

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK YANG TIDAK MENDAPATKAN KARTU JAMINAN ATAU GARANSI

Oleh
Luh Gede Wendy Wahyundari
I Gede Putra Ariana

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Jurnal ini berjudul Perlindungan Konsumen terhadap Pembelian Barang Elektronik yang Tidak Mendapatkan Kartu Jaminan atau Garansi. Tujuan jurnal ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang didapatkan konsumen terhadap pembelian barang elektronik yang tidak mendapatkan kartu jaminan atau garansi. Metode yang digunakan dalam jurnal ini adalah metode penelitian normatif dengan bahan kepustakaan. Dengan menganalisa peraturan perundang-undangan maka dapat ditarik kesimpulan dari jurnal ini adalah pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah apabila konsumen tidak mendapatkan kartu jaminan atau garansi, maka pelaku usaha dapat dikenakan Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika dan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta dikenai sanksi Represif yang terdapat dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Produk Elektronik, Kartu Jaminan atau Garansi

ABSTRACT

This Journal entitled "Consumer protection to purchase of goods electronic who do not get insurance cards or warranty". The purpose of this journal is to find forms legal protection or the customers to purchase of goods electronic who do not get insurance cards or warranty. The method used in this journal is a normative method with the literature. By analyzing the laws and regulations it can be concluded from this journal is prevention by the government if consumers do not get warranty card accordingly business players can be accordance with article 22 trade minister rule number 19/M-DAG/PER/5/2009 about registration manual guidelines and the use of the insurance cards / warranty selling in Indonesian language for telematics products and electronics and article 25 of the law number 8 years 1999 about consumer protection and sanction repressive contained in article 60 the law number 8 years 1999 about consumer protection

Keywords: Legal Protection, Consumer, Electronic Product, Insurance Cards or Warranty

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era Globalisasi manusia berkembang sangat dinamis, oleh karenanya ilmu pengetahuan dan teknologi pun berkembang sangat pesat. Sehingga orang sekarang lebih banyak menggunakan teknologi didalam kehidupan sehari-harinya. Seperti menggunakan motor atau mobil menuju tempat tujuan tidak lagi berjalan kaki, menggunakan mesin cuci untuk mencuci pakaiannya, komputer atau laptop serta handphone untuk berhubungan dengan orang yang jaraknya jauh dan untuk mengetahui perkembangan dunia. Manusia sudah sangat jarang menggunakan sesuatu yang manual dengan kemampuan sendiri, manusia lebih menyukai yang otomatis atau yang praktis digunakan. Manusia dewasa ini hidup dikelilingi dan sangat bergantung pada produk elektronik.

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyebutkan bahwa “Produk elektronika adalah produk-produk elektronika konsumsi yang dipergunakan di dalam kehidupan rumah tangga.”

Ketika membeli produk elektronik, manusia sebagai konsumen akan mendapatkan kartu garansi. Pada Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyatakan bahwa “Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.”

“Untuk menjamin tidak adanya kecacatan suatu produk. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selalu konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban.¹” Disinilah kegunaan

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hal.

hukum perlindungan konsumen untuk menjaga hak konsumen yang kadangkala diabaikan oleh pelaku usaha.

1.2 Tujuan

Tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pembelian barang elektronik yang tidak mendapatkan kartu jaminan atau garansi.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam mengkaji permasalahan ini, yaitu penelitian hukum normatif atau Dogmatika Hukum adalah ilmu yang kegiatan ilmiahnya mencakup kegiatan menginventarisasi, memaparkan, menginterpretasi dan mensistematisasi dan juga mengevaluasi keseluruhan hukum positif (teks otoritatif) yang berlaku dalam suatu masyarakat atau negara tertentu- dengan berdasarkan konsep-konsep (pengertian-pengertian), kategori-kategori, teori-teori, klasifikasi-klasifikasi, dan metode-metode dikembangkan khusus untuk melakukan semua kegiatan tersebut-yang keseluruhan kegiatannya itu diarahkan untuk mempersiapkan upaya menemukan penyelesaian yuridik terhadap masalah hukum (mikro maupun makro) yang mungkin terjadi didalam masyarakat.² Dengan melakukan pendekatan peraturan perundang-undangan, penulis menggunakan bahan hukum primer ataupun bahan hukum sekunder sebagai data utama dalam penyusunan jurnal ini.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Elektronik Yang Tidak Mendapatkan Kartu Jaminan Atau Garansi.

Kartu Jaminan atau Garansi (*warranty*) adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Biasanya konsumen sebagai pengguna terakhir dan penjual melengkapi pengisian data pada surat keterangan tersebut untuk kemudian dikirim ke pelaku agar didaftarkan tanggal mulai periode garansi. Konsumen yang dimaksud disini sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa “

² Sulistyowati Irianto dan Shidarta (ed.), 2011, *Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, hal. 142

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pada Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa “Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.” Disini secara tersirat pelaku usahalah yang memiliki kewajiban dalam pemberian kartu jaminan atau garansi kepada konsumen yang membeli produk elektroniknya.

Kartu garansi yang didapat dalam pembelian suatu produk elektronik untuk membuktikan keaslian dan menjamin bahwa barang itu tidak mengalami kecacatan. Pemberian kartu jaminan atau garansi pada produk elektronik diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika yang menyatakan bahwa “Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan (garansi purna jual) dalam Bahasa Indonesia.”

Kadangkalanya ada penjual atau pelaku usaha tidak memberikan kartu garansi kepada konsumen. Perbuatan pelaku usaha ini telah diatur dalam Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.”

Pada Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa :

- 1) 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.

- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada 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.

Dari Pasal 25 tersebut, “memberikan konsekuensi bahwa walaupun perjanjian para pihak tidak menentukan, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha.”³ Pelaku usaha yang tidak memberikan Kartu Jaminan atau Garansi kepada konsumen yang membeli produk elektroniknya dapat dikenakan sanksi pada Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan :

- 1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaku usaha wajib membeikan kartu jaminan atau garansi kepada konsumen yang membeli produk elektroniknya, sebagai jaminan bahwa produk dalam keadaan bebas dari kesalahan produksi. Pencehagan yang dilakukan oleh pemerintah apabila konsumen tidak mendapatkan kartu jaminan atau garansi, maka pelaku usaha dapat dikenakan Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika dan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta dikenai

³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

sanksi Represif yang terdapat dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Irianto, Sulistyowati dan Shidarta (ed.), 2011, *Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.

Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

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

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009
Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi
Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika