serta dapat mengganggu penggunaan produk, tombol rusak produk Apple tidak berfungsi secara normal, sistem operasi produk mengalami eror yang dapat mengganggu kelancaran pengoperasian produk tersebut. Cacat produk yang dimaksud bukan berasal dari faktor penggunaan oleh konsumen, melainkan faktor bawaan produk dari distributor.

Distributor bertanggung jawab apabila cacat produk yang terjadi adalah sepenuhnya kesalahan distributor selaku pelaku

usaha tanggung jawab distributor dapat berupa ganti rugi dengan produk yang sama, ganti rugi dengan uang yang senilai dengan harga produk tersebut beserta ongkos kirimnya.⁷

Dalam melakukan klaim atas cacat produk pihak Gadget Tree Bali memiliki sebuah prosedur dalam melaksanakan klaim garansi yang di mana prosedur ini harus dipatuhi oleh konsumen akhir. Konsumen akhir yang akan melakukan klaim garansi wajib membawa bukti pembelian produk, kelengkapan pada produk, kartu identitas pembeli produk, dan membawa produk yang mengalami cacat produk. Prosedur ini sangat wajib dibawa karena agar mudah melakukan identifikasi produk terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akhir. Apabila konsumen akhir tidak memenuhi salah satu prosedur sebagaimana yang diberitahukan oleh pihak toko, pihak toko tidak dapat memproses keluhan yang dialami oleh konsumen akhir. Sesuai dengan penjelasan yang di berikan oleh Tasuji Wirismala Wati selaku *owner* toko Gadget Tree Bali.

Pertanggung jawaban yang di berikan oleh Gadget Tree Bali mengacu pada Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha berikut akan di jelaskan bagaimana bentuk-bentuk pertanggung jawaban yang di berikan oleh distributor terhadap konsumen akhir yang di rugikan. Bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang dimana pelaku usaha bertanggung jawab sebagai berikut : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; ganti rugi yang dimaksud berupa pengembalian

⁷ Nessya Nidri Sari, I Ketut Westra, Dewa Gede Rudy, 2013, Tanggung Jawab Distributor Dalam Cacat Produk Pada Transaksi E-commerce Melalui Facebook, E-Journal Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, h. 5

uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya; pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi; pemberian ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan adanya kesalahan pada konsumen. Adapun pertanggung jawaban yang telah di berikan oleh pihak toko akan di muat bentuk table sebagai berikut:

Tabel Data Klaim Garansi Gadget Tree Bali tahun 2017

BULAN	KERUSAKAN	JUMLAH	KLAIM	TIDAK MENDAPAT KLAIM	MASIH PROSES
Januari	- LCD	2	2	-	
Febuari		-	-	-	-
Maret	- System eror - Headset mati sebelah	2	1	-	1
April	- Charger rusak	1	1	-	-
Mei		-	-	-	-
Juni		-	-	-	-
Juli	- Speaker rusak	1	-	1	-
Agustus		-	-	-	-
September		-	-	-	-
Oktober	- LCD - Charger rusak	3	2	-	1
November	- Baterai tidak mau nyimpan - Kamera mati	3	2	-	1
Desember	- Headset rusak - Speaker rusak	3	3	-	-
TOTAL		15	11	1	3

Sumber : Gadget Tree Bali

Dari data tabel tersebut menunjukkan bahwa Gadget Tree Bali telah melakukan klaim garansi terhadap konsumen akhir yang dirugikan karena eaeat produk yang dimana terdapat total 11 klaim garansi yang sudah mendapatkan klaim garansi pada bulan Juli terdapat 1 konsumen yang belum mendapatkan klaim garansi. Terdapat klaim garansi yang di dalam proses pada bulan maret terdapat 1 bulan Oktober terdapat 1 klaim garansi yang masih sedang dalam proses dan pada bulan November terdapat 1 klaim garansi yang masih sedang dalam proses konsumen akhir

yang tidak mendapatkan klaim garansi karena tidak memenuhi prosedur yang ada di toko Gadget Tree Bali, sedangkan yang masih proses karena sedang menunggu *sperpart* yang ada dan bagi konsumen akhir yang telah mendapatkan klaim garansi mendapatkan klaim garansi berupa *recover* produk yang mengalami kerusakan cacat produk.

2.2.2 Kendala dan Upaya yang di lakukan distributor terhadap kerugian yang di alami oleh konsumen akhir dalam kegiatan perdagangan pada Toko Gadget Tree Bali.

Kendala yang terdapat di toko Gadget Tree Bali terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akhir, pihak toko memiliki beberapa kendala yang dihadapi dalam melakukan klaim garansi. Kendala-kendala tersebut berasal dari konsumen itu sendiri serta faktor eksternal dan internal. Dari sisi internal kendala dapat berasal dari kebijakan yang dikeluarkan perusahaan menyangkut distribusi dan pelayanan, serta sarana-prasarana penunjang dalam distribusi. Sedangkan dari sisi eksternal, kendala dapat berasal dari cara pendistribusian dan tempat yang dituju serta konsumen.

Ketika *sparerpart* tidak tersedia yang dibutuhkan di dalam negeri, sehingga distributor harus mengimport pada agen tunggal pemegang merk (ATPM) berkedudukan di Singapore untuk wilayah Asia Tenggara. Untuk klaim garansi yang mengganti satu produk total juga mengalami kendala karena keterlambatan pengiriman yang dimana tidak bisa di prediksi kedatangannya. Kendala yang mengikuti selanjutnya adalah terlambatnya pengiriman *spareparts* dari agen tunggal pemegang merk kepada distributor menyebabkan terhambatnya penyelesaian klaim garansi. Akibat dari keterlambatan tersebut berpengaruh pada konsumen yang merasa tidak sabaran serta menganggap distributor menghambat

atau tidak serius dalam memproses klaim garansi yang dilakukan konsumen.

Upaya yang dilakukan oleh Gadget Tree Bali selaku distributor yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi serta jaminan produk. Memberi penjelasan cara penggunaan, pengoprasian, perbaikan (*service*) dan pemeliharaan. Memperlakukan pelayanan penjualan produk kepada konsumen secara benar dan jujur. Menjamin mutu produk yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu produk yang berlaku sesuai dengan standar mutu penjualan produk Apple internasional. Berusaha menjamin dan menjaga mutu yang dipersyaratkan standar internasional dengan memperdagangkan produk original yang tidak rusak, cacat, atau bekas. Gadget Tree Bali memiliki upaya preventif yaitu pengendalian sosial untuk mencegah kejadian yang belum terjadi seperti memastikan produk Apple tidak dalam keadaan rusak secara fisik (box/kardus) saat pengiriman atau dalam hal pendistribusian tidak terjadi keterlambatan dan mencegah keterlambatan pengiriman produk itu sendiri, memberikan pengertian serta pemahaman kepada konsumen secara pro aktif dan sebenar-benarnya. Upaya represif yang dilakukan yakni pengendalian sosial yang dilakukan setelah terjadinya klaim garansi ataupun mengetahui adanya produk yang memiliki cacat bawaan. Melakukan penggantian produk jika diketahui terjadi cacat produk saat transaksi jual beli dilaksanakan. Memproses secara cepat klaim garansi yang dimintakan oleh konsumen. tidak mempersulit proses klaim garansi ataupun menghalangin konsumen untuk melakukan klaim garansi dan bertanggung jawab secara penuh atas klaim garansi yang dilakukan oleh konsumen.

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab distributor kepada konsumen akhir dalam pelaksanaan klaim garansi produk apple di toko Gadget Tree Bali sudah memberikan tanggung jawab berupa klaim garansi atas kerugian yang di alami konsumen akhir yang memiliki produk cacat.
2. Kendala yang di alami Gadget Tree Bali yaitu Kendala internal dan kendala eksternal serta belum bisa menjamin mutu barang yang di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku. Upaya yang di lakukan yaitu upaya preventif dan upaya represif yang dimana melakukan pencegahan dan tindakan.

3.2. Saran

1. Sebaiknya. Hak dan kewajiban konsumen harus di perhatikan oleh pelaku usaha seperti hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya tas produk yang di beli dan menjamin serta menjaga kualitas produk yang di perdagangkan.
2. Seharusnya Toko Gadget Tree Bali meningkatkan kualitas pelayanan klaim garansi terhadap konsumen yang di rugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Ali dan Wiwie Heryani, 2012, Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum, Prenamedia Group, Jakarta.

Erman Rajaguguk, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar maju. Bandung.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen. Mandar Maju, Bandung

Janus Sidabalok. 2006, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Richard Burton Simatumpang, 2003, Aspek Hukum Dalam Bisnis, PT Rinerka Cipta, Jakarta.

Sidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen, Grasido, Jakarta.

KARYA ELMIAH

Nessya Nidri Sari, I Ketut Westra, Dewa Gede Rudy, 2013 Tanggung Jawab Distributor Dalam Cacat Produk Pada Transaksi E-commerce Melalui Facebook, E-Journal Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen