

**ANALISIS HUKUM JAMINAN TERHADAP PRODUK
ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU GARANSI
(Penelitian Di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

ISTI KHAIRIYAH

NPM. 1506200263



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : ISTI KHAIRIYAH
NPM : 1506200263
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS HUKUM JAMINAN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU GARANSI (Penelitian di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)
PENDAFTARAN : Tanggal 14 Maret 2019

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIP: 196003031986012001

Pembimbing

IRFAN, S.H., M.Hum.
NIDN: 0116036701

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.



BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 21 Maret 2019, Jam 13.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ISTI KHAIRIYAH
NPM : 1506200263
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS HUKUM JAMINAN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU GARANSI (Penelitian di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIP: 196003031986012001

Sekretaris

FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. Dr. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum.
2. Hj. ASLIANI HARAHAHAP, S.H., M.H.
3. IRFAN, S.H., M.Hum.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ISTI KHAIRIYAH
NPM : 1506200263
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS HUKUM JAMINAN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU GARANSI (Penelitian di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 13 Maret 2019

Pembimbing

IRFAN, S.H., M.Hum.
NIDN: 0116036701

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ISTI KHAIRIYAH
NPM : 1506200263
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS HUKUM JAMINAN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU GARANSI (Penelitian di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)
Pembimbing : IRFAN, S.H., M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
18/2/2019	temin & peruban skripsi	
21/2/2019	perbaiki skripsi	
13/3/2019	perbaiki skripsi	
9/3/2019	perbaiki skripsi	
10/3/2019	perbaiki skripsi	
11/3/2019	perbaiki skripsi	
12/3/2019	perbaiki skripsi	
13/3/2019	file dapat diujikan	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. IDA HANIFAH, SH., MH)

DOSEN PEMBIMBING

(IRFAN, S.H., M.Hum)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ISTI KHAIRIYAH**
NPM : 1506200263
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Analisis Hukum Jaminan Terhadap Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Kartu Garansi (Penelitian di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 13 Maret 2019

Saya yang menyatakan



ISTI
ISTI KHAIRIYAH

Unggul | Cerdas | Terpercaya

ABSTRAK

ANALISIS HUKUM JAMINAN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU GARANSI (Penelitian di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)

Isti Khairiyah
NPM. 1506200263

Kartu garansi atau jaminan (*warranty*) adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya garansi diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan 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. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang paling penting adalah kenyamanan, keamanan suatu produknya, maka oleh sebab itu kartu garansi sangat penting dilaksanakan dengan sebaik mungkin.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab jual beli terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi, untuk mengetahui akibat hukum terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi. Penelitian ini termaksud dalam jenis penelitian lapangan (*Field Research*) Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis (yuridis empiris). Sifat penelitiannya adalah deskriptif. Sumber data diambil dari data kewahyuan, data primer, dan data sekunder. Data kewahyuan diperoleh dari Al-Qur'an, data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan Dewantara Sitanggang dan Hidayat, data sekunder diperoleh dari bahan hukum primer yang berasal dari Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUHPerdara dan Peraturan Menteri Perdagangan No.19/M-DAG/PER/5/2009, dan bahan hukum sekunder berasal dari buku hukum, dan. Bahan hukum tersier berasal dari kamus dan internet.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa: 1. Faktor penyebab produk elektronik tidak disertai kartu garansi yaitu karena proses pembuatan barangnya tidak diindonesia atau barang impor dari Cina dan karena produk elektronik tersebut harganya lebih murah. 2. Akibat hukum terhadap produk elektronik tidak disertai kartu garansi yaitu dikenakan sanksi administratif yang termasuk dalam Pasal 60 UUPK dan akibatnya pada konsumen susah melakukan klaim pergantian apabila ada kerusakan produknya. 3. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi yaitu pemberian ganti rugi berupa perbaikan, pengembalian barang dengan ditukarkan produknya dan ada juga pengembalian uang.

Kata Kunci: Analisis Hukum, Jaminan, Produk Elektronik, Kartu Garansi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam yang selalu di curahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas selesainya skripsi ini, kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani., M.AP dan Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H. Demikian juga kepada Wakil Dekan I Bapak Faisal, S.H., M.Hum dan Wakil Dekan III Bapak Zainuddin, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Irfan, S.H., M.Hum selaku Pembimbing, dan Ibu Hj. Asliani Harahap, S.H., M.H selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada Abah saya Adianto dan Mama saya Rusnani, S.H yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, juga kepada sahabat-sahabat dekat saya di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga sahabat-sahabat saya yg lainnya yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini dan ucapan terimakasih kepada Bapak Dewantara Sitanggung dan Bapak Hidayat telah memberikan waktu saya untuk melakukan wawancara di Pasar Pusat Pasar Kota Medan.

Mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah SWT mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Maret 2019

Hormat Saya

Penulis,

ISTI KHAIRIYAH

NPM. 1506200263

DAFTAR ISI

PENDAFTARAN UJIAN	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
PERSETUJUAN BIMBINGAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan masalah.....	8
2. Faedah penelitian	8
B. Tujuan Penelitian	9
C. Defenisi Operasional.....	10
D. Keaslian Penelitian	11
E. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan pendekatan penelitian	13
2. Sifat penelitian	14
3. Sumber data.....	14
4. Alat pengumpulan data	15
5. Analisis data	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Analisis Hukum	18
B. Jaminan	19
1. Pengertian jaminan.....	19
2. Bentuk-bentuk jaminan.....	22
3. Dasar hukum jaminan.....	24
C. Produk Elektronik.....	27
1. Pengertian produk elektronik.....	27
2. Ruang lingkup produk elektronik.....	28
D. Kartu Garansi.....	29
1. Pengertian garansi.....	29
2. Bentuk garansi.....	30
3. Dasar hukum garansi.....	37

BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor Penyebab Produk Elektronik Tidak Disertai Kartu Garansi	40
B. Akibat Hukum Produk Elektronik Tidak Disertai Kartu Garansi	49
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Kartu Garansi	61

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan masa sekarang ini perdagangan makin meluas dan banyaknya para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli suatu barang dan/atau jasa salah satunya yaitu produk elektronik. Istilah jual beli dalam hukum perjanjian Indonesia diadopsi dari istilah *koop en verkoop* dalam bahasa Belanda. Hukum Belanda juga mengikuti konsep *emptio vendito* yang berasal dari hukum Romawi. Dalam hukum Romawi istilah jual beli adalah *emptio vendito*. *Emptio* bermakna membeli, kemudian *venditio* bermakna sebagai menjual. Dari istilah tersebut terlihat hubungan yang bersifat timbal balik antara dua pihak yang melakukan perbuatan hukum yang berbeda, pihak yang satu melakukan tindakan hukum untuk menjual, dan pihak yang lain melakukan tindakan untuk membeli.¹

Perkembangan masyarakat, berkaitan juga dengan memproduksi barang kebutuhan konsumen dan pola hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam masyarakat tradisional, barang-barang kebutuhan konsumen di produksi melalui proses yang sederhana. Sementara dalam masyarakat modern, barang-barang diproduksi secara massal, sehingga melahirkan masyarakat yang mengkonsumsi produk barang dan jasa secara massal pula (*mass consumer consumption*).²

¹ Ridwan Khairandy. 2016. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UII Press, halaman 1.

² Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, halaman 7.

Menurut kamus bahasa Indonesia, Produk diartikan sebagai barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari hasil akhir produksi itu. Produksi menurut kamus bahasa Indonesia ialah penghasilan atas barang atau benda.³ Elektronik adalah alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika serta hal atau benda yang menggunakan alat tersebut. Maka dari itu produk elektronik contohnya seperti penanak nasi (*rice cooker*), dispenser (*water dispenser*), mesin pelumat (*blender*), setrika listrik dan kipas angin adalah semua benda bergerak atau benda tidak bergerak atau jasa yang dihasilkan melalui proses produksi oleh pengusaha, sehingga benda yang tidak dihasilkan melalui proses produksi bukanlah merupakan produk. Produk elektronik diatas masih banyak diperjualbelikan di tempat seperti salah satunya yaitu Pasar Pusat Pasar Kota Medan yang menjual segala bentuk kebutuhan masyarakat pada umumnya, tetapi masih ada oknum pedagang yang memperjual belikan suatu produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi. Jual beli menurut Pasal 1457 *Burgerlijk Wetboek* (B.W) yang diterjemahkan dengan istilah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) adalah suatu persetujuan atau perjanjian yang mengikat penjual dan pembeli, pembeli mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang yang disetujui bersama, dan pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga barang yang disetujui bersama.⁴

³ Bambang Marhijanto. 1999. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*. Surabaya: Terbit Terang, halaman 274.

⁴ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.* halaman 2-3.

Ketentuan hukum perjanjian islam, jual beli dikenal dengan istilah *bay'*. Secara literal dalam bahasa Arab *bay'* memilikin dua arti yang berlawanan (*'addat*). *Bay'* dapat berarti menjual, tetapi juga berarti membeli. *Bay'* secara

Literal juga dapat diartikan sebagai transaksi menjual dan membeli atau dikenal dengan istilah *al bay' al mun'aqid*.⁵

Defenisi jual beli di atas dapat ditarik simpulan bahwa unsur-unsur yang terkandung jual beli, adalah sebagai berikut:⁶

- a. Adanya para pihak, yaitu penjual dan pembeli;
- b. Ada barang yang ditransaksikan;
- c. Ada harga; dan
- d. Ada pembayaran dalam bentuk uang.

Akibat hukum dari perjanjian jual beli adalah adanya penyerahan hak milik atas barang yang dijual dari penjual kepada pembeli. Pertukaran yang *ekuivalen* adalah antara benda dan harga dalam bentuk uang. Disisi lain dalam membeli produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi dapat menimbulkan kerugian yang dialami si konsumen karena seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumennya. Kewajiban yang dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Yang diperdagangkan dalam jual

⁵ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.* halaman 2.

⁶ *Ibid*, halaman 7.

beli juga termasuk dalam hukum dagang, karena hukum dagang adalah hukum yang mengatur tingkah laku manusia yang turut melakukan perdagangan untuk memperoleh keuntungan atau hukum yang mengatur hubungan hukum antara manusia dan badan-badan hukum satau sama lainnya dalam lapangan perdagangan.⁷ Dan Karena ketentuan mengenai jaminan/garansi diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu:

Pasal 7 Huruf e kewajiban pelaku usaha adalah:

“Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan”.

Pasal 25 UUPK:

“(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.”

Pasal 26 UUPK:

“Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

⁷ Zainal Asikin. 2013. *Hukum Dagang*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, halaman 1.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 19/M-DAG/PER/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronik yaitu:⁸

- (1) Setiap produk telematika dan elektronik yang di produksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.

Pernyataan dalam pasal di atas maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas jaminan/garansi wajib disediakan oleh pelaku usaha karena apabila tidak maka dapat melanggar hukum. Jaminan atau garansi biasanya dilakukan jika telah ditentukan terlebih dahulu dalam perjanjian.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata) Pasal 1320 sebagai berikut:

“Untuk sahnyanya suatu perjanjian:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.”

Garansi atau lazim disebut *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Garansi ini sangat bermanfaat bagi konsumen .

⁸ Ayu Anastasia Wulan, Skripsi: “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware”, http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.radenintan.ac.id/3412/1/SKRIPSI_FULL.pdf&ved=2ahUKEwi8tNfgvrfgAhUE148KHXq_D6YQFjAAEGQIBRAB&usg=AOvVaw2n4PNq5Sm8lyuQ1bRqoh1g, diakses Senin, 10 Desember 2018, pukul 22.00 WIB.

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

Garansi menjamin kualitas suatu produk dan garansi juga dapat digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat kerusakan suatu produk. Garansi juga memberikan manfaat bagi konsumen dan juga para pelaku usaha.

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁹

Menurut hukum Islam perjanjian/garansi seperti ini dapat diterima (tidak bertentangan) dengan ketentuan hukum Islam, Surah An-Nisa (4) Ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.

⁹ Danang Sunyoto. 2016. *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika, halaman 141.

Kegiatan dagang yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistik tersebut. Tetapi meskipun telah ada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, masih banyak juga suatu produk elektronik yang diperjualbelikan di Indonesia tidak dilengkapi dengan kartu garansi.

Kerugian yang dialami konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Oleh sebab itu maka disahkannya UUPK yang merupakan payung atau pengikat dari berbagai peraturan perundang-undangan yang tersebar.¹⁰

Peraturan yang diterapkan di Indonesia yang disebut dengan UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009, meskipun telah ada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut, masih banyak juga suatu produk elektronik yang diperjualbelikan di Indonesia tidak dilengkapi dengan kartu garansi khususnya di Medan.

Penjualan produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi yang melanggar UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan

¹⁰ Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, halaman 6.

Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, banyak menimbulkan akibat hukum dimana salah satunya yaitu merugikan konsumen, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dibuat dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Analisis Hukum Jaminan Terhadap Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Kartu Garansi (Penelitian Di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)”**.

1. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana faktor penyebab produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?
- b. Bagaimana akibat hukum terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

2. Faedah penelitian

Faedah penelitian ini diharapkan berguna baik secara teoritis maupun praktis, dengan kata lain yang dimaksud faedah teoritis yaitu faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya, dari segi praktis penelitian ini berfaedah bagi

kepentingan Negara, Bangsa, masyarakat dan pembangunan.¹¹ yaitu sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya ilmu hukum di bidang analisis hukum jaminan produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat umum agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat bahwasannya sangat perlu bagi pelaku usaha untuk menyediakan kartu garansi apabila membeli suatu produk elektronik, bagi negara, bangsa dan juga pembangunan di Indonesia mengenai analisis hukum jaminan terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor penyebab jual beli terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi di pasar pusat pasar kota Medan.
- b. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi.
- c. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi.

¹¹ Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 5.

C. Defenisi Operasional

Defenisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara defenisi-defenisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.¹² Sesuai dengan judul penelitian ini, maka dapat diterangkan defenisi operasional penelitian diatas yaitu:

1. Analisis hukum

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa.¹³ Hukum merupakan bagian dari perangkat kerja sistem sosial¹⁴.

2. Jaminan

Jaminan (*warranty*) atas kualitas produk ini adalah suatu jaminan atau garansi bahwa barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standart kualitas produk tertentu.¹⁵

3. Produk Elektronik

Menurut ketentuan 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 Pasal 1 ayat2 menyebutkan, Produk elektronik adalah semua benda bergerak atau benda tidak bergerak atau jasa yang dibuat berdasarkan

¹² *Ibid.*, halaman 17.

¹³ Sudarsono. 2007. *Kamus Hukum*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, halaman 32.

¹⁴ Ishaq. 2016. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 7.

¹⁵ Adrian Studedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, halaman 75.

prinsip-prinsip elektronika, hal atau benda yang mempergunakan alat-alat yang dibentuk atau bekerja atas dasar elektronika.

4. Kartu Garansi

Menurut ketentuan 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 Pasal 1 ayat 8 menyebutkan, 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.

D. Keaslian Penelitian

Persoalan kartu garansi bukanlah merupakan sesuatu hal yang baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak penelitian-penelitian sebelumnya yang mengangkat tentang kartu garansi dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain;

1. Skripsi Ayu Anastasia Wulan, NPM: 1421030263, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tahun 2018 yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan

Garansi Lifetime Produk Tupperware”. Skripsi ini merupakan penelitian Yuridis Empiris yang lebih menekankan kepada garansi seumur hidup terhadap produk Tupperware di Bandar Lampung.

2. Skripsi Ayu Wandira, NPM: B1109448, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Tahun 2013 yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Telematika dan Elektronika yang Tidak Disertai Dengan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia”. Skripsi ini merupakan penelitian Yuridis Empiris yang membahas tentang suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi, dalam skripsi ini produk elektronik tersebut tidak disertai dengan adanya kartu garansi.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Dalam kajian pembahasan yang penulis angkat ke dalam Skripsi ini mengarah kepada aspek kajian terkait bahwasannya produk yang diperjualbelikan dipasaran tidak disertai dengan adanya kartu garansi tetapi masih tetap mendapatkan perlindungan garansi meskipun garansi tersebut secara lisan tetapi tetap menjadi hak konsumen dalam perlindungan konsumen yang telah diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

E. Metode Penelitian

Batasan produk yang diperjualbelikan di Pasar Pusat Pasar Kota Medan yaitu hanya sebatas produk elektronik penanak nasi (*rice cooker*), dispenser (*water dispenser*), mesin pelumat (*blender*), setrika listrik, dan kipas angin. Secara umum, metode adalah prosedur, urutan, langkah-langkah dan cara yang digunakan dalam upaya pencapaian suatu tujuan.¹⁶ Penelitian pada dasarnya merupakan, "suatu upaya pencarian" dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap sesuatu obyek yang mudah terpegang di tangan. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa inggris yaitu *research*, yang berasal dari kata *re* (kembali) dan *to search* (mencari). Metode penelitian adalah semua metode/teknik yang digunakan untuk menghasilkan penelitian. Metode penelitian merujuk pada cara yang digunakan seseorang dalam melakukan kegiatan penelitian. Adapun metode penelitian yang akan digunakan penulis dalam menyusun dan mengimplementasikan data yang berkaitan dan diselidiki yaitu: metode penelitian yuridis dan empiris, dimana penulis melakukan studi lapangan dengan membandingkan studi yang ada di pustaka. Maka metode yang dipergunakan dalam penelitian meliputi:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan yuridis empiris, dengan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan dengan melalui wawancara dan

¹⁶ Pantas Simanjuntak. 2016. Tata Tulis Laporan (*An Introduction to Academic Writing*). Medan: USU Press, halaman 87.

didukung juga menggunakan data sekunder atau studi dokumentasi,¹⁷ dan menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang hanya semata-mata pada umumnya bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat-sifat, karakteristik atau faktor-faktor tertentu. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang teliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.¹⁸

4. Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber dari data kewahyuan, data primer dan data sekunder.

- a. Data kewahyuan adalah data yang bersumber dari hukum Islam sebagai ajaran agama yang berlandas kepada wahyu memposisikan Al-Qur'an dan Hadits sebagai data utama dalam suatu penelitian hukum islam.
- b. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini

¹⁷ Ida Hanifah, dkk. *Op.Cit.*, halaman 20.

¹⁸ Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta:UI-Press, halaman 9.

diperoleh melalui keterangan dan informasi yang di dapat dari Pasar Pusat Pasar Kota Medan.

- c. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan atau studi literatur.

5. Alat Pengumpul Data

- a. Data bersumber dari Hukum Islam yaitu: Al-Qur'an.
- b. Wawancara merupakan cara yang digunakan memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu dan tujuan ini dapat bermacam-macam bisa saja diagnosa atau untuk keperluan mendapat berita seperti yang dilakukan oleh wartawan dan untuk melakukan penelitian dan lain-lain.¹⁹ Wawancara dilaksanakan dengan memperoleh data langsung dengan bapak Dewantara Sitanggang yaitu pedagang/pelaku usaha di toko dewantara yang terletak di pasar pusat pasar kota Medan dan bapak Hidayat yaitu pedagang/pelaku usaha di toko ridha yang terletak di pasar pusat pasar kota Medan.

Studi dokumentasi terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas.

Bahan hukum primer ini pada dasarnya berkaitan dengan bahan-bahan pokok penelitian yang sifatnya mengikat dan biasanya berbentuk himpunan peraturan perundang-undangan seperti:

- a. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

¹⁹ Burhan Asofa. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, halaman 95.

- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
 - c. 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.
- 2) Bahan hukum sekunder atau sering dinamakan *secondary* data yang antara lain mencakup:
- a) Kepustakaan/buku literatur yang berhubungan dengan analisis hukum jaminan produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi.
 - b) Data tertulis yang berupa karya ilmiah, dan hasil penelitian yang sesuai dengan judul skripsi ini.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia, bahan dari internet dan sebagainya yang ada berhubungan dengan permasalahan judul ini.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Data yang diperoleh dari studi lapangan dan studi kepustakaan dikumpulkan serta diurutkan dalam satu pola, kategori, dan uraian dasar. Sehingga dapat diambil pemecahan masalah yang akan diuraikan

dengan menggunakan analisis kualitatif. Secara sederhana analisis kualitatif dalam penelitian ini adalah memaparkan, menjelaskan, dan menarik kesimpulan serta memecahkan masalah terkait judul penelitian dari data yang telah dikumpul.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Analisis Hukum

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa.²⁰ kegiatan memfokuskan untuk menguraikan segala sesuatu keseluruhan menjadi komponen yang memiliki masing-masing fungsi dalam kesatuan yang terpadu. Hukum merupakan bagian dari perangkat kerja sistem sosial. Fungsi sosial ini adalah untuk mengintegrasikan kepentingan anggota masyarakat, sehingga tercipta suatu keadaan yang tertib. Hal ini mengakibatkan bahwa tugas hukum adalah mencapai keadilan, yaitu keserasian antara nilai kepentingan hukum (*rechtszekerheid*).²¹ Analisis hukum biasanya memfokuskan terhadap peraturan yang ada tetapi tidak dijalankan dengan sempurna. Dalam hal ini analisis hukum berfokus kepada analisis hukum jaminan/garansi. Dimana jaminan/garansi diatur didalam UUPK yang di dalam Pasal 25 menjelaskan bahwasanya setiap produk elektronik harus disertai dengan kartu garansi, tetapi pada faktanya masih ada penjual yang tidak memberikan kartu garansi pada saat membeli produk elektronik, hal ini juga termasuk dalam 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 Elektronik Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4 menjelaskan bahwasanya

²⁰ Sudarsono. *Loc. Cit.*

²¹ Ishaq. *Loc. Cit.*

setiap produk elektronik harus disertai dengan kartu garansi. Pasal 9 ayat (1) Permendag menjelaskan bahwa produsen atau importir wajib menarik produk telematika dan elektronika dari peredaran apabila tidak melengkapi produk telematika dan elektronika dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 3 ayat (2), dan Pasal 3. Tetapi masih banyak saja pelaku usaha/produsen tetap memperjualbelikan produk elektronik tanpa adanya kartu garansi padahal peraturan tersebut sudah tegas dijelaskan. Dalam Pasal 10 Permendag ayat (1) menteri memiliki kewenangan pengaturan penyelenggaraan pendaftaran, pembinaan, dan pengawasan terhadap petunjuk penggunaan dan kartu jaminan produk telematika dan elektronika.

B. Jaminan

1. Pengertian jaminan

Istilah jaminan merupakan terjemahan dari bahasa Belanda, yaitu *zakerheid* atau *cautie*. *Zakerheid* atau *cautie* mencakup secara umum cara-cara kreditur menjamin dipenuhinya tagihan, di samping petanggung jawab umum debitur terhadap barang-barangnya.²²

Jaminan (*warranty*) atas kualitas produk ini adalah suatu jaminan atau garansi bahwa barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standar kualitas produk tertentu.²³

²² Salim HS. 2004. *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, halaman 21.

²³ Adrian Sutedi. *Loc. Cit.*

Seminar Badan Pembinaan Hukum Nasional yang diselenggarakan di Yogyakarta, dari tanggal 20 s.d. 30 Juli 1977 disimpulkan pengertian jaminan. Jaminan adalah “Menjamin dipenuhinya kewajiban yang dapat dinilai dengan uang yang timbul dari suatu perikatan hukum. Hartono Hadisoeparto berpendapat bahwa jaminan adalah “Sesuatu yang diberikan kepada kreditur untuk menimbulkan keyakinan bahwa debitur akan memenuhi kewajiban yang dapat dinilai dengan uang yang timbul dari suatu perikatan.²⁴

Jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi utang-piutang, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*bortgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung-menanggung dan perjanjian garansi.²⁵

Jaminan kebendaan adalah jaminan yang berupa hak mutlak atas suatu benda yang mempunyai hubungan langsung atas benda tertentu, dapat dipertahankan terhadap siapa pun, selalu mengikuti bendanya dan dapat dialihkan.²⁶

Jaminan perorangan berasal dari kata *borthtocht*. Ada juga yang menyebutkan dengan istilah jaminan *imateriil*. Pengertian jaminan perseorangan dapat dilihat dari berbagai pandangan dan pendapat para ahli. Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, mengartikan jaminan *imateriil* (perorangan) adalah: “Jaminan

²⁴ Salim HS, *Op. Cit.*, Halaman 22.

²⁵ Ayu Anastasia Wulan. *Op. Cit.*, halaman 47.

²⁶ Titik Triwulan Tutik. 2008. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana Prenadmedia Group, halaman 176.

yang menimbulkan hubungan langsung pada perorangan tertentu, hanya dapat dipertahankan terhadap debitur tertentu, terhadap harta kekayaan debitur umumnya”.²⁷

Jaminan perorangan memberikan hak *verbaal* kepada kreditor, terhadap benda keseluruhan dari debitur untuk memperoleh pemenuhan dari piutangnya.

Yang termasuk jaminan perorangan adalah:

- a. Penanggung (*borg*) adalah orang lain yang dapat ditagih;
- b. Tanggung menanggung, yang serupa dengan tanggung renteng;
- c. Perjanjian garansi (Pasal 1316 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)), yaitu bertanggung jawab guna kepentingan pihak ketiga.²⁸

Memberikan jaminan kepada konsumen, salah satu upaya yang dilakukan oleh penjual adalah dengan memberikan layanan garansi. Hal ini sesuai dengan yang tercantum di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Buku II tentang perikatan Pasal 1491 yang menyebutkan bahwa “Penanggung yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram; kedua terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi, atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.

²⁷ Salim HS, *Op.Cit.* halaman 217.

²⁸ Titik Triwulan Tutik. *Loc.Cit.*

2. Bentuk- bentuk jaminan

Jaminan atas kualitas produk dapat dibedakan atas dua macam, yaitu sebagai berikut:²⁹

1. *Express Warranty* (jaminan secara tegas)

Express warranty adalah suatu jaminan atas kualitas produk, baik dinyatakan secara lisan maupun tertulis. Dengan adanya *express warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang (produk) dan juga penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang atau produk dari produsen atau pembeli bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban terhadap kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dipasarkan. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutananya berdasarkan adanya *wanprestatie*.

2. *Implied Warranty*

Implied warranty adalah suatu jaminan yang dipaksakan oleh undang-undang atau hukum, sebagai akibat otomatis dari penjualan barang-barang dalam keadaan tertentu. Jadi, dengan *implied warranty*, dianggap bahwa jaminan ini selalu mengikuti barang yang dijual, kecuali dinyatakan lain. Misalnya kewajiban penjual untuk menanggung adanya cacat tersembunyi (*verborgen gebrek*) pada barang yang dijualnya, meskipun ia tidak mengetahui adanya cacat tersebut, kecuali jika ia dalam keadaan demikian telah minta

²⁹ Adrian Sutedi, *Loc. Cit.*

diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun (Pasal 1506 KUHPerdato).

Pasal 1506 KUHPerdato mewajibkan penjual untuk menjamin cacat yang tersembunyi yang terdapat pada barang yang dijualnya.

Implied warranty terdapat isyarat yang berlaku umum, di mana dalam setiap penjualan dianggap terdapat: jaminan tentang pemilikan, jaminan tentang kelayakan, dan jaminan bahwa barang yang dijual cocok untuk dipasarkan.

Jaminan kecocokan atau kelayakan, maka biasanya dituntut agar barang itu:

- a. Sama dengan barang pada umumnya disebut sebagai barang itu (sama dengan barang-barang sejenisnya);
- b. Mempunyai kualitas biasa kecuali dinyatakan tidak;
- c. Layak dipakai untuk keperluan biasa; dan
- d. Harus dibungkus dan diberi label yang memadai. Barang itu harus sesuai dengan keterangan yang terdapat pada pembungkus atau labelnya.

Konsumen sering kali terbentur dengan adanya pembatasan atau pembebasan tanggung jawab pengusaha (produsen dan penjual) atas kerugian yang dideritanya, seperti termuat dalam *exoneration clause* yang terdapat dalam perjanjian-perjanjian baku sepihak yang dibuat oleh pengusaha.

Praktik jual beli barang sehari-hari, sering kali dihadapkan pada bon pembayaran yang dibawahnya bertuliskan “Barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukarkan”.

3. Dasar hukum jaminan

Masyarakat memerlukan perlindungan dari pemerintah bagi semua barang elektronik yang dipakai oleh masyarakat luas yang merupakan hasil produksi dari pengusaha. Dasar hukum jaminan terdapat dalam:

- a. UUPK yang dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. UUPK ini berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000, yang merupakan awal pengakuan perlindungan konsumen dan secara legitimasi formal menjadi sarana kekuatan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia/konsumen dan pembuat produk bermutu.³⁰

UUPK Pasal 25 yaitu:

- (1) Pelaku usaha 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 yang 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.

Pasal 26 yaitu: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

³⁰ Adrian Sutedi, *Op.Cit*, halaman 5.

- b. 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.

Pasal 2 yang berisikan sebagai berikut:

- (1) Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di dalam pasar negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.
- (2) Kewajiban penggunaan Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 3 yang berisikan sebagai berikut:

- (1) Petunjuk penggunaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang-kurangnya mengenai:
 - a. nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri;
 - b. nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor;
 - c. merek, jenis, tipe, dan/atau model produk;
 - d. spesifikasi produk;
 - e. cara penggunaan sesuai fungsi produk; dan
 - f. petunjuk pemeliharaan.
- (2) Kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang-kurangnya mengenai:
 - a. masa garansi;
 - b. biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
 - c. pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
 - d. nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*service center*);
 - e. nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
 - f. nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.
- (3) Pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa:
 - a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*service center*);
 - b. Ketersediaan suku cadang;
 - c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan

- d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.
- (4) Pemberian pelayanan purna jual sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi produk yang telah diperbaiki oleh pusat pelayanan purna jual (*service center*) lain, selain yang tercantum dalam kartu jaminan.

Pasal 4 yang berisikan sebagai berikut: “Produk telematika dan elektronika yang wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri ini”.

Dasar hukum jaminan dalam jual beli produk elektronik diatas di dalam

Pasal 9 juga disebutkan bahwasannya:

- (1) Produsen atau importir wajib menarik produk telematika dan elektronika dari peredaran, apabila:
 - a. Tidak melengkapi produk telematika dan elektronika dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 2 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3); atau
 - b. Petunjuk produk telematika dan elektronika dari peredaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh produsen atau importir berdasarkan perintah Direktur Jenderal atas nama Menteri.
- (2) Penarikan produk telematika dan elektronika dari peredaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh produsen atau importir berdasarkan perintah Direktur Jenderal atas nama Menteri.
- (3) Seluruh biaya penarikan produk telematika dan elektronika dari peredaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada produsen dan importir.

C. Produk Elektronik

1. Pengertian produk elektronik

Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang (*tangible goods*), baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Produk bukan hanya berupa *tangible goods*, tetapi juga termasuk yang bersifat *intangible*, seperti listrik, produk alami (misalnya makanan binatang piaraan dengan jenis binatang lain), tulisan (misalnya peta penerbangan yang

diproduksi secara massal), atau perlengkapan tetap pada rumah real estate (misalnya rumah).³¹

Produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk di konsumsi dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya. Suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain baik dari segi kualitas, desain, bentuk, ukuran, kemasan, pelayanan, garansi, dan rasa agar dapat menarik minat konsumen untuk mencoba dan membeli produk tersebut.

Pengertian Elektronik, Elektro atau yang berkenaan dengan listrik, yang berhubungan dengan sesuatu yang bersifat listrik, pengetahuan tentang seluk beluk benda yang membutuhkan listrik untuk menyalakannya.

Produk elektronik menurut ketentuan 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, Elektronik adalah alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika serta hal atau benda yang menggunakan alat tersebut, dan antara lain dapat digunakan pada:

- a. Elektronik konsumen, alat elektronik untuk penggunaan pribadi dan sehari-hari
- b. Media elektronik, sarana media massa yang mempergunakan alat elektronik modern, misal radio, televisi dan film.

³¹ Adrian Sutedi, *Op.Cit.*, halaman 64.

Kesimpulan dari pengertian di atas maka dari itu, Produk elektronika adalah produk-produk elektronika konsumsi yang dipergunakan di dalam kehidupan rumah tangga dan benda bergerak yang dihasilkan melalui proses produksi oleh pengusaha elektronik.

2. Ruang lingkup produk elektronik

Barang elektronik merupakan suatu bentuk kebendaan. Di dalam Buku Kedua Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang kebendaan, yang dapat digolongkan kedalam tiga macam yaitu:

1. Benda bergerak
2. Benda tidak bergerak
3. Benda tidak bertubuh

Konsumen memiliki pendapat bahwa produk barang yang diperlukan adalah produk barang yang aman bagi keselamatan/kesehatan tubuh untuk keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah.

D. Kartu Garansi

1. Pengertian garansi

Garansi adalah perjanjian tertulis antara produsen dan konsumen meliputi spesifikasi produk, tanggung jawab pembeli, dan tindakan yang dilakukan oleh produsen apabila produk tidak bekerja sesuai dengan fungsinya. Garansi adalah bentuk pernyataan yang berhubungan dengan adanya kompensasi yang nantinya akan digunakan untuk memperbaiki, mengganti *part* atau memperpanjang lamanya pemberian garansi apabila terjadi kerusakan atau kegagalan produk selama masa garansi.

Pasal 1 angka (8), Peraturan Menteri Perdagangan Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika menyebutkan 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.

Garansi adalah sebuah bentuk jaminan yang ditetapkan dengan undang-undang, khususnya dalam hal jangka waktu minimalnya. Garansi dapat berupa pergantian barang yang dibeli atau bentuk lain senilai barang tersebut, atau berbentuk layanan perbaikan kerusakan, atau berupa ketersediaan suku cadang yang orisinal dari produsen yang sama. Dalam UUPK Pasal 25 ayat (1).

2. Bentuk garansi

Garansi ini dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu:³²

- a. Garansi internal yaitu janji yang dibuat oleh suatu departemen atau divisi kepada pelanggan internalnya, yakni orang-orang yang bekerja untuk saling mendukung dalam suatu perusahaan. Garansi ini dilandaskan pada komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, ketepatan waktu, akurasi kejujuran, masukan maupun kesungguhan.
- b. Garansi eksternal yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada pelanggan eksternalnya, menyangkut pelayanan yang unggul dan produk yang handal serta berkualitas tinggi. Dalam hal ini perusahaan harus benar-

³² T. Elisabeth Cintya Santosa. “Peran Garansi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Perusahaan Jasa”. Jurnal manajemen Maranatha Vol.3, November 2004.

benar berusaha untuk menepatinya, karena apabila tidak ditepati justru akan menjadi bumerang.

Kebijakan garansi dibentuk oleh beberapa elemen yang meliputi:³³

a. Kebijakan garansi satu dan dua dimensi

Kebijakan garansi satu dimensi ditetapkan berdasarkan waktu pemakaian produk. Sedangkan kebijakan garansi dua dimensi ditetapkan tidak hanya berdasarkan waktu pemakaian saja, melainkan juga jumlah pemakaian produk.

b. Kebijakan *free replacement* (FRW), *pro-rata* (PRW), dan *money back warranty* (MBW)

Kebijakan FRW adalah kebijakan dimana produsen akan mengganti atau memperbaiki komponen yang rusak selama masa periode garansi. Kebijakan PRW memiliki arti bahwa produsen akan mengembalikan harga beli produk atau mengganti komponen yang rusak berdasarkan harga produk dikalikan proporsi waktu kegagalan terhadap total periode garansi. Kebijakan MBW diberikan oleh produsen ketika terjadi kegagalan selama periode garansi. Dimana Produsen akan mengembalikan harga beli produk.

c. Kebijakan *renewing* dan *non-renewing*

Kebijakan *renewing* adalah kebijakan yang diberikan oleh produsen dimana jika terdapat kegagalan produk selama masa garansi, maka akan digantikan dengan produk sejenis dan produk pengganti akan diberikan garansi baru yang identik periodenya. Secara tidak langsung dapat diartikan bahwa setiap kali

³³ M. Rofichul Nuril Abshor, Maria Anityasari, "Analisis Perhitungan Biaya Garansi Untuk Produk Dengan Level Multiple Sub-Assemblies (Studi Kasus : Mesin Cuci LG 2 Tabung)", Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No.1, (2012).

penggantian produk, maka periode garansi juga selalu diperbarui. Berbeda dengan kebijakan *non-renewing*, pada kebijakan ini periode garansi yang diberikan hanya sebesar sisa periode garansi produk original.

Kartu jaminan atau 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.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi kriteria, diantaranya meliputi:

- a. Realistis dan dinyatakan secara spesifik, misalnya garansi berlaku untuk jangka waktu 1 tahun.
- b. Sederhana, komunikatif dan mudah dipahami.
- c. Mudah diperoleh atau diterima oleh pelanggan.
- d. Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan.
- e. Terpercaya (*credible*), baik reputasi perusahaan yang memberikan maupun tipe garansinya itu sendiri.
- f. Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
- g. Sungguh berarti, artinya disertai dengan ganti rugi yang bayaran signifikan dan disesuaikan dengan harga produk yang dibeli, tingkat keseriusan masalah yang dihadapi, dan persepsi pelanggan terhadap apa yang adil bagi mereka.
- h. Memberikan standar kinerja yang jelas.

Atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian, yang sama pentingnya dengan adanya kartu garansi. Atribut produk diantaranya meliputi:³⁴

a. Merek

Merek merupakan nama, istilah, tanda, simbol/lambang, desain, warna, gerak atau kombinasi atribut-atribut produk lainnya yang diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensi terhadap produk pesaing. Pada dasarnya suatu merek merupakan janji penjual untuk secara konsisten menyampaikan serangkaian ciri-ciri, manfaat, dan jasa tertentu kepada para pembeli. Merek yang baik juga menyampaikan jaminan tambahan berupa jaminan kualitas. Merek sendiri digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu:

1. Sebagai identitas, yang bermanfaat dalam diferensiasi atau membedakan produk suatu perusahaan dengan produk pesaingnya. Ini akan memudahkan konsumen untuk mengenalinya saat berbelanja dan saat melakukan pembelian ulang.
2. Alat promosi, yaitu sebagai daya tarik produk.
3. Untuk membina citra, yaitu dengan memberikan keyakinan, jaminan kualitas, serta prestise tertentu kepada konsumen.
4. Untuk mengendalikan pasar.

Merek memegang peranan penting dalam pemasaran. Ada perbedaan yang cukup besar antara produk dan merek. Produk hanyalah sesuatu yang dihasilkan pabrik. Sedangkan merek merupakan sesuatu yang dibeli konsumen. Bila produk

³⁴ Arlina Design, "Pengertian Atribut Produk, Unsur-Unsur dan Contohnya", <https://www.ilmu-ekonomi-id.com>, diakses Selasa, 25 Februari 2019, Pukul 22.42 WIB.

bisa saja ditiru pesaing, maka merek selalu memiliki keunikan yang relatif sukar dijiplak. Merek berkaitan dengan persepsi, sehingga sesungguhnya persepsi dan bukan sekedar pertarungan produk.

b. Kemasan

Pengemasan (*packaging*) merupakan proses yang berkaitan dengan perancangan dan pembuatan wadah (*container*) atau pembungkus (*wrapper*) untuk suatu produk. tujuan penggunaan kemasan antara lain meliputi:

- a. Sebagai pelindung isi (*protection*), misalnya dari kerusakan, kehilangan, berkurangnya kadar/isi dan sebagainya.
- b. Untuk memberikan kemudahan dalam penggunaan (*operating*), misalnya supaya tidak tumpah, sebagai alat pemegang dan lain-lain.
- c. Bermanfaat dalam pemakaian ulang (*reusable*), misalnya untuk diisi kembali (*refill*) atau untuk wadah lain.
- d. Memberikan daya tarik (*promotion*), yaitu aspek artistik, warna bentuk, maupun desainnya.
- e. Sebagai identitas (*image*), misalnya berkesan kokoh/awet, lembut atau mewah.
- f. Distribusi (*shipping*), misalnya mudah disusun, dihitung dan ditangani.
- g. Informasi (*labelling*), yaitu menyangkut isis, pemakaian dan kualitas.
- h. Sebagai cermin inovasi produk, berkaitan dengan kemajuan teknologi dan daur ulang.

Pemberian kemasan pada suatu produk bisa memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat komunikasi

Manfaat utama kemasan adalah sebagai media pengungkapan informasi produk kepada konsumen. Informasi tersebut meliputi cara menggunakan produk, komposisi produk dan informasi khusus (efek samping, frekuensi pemakaian yang optimal dan sebagainya). Informasi lainnya berupa segel atau simbol bahwa produk tersebut halal dan telah lulus pengujian/disahkan oleh instansi pemerintah yang berwenang.

2. Manfaat fungsional

Kemasan seringkali pula memastikan peranan fungsional yang penting, seperti memberikan kemudahan, perlindungan dan penyimpanan.

3. Manfaat perseptual

Kemasan juga bermanfaat dalam menanamkan persepsi tertentu dalam benak konsumen.

c. Pemberian label (*Labeling*)

Labeling berkaitan erat dengan pengemasan. Label merupakan bagian dari suatu produk yang menyampaikan informasi mengenai produk dari suatu produk yang menyampaikan informasi mengenai produk dan penjual. Sebuah label bisa merupakan bagian dari kemasan, atau bisa pula etiket (tanda pengenal) yang dicantumkan pada produk. Secara garis besar terdapat tiga macam label, diantaranya sebagai berikut:

- a. *Brand label*, yaitu nama merek yang diberikan produk atau dicantumkan pada kemasan.
- b. *Descriptive label*, yaitu label yang memberikan informasi obyektif mengenai penggunaan, konstruksi/pembuatan, perawatan/perhatian dan kinerja produk, serta karakteristik-karakteristik lainnya yang berhubungan dengan produk.
- c. *Grade label*, yaitu label yang mengidentifikasi penilaian kualitas produk.
- d. Layanan pelengkap (*Supplementary Services*)

Saat ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap. Produk ini umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan tipe yang lain, tetapi layanan pelengkapannya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap pada suatu produk diantaranya sebagai berikut:

- a. Informasi, misalnya jalan/arah menuju tempat produsen, jadwal penyampaian produk/jasa, harga, instruksi, mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap (*warnings*), kondisi penjualan/layanan, pemberitahuan adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reevaluasi, rekapitulasi rekening, dan tanda terima.
- b. Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi dan konsultasi manajemen/teknis.

- c. *Order taking*, meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu; jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi)).
- d. *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelumnya penyampaian produk, menangani complain/pujian/saran, pemecahan masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan pemakaian produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya), dan resitusi (pengembalian uang, kompensasi dan sebagainya).
- e. *Caretaking*, terdiri atas perhatian dan perlindungan barang milik konsumen, serta perhatian dan perlindungan barang yang dibeli konsumen.
- f. *Billing*, mencakup laporan rekening periodik, laporan verbal mengenai jumlah rekening, faktur untuk transaksi individual.
- g. Pembayaran, berupa pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran.

e. Jaminan/garansi

Jaminan adalah janji yang merupakan kewajiban pelaku usaha/produsen atas produknya kepada konsumen, dimana para konsumen akan diberi ganti rugi bila produk ternyata tidak bisa berfungsi sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan. Jaminan bisa meliputi kualitas produk, reparasi, dan ganti rugi (uang kembali atau produk ditukar) dan sebagainya. Jaminan ada yang bersifat tertulis dan ada juga yang bersifat tidak tertulis. Sekarang ini jaminan sering

dimanfaatkan sebagai aspek promosi, terutama pada produk-produk yang tahan lama.

3. Dasar hukum garansi

Dasar hukum garansi sama saja dengan dasar hukum jaminan karena sama-sama diatur dan tercantum dalam UUPK dan 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.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pasar adalah tempat orang berjual beli. Sedangkan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Pasal 1 angka 12 menyebutkan, Pasar adalah lembaga ekonomi tempat bertemunya pembeli dan penjual, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk transaksi perdagangan. Jual beli adalah suatu persetujuan, dimana pihak yang satu mengikat diri untuk menyerahkan barang yang tertentu, dan pihak yang lain mengikat diri untuk membayar harganya.³⁵ Salah satu Pasar yang dikelola langsung oleh Pemerintah Kota Medan Yaitu Pasar Pusat pasar, Pusat Pasar (juga dikenal dengan nama Pajak Sentral atau Tua Pa Sat) adalah sebuah pasar besar yang terletak di Pusat Pasar, Medan Kota, Kota Medan, Indonesia. Gedung Pusat Pasar pada masa kini terhubung dengan gedung Medan Mall, sebuah pusat perbelanjaan modern.

Perusahaan Daerah (PD) Pasar Pusat Pasar yang terletak di Jl. Pasar Pusat Pasar No. 1-A 2 Losd Ikan Basah, Pusat Pasar, Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20212. Yang tugas pokoknya yaitu:

1. Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat di bidang sarana pasar.

³⁵ J.C.T.Simorangkir, dkk. 2000. *Kamus Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 77.

2. Membantu dan menunjang kebijaksanaan umum Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam penyediaan dan peningkatan sarana pasar.
3. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Fungsinya yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun dan melaksanakan perencanaan pasar termasuk pembangunan, pemeliharaan dan pengawasan.
2. Melaksanakan pengelolaan pasar dan fasilitas lainnya.
3. Membina pedagang pasar.
4. Membantu menciptakan stabilitas harga dan kelancaran distribusi barang di pasar.
5. Melaksanakan usaha lain yang ditetapkan direksi setelah mendapat persetujuan Kepala Daerah.

Hasil ini sebagaimana sesuai dalam hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung yang menyebutkan bahwa “setiap produk elektronik yang yang diperjualbelikan di pasar pusat pasar ini disertai dengan garansi”.³⁶

Pasar Pusat Pasar Kota Medan banyak menjual berbagai macam barang kebutuhan pokok yang dibutuhkan masyarakat, Seperti salah satunya yaitu produk elektronik. Produk elektronik yang diperjual belikan di pasar pusat pasar disertai dengan garansi, Karena garansi merupakan suatu hak setiap pelanggan atau konsumen untuk meyakinkan pembeli bahwa barang yang dibeli berkualitas baik.

³⁶ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

Garansi disebut juga dengan jaminan produk.³⁷ Tetapi pada kenyataannya produk elektronik masih ada diperdagangkan/diperjualbelikan tanpa disertai adanya kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia.

Kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa indonesia sangat penting dalam membeli suatu produk elektronik karena 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.

A. Faktor Penyebab Produk Elektronik Tidak Disertai Kartu Garansi

Pada perkembangan sekarang ini di Pasar Pusat Pasar Kota Medan masih ada yang menjual barang dan/atau jasa suatu produk elektronik yang diperjual belikan tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual. Faktor penyebab suatu produk elektronik tidak disertai dengan kartu garansi ialah produk elektronik tersebut berasal dari luar negeri atau produk impor.

Hasil ini sebagaimana sesuai dalam hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang dan Hidayat, yang menyebutkan “Bahwa faktor penyebab suatu produk elektronik tidak disertai dengan kartu garansi karena pembuatan barangnya tidak di indonesia atau barang yang diimpor dari luar negeri yang masuk dari salah satu negara contohnya yaitu Cina”,³⁸ dan “Faktor penyebabnya

³⁷ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

³⁸ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

juga karena suatu produk elektronik yang dijual harganya lebih terjangkau dibandingkan dengan produk elektronik yang disertai dengan kartu garansi”³⁹.

Setiap produsen/pelaku usaha pasti akan menjelaskan bahwasannya suatu produk elektronik yang dijualnya tidak disertai kartu garansi. Karena seorang produsen/pelaku usaha harus bersifat transparan terhadap suatu produk yang diperjual belikan tersebut, setiap pembeli yang ingin membeli produk elektronik pasti produsen menjelaskan tentang kualitas suatu produknya dan mengenai ada tidaknya kartu garansi yang menjadi fasilitas dan hak yang wajib dimiliki seorang konsumen, dan konsumen tetap sepakat soal ketentuan yang dibuat oleh produsen dan konsumennya.⁴⁰ Tetapi penulis menemukan fakta bahwasannya kurangnya rasa ingin tahu konsumen terhadap ada tidaknya kartu jaminan/garansi, seharusnya konsumen selalu menanyakan mengenai ketersediaan kartu jaminan/garansi produk elektronik yang dibeli karena hal itu merupakan hak konsumen.

Pasar biasanya terdapat produk elektronika dengan harga yang murah namun dengan kualitas yang rendah pula. Kategori produk yang diperjualbelikan tanpa disertai kartu garansi sebagai batasannya yaitu seperti penanak nasi (*rice cooker*), dispenser (*water dispenser*), mesin pelumat (*blender*), setrika listrik dan kipas angin.

Hasil ini sebagaimana sesuai dengan hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung dan Hidayat yang menyebutkan bahwa:

³⁹ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

Biasanya produk yang tidak disertai dengan kartu garansi cenderung harga suatu produk yang dijual lebih murah dibandingkan dengan yang disertai dengan kartu garansi, contohnya seperti mesin pelumat (*blender*) yang kisaran harganya dimulai dari Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) hingga Rp.150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah),⁴¹ dan ada juga contohnya seperti setrika merk nino yang kisaran harganya Rp. 70.000 (tujuh puluh ribu rupiah) yang merupakan produk indonesia tetapi dengan kualitas rendah dan biasanya dengan kualitas seperti itu produk tersebut digunakan sebagai hadiah karena dengan harga yang lebih murah dari produk yang biasanya.⁴²

Suatu produk elektronik tidak disertai kartu garansi bisa disebabkan oleh beberapa faktor penyebab yaitu:⁴³

1. Faktor konsumen

Konsumen kurang merespon terhadap ada tidaknya kartu garansi masih sangat rendah yang menanyakan kartu garansi kepada pelaku usaha. Seharusnya konsumen menanyakan mengenai ketersediaan kartu jaminan/garansi pada produk elektronik yang dibeli karena hal tersebut adalah hak konsumennya, dalam hal inilah seorang konsumen seharusnya lebih kritis untuk menanyakan kondisi suatu barang, baik dari kualitas maupun dari kelengkapan barang dari produk tersebut. Karena dengan adanya kartu garansi dapat menjadi penghubung antara produsen dan konsumen apabila sewaktu-waktu pada masa yang diperjanjikan produk telematika yang dibelinya mengalami kerusakan. Konsumen dapat mengklaim

⁴¹ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁴² Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁴³ Angela Hutagaol, dkk. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Telematika Impor Tanpa Disertai Kartu Garansi Terkait Kwajiban Pencantuman Kartu Garansi Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2019". *Jurnal Hukum Diponegoro* Vol. 5, No. 3, (2016).

perbaikan dan ketersediaan suku cadang produk selama masa garansi yang diperjanjikan di pusat pelayanan purna jual secara cuma-cuma.

Faktor yang menyebabkan masih beredarnya produk elektronik impor yang tidak disertai kartu garansi selain karena ketidak perdulian para konsumen juga disebabkan oleh permintaan konsumen yang terlalu banyak terhadap produk elektronik namun dengan harga yang lebih murah dibandingkan kualitas suatu produk elektronik tersebut. Karena produk- produk elektronik yang tidak mempunyai kartu garansi jauh lebih murah dan biasanya akan menarik minat dari pembeli karena tergiur dengan harga yang murah, namun tidak tahu bagaimana kualitasnya dan biasanya juga toko menjanjikan perbaikan atau garansi kepada pembeli yang biasanya hanya satu bulan saja dan biasanya pelaku usaha akan meyakinkan pembelinya bahwa produk tersebut bukan produk yang cepat rusak.

Anggapan pembeli yang ingin mendapatkan harga murah dan kualitas bagus inilah kemudian yang menjadikan barang ini diminati apalagi para konsumen yang tidak terlalu memikirkan penggunaan jangka panjang produk elektronik tersebut. Sebenarnya pelanggaran terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi itu disebabkan oleh konsumen tersebut karena bisa dikatakan tingginya ilegal karena besarnya permintaan (*demand*) dari masyarakat sebagai konsumen itu sendiri. Dengan kata lain masih banyak konsumen yang lebih memilih produk elektronik impor yang tidak disertai kartu garansi ketimbang produk yang melalui jalur resmi dan sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan pemerintah.

2. Faktor pelaku usaha

Pelaku usaha belum memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dijualnya kepada konsumen serta belum memberikan informasi kepada konsumen terhadap ada tidaknya kartu garansi dalam produk elektronik yang dijualnya. Setiap pelaku usaha dalam undang-undang perlindungan konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan dalam hal ini maka sudah seharusnya pelaku usaha memberikan informasi yang benar kepada para konsumen mengenai kondisi dan jaminan produk yang mereka jual. Biasanya para pelaku usaha yang menjual produk elektronik tanpa kartu garansi adalah produk-produk ilegal biasanya produk impor yang mereka jual untuk menarik minat pembeli dengan harga yang lebih murah.

3. Faktor pemerintah

Pemerintah memiliki peran dalam beredarnya produk elektronik impor pada pasar tanpa disertai kartu garansi. Kurangnya pengawasan pada peredaran barang dalam negeri karena pengawasan pada produk elektronik. Wilayah yang luas mengakibatkan pemerintah mengalami kesulitan untuk menjangkau semua tempat apalagi pada wilayah pelabuhan tempat penyeludupan barang-barang ilegal. Kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha dan konsumen menjadikan masih banyaknya konsumen masih belum tahu hak-haknya sebagai konsumen, bagaimana memenuhi hak-haknya sebagai konsumen apabila dirugikan.

Setiap pelanggan mengharapkan garansi pada setiap produk yang mereka beli. Karena dengan adanya garansi bukan hanya pihak pelanggan yang akan mendapatkan keuntungan, namun juga setiap perusahaan.

Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung dan Hidayat yang menyatakan bahwa:

Pada umumnya garansi adalah bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-consumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Bentuk suatu garansi yang dijual di pasaran diterapkan pada saat membeli produk elektronik ada dua macam yaitu garansi dinyatakan secara tegas (*express warranty*) dan garansi secara tersirat (*implied warranty*).⁴⁴

Bentuk garansi produk ada dua macam yaitu:

- a. Garansi dapat dinyatakan secara tegas (*express warranty*) atau garansi pabrik yang lazimnya dinyatakan secara tegas dan tertulis seperti halnya ada kartu jaminan/garansi purna jual.
- b. Garansi secara tersirat (*implied warranty*) atau juga yang disebut dengan toko yang disampaikan secara lisan yang dilakukan oleh kedua pihak sehingga terjadinya kesepakatan.

Undang-undang No.8 Tahun 1999 Pasal 4 dan 5, hak dan kewajiban konsumen, antara lain dijelaskan sebagai berikut.⁴⁵

1. Hak konsumen meliputi: (a) hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; (b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁴⁵ Ida Nadirah. 2017. *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*. Medan: Ratu Raja, halaman 363.

sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; (d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (e) hak untuk mendapatkan advokasi dalam upaya penyelesaian sengketa; (f) hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; (g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

2. Kewajiban konsumen antara lain: (a) membaca, mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; (b) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; (c) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dan (d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dan kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Hak pelaku usaha antara lain: (a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar

⁴⁶ Ida Nadirah, *Op.Cit*, halaman 364.

barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; (b) hak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad tidak baik; (c) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; (d) hak untuk rehabilitasi nama baik; (e) hak-hak yang diatur oleh perundang-undangan yang lainnya.

2. Kewajiban pelaku usaha antara lain: (a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; (b) melakukan informasi yang benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; (c) memperlakukan atau melayani konsumen, secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan, pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasar ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; (d) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; dan memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut Dewantara Sitanggung berdasarkan hasil wawancara yang menyebutkan sebagai berikut:

Berdasarkan penjelasan hak dan kewajiban diatas hak konsumen yang paling penting dan utama dalam perlindungan konsumen ialah masalah tentang kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen dan terlebih barang dan/atau jasa tersebut disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual untuk menjamin suatu produk tersebut apabila ada kerusakan suatu produk barang dan/atau jasa tersebut.⁴⁷

Pelaku usaha sering mempromosikan produk yang mereka tawarkan dengan menyatakan bahwasannya produk yang ditawarkan merupakan produk yang memiliki kualitas produk yang baik, ekonomis, dan tahan lama yang cenderung bisa menarik minat beli konsumen. Tetapi ada saja yang tidak sesuai dengan aslinya.

Menurut Dewantara Sitanggung berdasarkan hasil wawancara manfaat garansi yaitu:

Garansi memiliki beberapa manfaat yang menjadi poin utama seorang konsumen membeli produk yang diyakinkannya dan dengan adanya garansi/ jaminan bagi suatu produk elektronik yang menjadikan alasan mengapa garansi dianggap penting yaitu:⁴⁸

1. Untuk meyakinkan pembeli/konsumen bahwa barang yang dibeli berkualitas baik,
2. Dengan adanya garansi pembeli mengetahui bahwa produk yang mereka beli ada garansi jika ada kerusakan, karena dengan adanya garansi bisa mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli suatu produk elektronik tersebut,
3. Menetapkan suatu standart produk yang jelas.
4. Untuk memberikan dan menyediakan kualitas barang yang baik agar mampu mendapatkan kepuasan yang baik dari pembeli/konsumennya.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

Hasil wawancara yang dipaparkan diatas bahwa apapun alasannya sudah jelas pelaku usaha mempunyai kewajibannya untuk tetap menyertakan kartu garansi dalam produk elektronik yang dijualnya diminta ataupun tidak diminta pembeli (konsumen) karena ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan No.19/M-DAG/PER/5/2009 diatur bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan dalam negeri wajib dilengkapi dengan buku petunjuk dan kartu jaminan/garansi bahasa indonesia, sehingga walaupun pembeli tidak pernah meminta ataupun menanyakan kartu garansi, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyertakan kartu garansi dalam produk yang dijualnya.

Pasal 1494 KUHPdata menentukan bahwa “meskipun telah diperjanjikan bahwa penjual tidak akan menanggung suatu apapun, penjual bertanggung jawab atas akibat suatu perbuatan yang dilakukannya”, segala perjanjian yang bertentangan dengan ini adalah batal. Disini terdapat pernyataan yang mengharuskan penjual untuk mengindahkan ketentuan pasal tersebut. Jika tidak iindahkan, maka perjanjian atau kesepakatan yang ada batal.⁴⁹ Tetapi yang paling penting adalah harus adanya suatu kartu garansi terhadap setiap produk elektronik yang diperjualbelikan.

B. Akibat Hukum Terhadap Produk Elektronik yang Tidak Disertai Kartu Garansi

Akibat hukum pelaku usaha dalam menjual produk elektronik yang tidak disertai dengan adanya kartu jaminan/garansi sama saja dengan seorang pelaku

⁴⁹ Ridwan Khairandy, *Op.Cit*, halaman 13.

usaha melanggar kewajiban yang ada di jelaskan dalam UUPK yang terdapat dalam Pasal 4 sampai 7. Di dalam Pasal 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/2009 Pasal 8 menyatakan bahwa setiap orang perseorangan atau badan usaha dilarang menjual, membeli dan/atau menerima pemindah tangganan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan yang telah terdaftar.

Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan No.19/M-DAG/PER/2009

Menegaskan, sebagai berikut:

- (1) Produsen atau importir wajib menarik produk telematika dan elektronika dari peredaran apabila:
 - a. Tidak melengkapi produk telematika dan elektronika dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 3 ayat (2) dan(3).
 - b. Petunjuk penggunaan dalam bahasa indonesia tidak didaftarkan.
- (2) Penarikan produk telematika dan elektronika dari peredaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Dilakukan oleh produsen atau importir berdasarkan perintah Direktur Jenderal atas nama Menteri.
- (3) Seluruh biaya penarikan produk telematika dan elektronika dari peredaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada produsen atau importir.

Garansi suatu produk elektronik berlaku sampai kapanpun tergantung dengan kesepakatan yang di buat kedua belah pihak khususnya produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garnsi, karena garansi suatu produk elektronik yang disepakati oleh konsumen dan produsen berlaku berkali-kali dengan ketentuan bahwa masa garansi suatu produk tersebut belum habis selama waktu beli hingga sampai kapan berakhir masa garansinya tersebut dan tetap saja biaya

garansi dibebaskan dari biaya perbaikan tertentu tergantung kerusakannya.⁵⁰ Konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 sampai 28 UUPK melalui cara menggugat pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 UUPK.

Faktanya penulis menemukan bahwasannya ada saja seorang konsumen yang merasa dirugikan terhadap suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi meskipun sebelumnya telah disepakati kedua belah pihak, oleh sebab itu cara menggugat pelaku usaha sebagaimana dimaksud:

Pasal 45 UUPK yaitu:

- (4) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (5) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (6) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (7) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46 UUPK yaitu:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukakn oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 Februari 2019.

- perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, c, dan d diajukan ke pengadilan umum.
 - (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas ketidakterdediaannya kartu jaminan/garansi merupakan suatu hal yang merugikan konsumen sebagai pemakai barang elektronik. Barang elektronik yang tanpa disediakan kartu jaminan merupakan suatu pelanggaran yang melanggar ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK. Menurut Pasal 23 UUPK dijelaskan bahwa setiap pelanggar yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) UUPK, konsumen dapat melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang UUPK dijelaskan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat ditempuh melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan yang berdasarkan pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui dua jalur penyelesaian yaitu:⁵¹

a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi)

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan merupakan salah satu bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen selain melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini diatur dalam ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang UUPK “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Ketentuan Pasal UUPK tersebut menyebutkan, bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan hasil akhirnya adalah:

- a. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha,
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha,
- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha, dan
- d. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang lagi.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan, pemerintah telah membentuk badan khusus yaitu BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang diatur dalam Pasal 47 UUPK melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit daripada

⁵¹ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, halaman 86.

pengadilan. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Pasal 1 angka 11 UUPK, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Prosedur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimulai dengan adanya laporan dari konsumen yang diruikan baik secara tertulis maupun secara tidak tertulis. Persyaratan-persyaratan untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa secara tertulis dan tidak tertulis sebetulnya adalah sama. Bila secara tertulis sudah disebutkan syarat-syaratnya dan pemohon harus sudah melengkapi persyaratan dalam permohonan secara tertulisnya. Sedangkan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretaris BPSK. Namun pemohon tetap harus menyerahkan bukti perolehan seperti bon, faktur, kwitansi, ataupun dokumen lain. Karena tanpa bukti perolehan tidak ada dasar bagi BPSK untuk memanggil pelaku usaha dan permohonan akan ditolak BPSK. Hal tersebut menunjukkan prosedur yang sederhana dan cepat, karena merupakan prosedur administrasi yang biasa dilakukan dimana-mana. Undang-undang juga mengatur keharusan konsumen mengajukan permohonan sendiri dengan pengecualian apabila konsumen sudah meninggal dunia, konsumen sakit, atau telah berusia lanjut, konsumen masih belum dewasa dan orang asing. Dalam hal tersebut dapat diwakili oleh kuasanya dengan bukti-bukti yang mendukung. Dalam peraturan tersebut tidak tertulis maupun tersirat bahwa konsumen dapat didampingi pengacara sehingga hal ini juga menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa

melalui BPSK tidak memakan biaya yang besar karena tidak harus membayar pengacara.⁵²

f. Penyelesaian sengketa di pengadilan umum (litigasi)

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai Pasal 48 UUPK mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK. Dalam proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan ini terdapat berbagai macam kelemahan yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini membutuhkan waktu yang sangat lama dan biaya perkara yang mahal.

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini diperlukan adanya gugatan terlebih dahulu. Mengenai siapa yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 UUPK. Sesuai ketentuan Pasal 46 ayat (1) UUPK gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu, berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

⁵² Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, halaman 96.

- d) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat langsung ditempuh tanpa harus melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan didasarkan atas kesepakatan dari para pihak yang bersengketa. jika sebelumnya telah diajukan terlebih dahulu melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka pengajuan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dinyatakan tidak berhasil dari salah satu atau oleh para pihak yang bersengketa.

Tetapi berdasarkan hal yang penulis tanyakan sejauh ini belum ada seorang konsumen menggugat pelaku usaha padahal pelaku usaha telah merugikan konsumennya.

Memperbaiki kerusakan pada produk elektronik yang dijual di Pasar tersebut, terdapat juga biaya tambahan untuk mendapatkan biaya perbaikan suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi. Karena tergantung seberapa parahkah kerusakan produknya apabila kerusakan tersebut diluar dari garansi yang duoerjanjian meskipun perjanjiannya dilakukan secara lisan oleh kedua belah pihak, maka bisa dikenakan biaya untuk memperbaiki kerusakan yang dibuat oleh konsumennya sendiri, misalnya dalam penggantian komponen produk biasanya konsumen diharuskan membayar karena diluar dari kesepakatan

awal garansi atau kerusakan yang dibuat secara sengaja oleh konsumen yang tidak menggunakan produk tersebut secara berhati-hati.⁵³

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur secara sah perlindungan hukum terhadap konsumen di dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/2009 mengenai Sanksi Pasal 19 yaitu:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) atau Pasal 9 ayat (1) dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. Pencabutan Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) oleh pejabat penerbit SIUP, atau;
 - b. Pencabutan perizinan teknis lainnya oleh pejabat berwenang.
- (2) Dalam hal pelaku usaha dikenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, Menteri atau pejabat yang ditunjuk menyampaikan rekomendasi pencabutan perizinan teknis kepada instansi terkait/ pejabat berwenang.
- (3) Pencabutan SIUP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan setelah diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dengan tenggang waktu 7 (tujuh) hari kalender.

Pasal 22 juga menyebutkan Pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur di dalam UUPK yaitu sanksi administratif yang diatur di dalam Pasal 60 sebagai berikut:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 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.

Sejauh ini ada sedikit konsumen yang mengeluh mengenai ketidaktersediaannya suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi, tetapi konsumen tetap membeli produk elektronik yang dijual tidak disertai

⁵³ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Meda, tanggal 8 februari 2019.

dengan kartu garansi. Biasanya konsumen tergiur dengan harga yang lebih miring/murah dibandingkan dengan produk elektronik yang disertai dengan kartu garansi.

Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung dan Hidayat yang menyebutkan sebagai berikut:

Konsumen ada juga yang menggeluh mengenai masa perbaikan suatu produk elektronik yang mengalami kerusakan, seperti halnya produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi cenderung lebih lama karena hanya garansi toko pembelian dan biasanya produknya tersebut merk biasa bisa memakan waktu paling lama 2 (dua) minggu perbaikan, dan paling cepat 1 (satu) minggu. Dan juga keluhan mengenai ketidakadanya ketersediaan suku cadang yang tersedia karena biasanya produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi berasal dari Impor yang suku cadangnya susah dicari di wilayah Negara Indonesia,⁵⁴

“Keluhan mengenai ketidaksesuaian produk yang dibeli seperti harganya mahal tapi produknya tidak pas, contohnya seperti penanak nasi (rice cooker) dalam hitungan tahun bisa saja produk tersebut sudah mulai rusak seperti nasi yang dimasak sering basi sebelum masa pergantiannya habis”.⁵⁵

Hasil wawancara dengan pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan Sejauh ini apabila ada kerusakan yang terjadi pada produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi pasti terpenuhi, karena biasa garansi toko memberikan waktu perbaikan selama 7 (tujuh) hari kerja atau bahkan paling lama 2 minggu. Jika selama 7 (tujuh) hari kerja produk tidak dapat diperbaiki atau terdapat cacat produk tetap tidak ada pengembalian dana, tetapi produsen akan memberikan penggantian produk elektronik tersebut dengan syarat tidak harus tipe

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 Februari 2019.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 Februari 2019.

yang sama tetapi dengan yang sesuai dengan harga produk yang rusak, dan produk tersebut akan tetap mendapatkan garansi sesuai garansi awal.⁵⁶

Penulis menyimpulkan bahwasannya akibat hukum produk elektronik yang tidak disertai banyak menuai kerugian yang dialami konsumen. Khususnya bagi pelaku usaha agar lebih memperhatikan sebagaimana pentingnya suatu kartu jaminan/garansi yang wajib disediakan pada produk elektronik yang diperjual belikan di Pasar. Apalagi mengenai sanksi administratif apabila tidak menyertakan kartu jaminan/garansi produk yang sangat penting dan menjadi hak seorang konsumen dan kartu jaminan/garansi tersebut merupakan kewajiban yang wajib disediakan oleh pelaku usaha dan pelaku usaha bisa dituntut dengan ketentuan Pasal 60 ayat 2 sanksi administratif berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000,- (dua ratus juta rupiah). Dalam posisi seperti ini penulis melihat tidak adanya kepedulian pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya yang sedikit lebih mementingkan penjualan yang banyak saja meski mengabaikan kewajibannya. Maka oleh sebab itu seharusnya pemerintah juga melakukan kegiatan pengawasan yang ekstra ketat kepada seluruh pedagang elektronik agar selalu memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang jujur. Karena peredaran barang elektronik sangat mudah dilewati oleh produsen dari pengawasan. Khususnya di toko modern dan Pasar Tradisional masih banyak

⁵⁶Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

ditemukan oleh masyarakat ataupun pengawas barang yang beredar tidak memenuhi aturan termasuk pelanggaran pada kartu garansi.

Garansi pasti menjamin bahwasannya produk elektronik yang dibeli di toko tanpa adanya disertai dengan kartu garansi, karena meskipun tanpa adanya kartu jaminan/garansi purna jual yang hanya dilakukan secara lisan tetap merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha tetap dilayani dengan baik. Karena garansi harus diberikan terhadap suatu produk elektronik untuk menjamin dan meyakinkan konsumen terhadap baiknya suatu produk elektronik yang dibeli.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung dan Hidayat yaitu “Bahwasanya konsumen sudah diberitahukan sebelum terjadi kesepakatan bahwasannya produk yang dibeli tidak disertai dengan kartu garansi”,⁵⁷ “Tetapi konsumen tetap mau membeli produk tersebut karena harganya yang murah”.⁵⁸

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Kartu Garansi

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada umumnya diatur di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Setiap konsumen di dalam UUPK Pasal 25 ayat (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Pasal 26 Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Maka oleh sebab itu setiap produsen (pelaku usaha) wajib memberikan kartu garansi purna jual kepada setiap konsumennya untuk menjamin suatu produk yang dibeli. Dan ada juga 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 Pasal 2 ayat (1) Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan atau diimpor untuk diperdagangkan dipasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.

Mengenai kartu jaminan/garansi purna jual, pemerintah memberikan batasan-batasan mengenai hal-hal apa saja yang seharusnya ada di dalam kartu tersebut guna untuk memberikan informasi yang jelas bagi konsumen. Batasan-batasan tersebut diatur dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia, yang isinya sebagai berikut:

Kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

- a. Masa garansi;
- b. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (Service Center);

- e. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/ pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- f. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Pasal 3 ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/05/2009, menentukan bahwa :

Pemberian pelayan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf c berupa:

- a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (Service Center);
- b. Ketersediaan suku cadang;
- c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan
- d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Kartu jaminan/garansi konsumen dapat mengetahui hal-hal sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 19/M-DAG/PER/05/2009 dan juga dapat mengetahui sanksi atau akibat yang dapat diterima oleh konsumen apabila tidak melakukan apa yang tertera dalam kartu garansi.

Produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi berarti melanggar ketentuan peraturan Perundang-undangan dan juga Peraturan Menteri diatas. Apalagi suatu produk elektronik seperti kipas angin, blender, rice cooker, dan setrika yang produk tersebut adalah produk impor, karena tidak sesuai dengan standart yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu Pasal 2 ayat (1) jo Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.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. Meskipun suatu produk elektronik tersebut tetap ada

garansinya meskipun garansinya tersebut hanya secara lisan tetap saja melanggar ketentuan peraturan yang telah ditetapkan.

Hasil ini sebagaimana sesuai dalam hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung bahwa “apabila ada kerusakan suatu produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi cara membuktikannya agar kita bisa mengklaim bahwasannya produk tersebut dibeli di toko tersebut bisa dilakukan dengan cara menandai isi dari mesin dan membuktikan dengan bon/nota penjualan”.⁵⁹

Secara spesifik cara membuktikannya biasanya dengan cara:

1. Biasanya setiap produk elektronik pasti memiliki kotak atau kemasan suatu produk tersebut, di kotak produk tersebut dibuat tanda tanggal membeli suatu produk tersebut untuk menulis masa garansi produk elektronik yang tidak memiliki kartu garansi berdasarkan kesepakatan yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak si konsumen dan produsen (pelaku usaha).
2. Dengan membawa bon/nota penjualan yang dibuat oleh produsen (pelaku usaha) tempat kita membeli suatu produk elektronik tersebut untuk memperkuat bukti bahwasanya telah terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak yang bisa diperkuat dengan adanya stempel nama toko tersebut.
3. Pelaku usaha ada juga yang memberi tanda yang ditandai didalam mesin suatu produk elektronik tersebut tulisan seperti tanggal waktu membeli produk elektronik tersebut.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Medan, tanggal 8 februari 2019.

Hal ini sesuai hasil wawancara dengan Hidayat yaitu sebagai berikut:

Cara membuktikannya yaitu biasanya langsung saja ketempat kita membeli produk tersebut karena biasanya pelaku usaha pasti ingat konsumen yang membeli produknya tersebut dan juga ingat barang yang dibeli di toko tersebut, karena biasanya ada juga beberapa saja yang menjual produk tersebut hanya dijual di salah satu toko saja, dan pasti konsumen tidak akan berbohong.⁶⁰

Garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-cosumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Suatu produk elektronik yang disertai kartu garansi dengan yang tidak disertai kartu garansi bentuk perlindungannya sama aja.⁶¹

Hasil ini sebagaimana sesuai dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Bentuk perlindungannya dalam membeli suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan adanya kartu jaminan/garansi purna jual, konsumen kesulitan untuk bisa mengklaim bahwasannya membeli barang dari produsen/ pelaku usaha yang iya beli. Maka oleh sebab itu biasanya cara membuktikannya bisa dengan cara yang sebelumnya disebutkan diatas.⁶² Produk elektronik yang disertai kartu gransi lebih jelas cara mengklaim barangnyakarena adanya bukti tertulis dan juga biasanya garansinya bisa berpindah tempat karena kartu garansinya bersifat internasional, dan dalam tidak adanya kartu garansi lebih sulit karena hanya berlaku garansi toko saja.⁶³

Dari hasil wawancara penulis menemukan fakta bahwasannya setiap produk elektronik yang ada kartu jaminan/ garansi purna jual dan produk

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 Februari 2019.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁶² Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁶³ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

elektronik yang tidak disertai kartu jaminan/ garansi purna jual bentuk perlindungannya sama saja karena sama-sama dilindungi untuk mendapatkan masa garansi di setiap produknya hanya saja dibedakan dengan tidak adanya bukti tertulis secara sah dan tidak ada bukti tertulis hanya secara lisan saja, dan juga biasanya produk elektronik yang disertai kartu garansi lebih jelas cara menyatakan klaim apabila ada kerusakan karena adanya bukti kartu garansi tersebut, sedangkan yang tidak adanya bukti tertulis/ tidak disertai kartu garansi agak sulit untuk mendapatkan klaim pada saat mengklaim suatu produk yang mengalami kerusakan tetapi biasanya seorang produsen memberikan bon/nota penjualan kepada konsumen untuk sebagai pegangan bukti bahwasannya produk elektronik tersebut di beli di toko tersebut.⁶⁴

Setiap produk elektronik yang dijual di pasaran khususnya Pasar Pusat Pasar Kota Medan mempunyai kartu garansi meskipun dibedain dengan adanya produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai dengan adanya kartu jaminan/garansi purna jual, tetapi meskipun hanya membahas produk elektronik yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual tetap saja akan sama hal pentingnya.

Hasil ini sebagaimana sesuai dalam hasil wawancara sebagai berikut:
“setiap produk elektronik yang disertai dengan kartu jaminan/ garansi purna jual dengan yang tidak disertai dengan kartu jaminan/ garansi purna jual pasti ada

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

batasan waktunya dalam jangka waktu tertentu, mulai hitungan hari, bulan, hingga tahun”.⁶⁵

Misalnya saja produk elektronik setrika, semakin tinggi kualitas dan harga setrika, semakin panjang pula masa garansi yang diberikan oleh produsen seperti ketentuan yang ada di dalam UUPK Pasal 25 ayat (1) 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. Tetapi ada juga masa garansi yang bahkan ada sampai 3 (tiga) tahunan. Pada produk elektronik yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual lebih relatif singkat masa garansinya. Karena biasanya berbentuk garansi toko/penjual produk elektronik dengan durasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan biasanya paling lama garansinya yaitu selama 1 (satu) tahun,⁶⁶ dan “ada juga produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi purna jual relatif lebih singkat yaitu paling lama 1 bulan dengan kualitas rendah dan harga yang pasti murah”.⁶⁷

Berkaitan dengan upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas pembelian barang elektronik tanpa disertai dengan adanya kartu jaminan/ garansi purna jual, diperlukan adanya pengawasan terhadap

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Hidayat, Pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 Februari 2019.

barang-barang elektronik yang beredar di pasar. Bentuk pelaksanaan pengawasan tersebut menurut ketentuan Pasal 30 ayat (1) UUPK dijelaskan bahwa, pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penetapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lingkup pengawasan ini dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang berasal dari dalam negeri dan luar negeri/impor. Pengawasan oleh pemerintah yang dimaksud dalam ayat (1) tersebut dilaksanakan oleh menteri teknis terkait.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis tersebut menurut ketentuan Pasal 4 ayat (1) peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau jasa adalah, barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dalam memenuhi:

- a. Standar;
- b. Label;
- c. Klausula baku;
- d. Pelayanan purna jual;
- e. Cara menjual; dan/atau
- f. Pengiklanan;
- g. Barang yang dilarang bererdar di pasar;
- h. Barang yang diatur tata niaganya;
- i. Perdagangan barang-barang dalam pengawasan; dan
- j. Distribusi.

Pengawasan berkaitan dengan ketersediaan suku cadang dan/atau layanan purna jual dan pemenuhan jaminan atau garansi terhadap barang elektronik diatur dalam ketentuan Pasal 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau jasa yang menyatakan bahwa: Pengawasan pemenuhan ketentuan pelayanan purna jual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a angka 4 dilakukan terhadap:

- a) Barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun;
- b) Ketersediaan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual perbaikan; dan/atau
- c) Terpenuhi atau tidak terpenuhinya jaminan/garansi sesuai yang diperjanjikan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang dan Hidayat yang menyebutkan:

Kerusakan yang bisa mendapatkan klaim atau diperbaiki untuk suatu produk elektronik yang rusak meskipun tidak disertai dengan adanya kartu garansi yaitu seperti hanya gangguan terhadap kabel-kabel yang termasuk dalam lingkup suatu aliran listrik untuk menghidupkan suatu produk elektronik tersebut dan ada juga dengan kerusakan mesin yang biasanya disebut dengan adanya (jaminan mesin) adanya suatu produk elektronik yang pada umumnya apabila terdapat produk mengalami kerusakan mesin biasanya produsen/pelaku usaha mengganti kerugian ataupun dengan mengganti dengan produk yang baru dengan ketentuan harga yang semula barang tersebut karena hal tersebut merupakan bentuk perlindungan konsumen terhadap pembelian produk elektronik tanpa disertai dengan adanya kartu garansi asal dengan membawa bukti pendukung yang seperti salah satunya yaitu bon/nota penjualan pada saat membeli.⁶⁸

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

Contohnya pada setrika adanya gangguan pada elemennya tidak panas dan adanya putus kabel.⁶⁹

Pada hakikatnya ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen sangat diperlukan karena:

- a. Sebagai pemulihan hak-hak konsumen yang telah dilanggar;
- b. Pemulihan atas kerugian materiil (berupa kerugian pada barang-barang yang dibeli) maupun immateril (kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen);
- c. Pemulihan pada keadaan semula.

Kenyataannya, penulis melihat bahwasannya konsumen mengalami kerugian terhadap sesuatu produk yang tidak disertai dengan kartu garansi khususnya kerugian secara materiil (berupa kerugian pada barang-barang yang dibeli), tetapi konsumen tetap saja mau membeli produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi karena tergiur dengan harga pasaran yang lebih murah.

Hal ini sesuai dalam hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggung dan Hidayat yaitu sebagai berikut:

Garansi membatasi klaim yang tidak rasional kepada konsumen yang tidak masuk akal, misalnya kerusakannya ialah diluar kesalahan produsen seperti kerusakan dinamo kebakaran, contohnya pada saat membeli blender namun beberapa bulan kemudian tabung blender tersebut pecah akibat jatuh, maka dari itu pecahnya tabung blender tersebut bukan kesalahan produsen melainkan kesalahan konsumennya karena tidak menjaga produk

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

elektronik tersebut,⁷⁰ contohnya pada penanak nasi (*rice cooker*) apabila pada pegangan patah karena kesalahan sendiri tidak termasuk pada garansi dan apabila mau mengganti diluar dari ketentuan garansi kerusakan maka kerusakan yang mau diganti tersebut akan di bayar dengan sendirinya karena tidak berlakunya garansi yang diperjanjikan.⁷¹

Tanggung jawab produk barang dan jasa meletakkan beban tanggung jawab pembuktian produk itu kepada pelaku usaha pembuat produk (produsen) itu (*strict liability*). Tanggung jawab pelaku usaha, karena perbuatan melawan hukum adalah tanggung jawab atas rusaknya atau tidak berfungsinya produk itu sendiri. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum, tetapi diimbui dengan tanggung jawab mutlak (*strict liability*), tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa konsumen bertanggung jawab telah ditinggalkan dan kini berlaku pelaku usaha bertanggung jawab.

Oleh karena itu selayaknya juga perlu mengetahui apa saja yang bisa membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Setidaknya ada lima hal yang apabila terjadi kerugian maka konsumen harus menanggungnya sendiri, yaitu sebagai berikut:

1. Apabila barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan. Yang dimaksudkan, barang-barang yang masih belum resmi beredar. Misalkan seseorang mendapatkan

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019

barang contoh yang mungkin digunakan untuk riset pasar dan lain sebagainya, seseorang tidak bisa menuntut produsen jika dirugikan.

2. Cacat barang timbul dikemudian hari. Maksudnya, cacat yang timbul adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.
3. Cacat yang timbul akibat tidak ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang.
4. Kelalaian yang diakibatkan konsumen.
5. Melebihi empat tahun sejak barang dibeli atau telah melewati masa garansi.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jelas memang menjamin adanya kepastian hukum untuk konsumen dan menyeimbangkan posisinya terhadap produsen. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- (1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- (2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- (3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- (4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:⁷²

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

⁷² Rosmawati. 2015. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Palembang: Prenamedia Group, halaman 92.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen sebagai pengguna.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Bentuk perlindungan hukum yang timbul akibat dari pembelian barang elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi yaitu dalam kesepakatan para pihak yang terlibat dalam perjanjian jual beli jika salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi yaitu:⁷³

- a. Peralihan resiko;
- b. Ganti rugi;
- g. Pembatalan perjanjian;
- h. Biaya perkara.

Dasar hukunya Pasal 1267 KUHPdata, berbunyi: “pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga. Dapat dikatakan juga jika konsumen diberikan kartu jaminan/garansi pada saat mereka beli maka konsumen dapat menuntut ganti rugi berdasarkan perjanjian apabila pelaku usaha melakukan tindakan wanprestasi terhadap apa yang telah diperjanjikan dalam garansi tersebut. Namun apabila pelaku usaha tidak

⁷³ Hasil wawancara dengan Dewantara Sitanggang dan Hidayat, pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan, tanggal 8 februari 2019.

memberikan adanya kartu jaminan/garansi kepada konsumennya maka konsumen tidak dapat melakukan ganti rugi berdasarkan perjanjian apabila terdapat kerusakan terhadap produk yang konsumen beli. Secara khusus juga penyelesaian sengketa dalam UUPK memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, juga konsumen yang dirugikan juga bagi pelaku usaha bahkan juga pemerintah, manfaatnya yaitu mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita, melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, *complain* yang dilakukan konsumen melalui ruang publik juga akan menjadi pendorong tanggapan yang lebih positif, dan menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen.⁷⁴

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sudah diatur didalam peraturan perundang-undangan agar hal-hal yang dimiliki konsumen tidak dirugikan atau untuk melindungi pihak konsumen dari pembelian suatu produk tanpa adanya kartu garansi yang bisa disebabkan oleh pelaku usaha. Peraturan yang mengatur perlindungan konsumen secara umum yaitu UUPK.

Penjelasan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang penulis kemukakan diatas, bahwa penulis menganalisis bahwa konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan perjanjian atas kerugian yang dideritanya akibat membeli produk elektronik tanpa disertai dengan adanya kartu jaminan/garansi. Karena tuntutan ganti rugi itu timbul setelah terjadinya kesepakatan antara kedua belah pihak karena sebelumnya pelaku usaha telah menjelaskan bahwasannya produk yang ia jual tidak disertai dengan adanya kartu

⁷⁴ Rosmawati, *Op.Cit.*, halaman 110.

jaminan/garansi. Berbeda apabila pelaku usaha lalai atau wanprestasi dalam memenuhi jaminan/garansi maka konsumen dapat melakukan tuntutan ganti rugi karena telah ada perjanjian yang mendahuluinya.

Pelaksanaan perlindungan konsumen merupakan upaya adanya perlindungan yang sangat dibutuhkan, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁷⁵

Meskipun konsumen tidak dapat memperoleh bentuk perlindungan hukum berdasarkan perjanjian atas kerugian yang diderita akibat memakai produk elektronik yang tidak disertai dengan karu jaminan/garansi, tetapi konsumen dapat memperoleh bentuk perlindungan hukum melalui peraturan perundang-undangan. Peraturan yang mengatur perlindungan konsumen tidak hanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tetapi juga Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

⁷⁵ Rosmawati. *Op.Cit.*, halaman 92.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian penulis, maka diambil suatu kesimpulan dari permasalahan yang dikemukakan dalam skripsi ini, yaitu:

1. Faktor penyebab beredarnya produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi yaitu karena proses pembuatan barang/ produknya tidak di Indonesia atau barang impor dari luar negeri yang masuk dari salah satu negara contohnya yaitu Cina. Adapun faktor penyebabnya juga karena banyaknya minat konsumen untuk membeli produk dengan harga yang lebih murah karena biasanya produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi harganya lebih murah, dan ada juga produk Indonesia dengan kualitas yang lebih murah yang bisa saja menarik konsumen untuk lebih memilih harga murah ketimbang kualitas produk elektronik yang dibeli.
2. Akibat hukum dari produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi yaitu dapat dikenakan sanksi administratif apabila tidak menyertakan kartu jaminan/garansi produk yang sangat penting dan menjadi hak seorang konsumen dan kartu jaminan/garansi tersebut merupakan kewajiban yang wajib disediakan oleh pelaku usaha. Sanksi administratif tersebut diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 60 dan Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2009 yang mengatur

pelanggaran ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19 Tahun 2009 dikenai sanksi sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan akibat hukumnya terhadap konsumen, konsumen susah untuk meminta klaim perbaikan suatu produk karena tidak adanya kartu garansi.

3. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi yaitu pemberian ganti rugi berupa perbaikan atau bahkan pengembalian barang dengan ditukarkan barang yang baru tetapi sesuai dengan harga yang sama dengan produk elektronik sebelumnya yang sejenis dan bentuknya juga seperti lebih meningkatkan pengawasan yang diberikan pemerintah dalam menangani suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi dan juga bisa saja pengembalian uang.

B. Saran

Adapun saran dari penulis yaitu:

1. Hendaklah pelaku usaha memberikan kartu jaminan/garansi kepada konsumen yang membeli produk elektroniknya, sebagai jaminan bahwa produk tersebut berkualitas, dan juga pemerintah harus lebih meningkatkan pengawasan agar penyebab suatu produk yang tidak disertai dengan garansi yang berasal dari impor tidak dapat diperjual belikan tanpa adanya kartu garansi.
2. Seharusnya pelaku usaha juga memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai suatu persediaan khususnya suku cadang dan

pemerintah juga turun tangan terhadap beredarnya suatu produk elektronik yang diperjual belikan tanpa disertai dengan adanya kartu jaminan/garansi khususnya terhadap pedagang di pasar modern maupun pasar tradisional. Dan pelaku usaha seharusnya lebih memberikan ketersediaan suku cadang terhadap produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu jaminan karena produk elektronik yang tidak disertai dengan adanya kartu jaminan berasal dari impor dan apabila tidak ada suku cadangnya seharusnya konsumen tidak berhak membayar biaya tambahan untuk mendapatkan perbaikan suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu jaminan.

3. Dalam perlindungan hukum terhadap suatu produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi seharusnya konsumen lebih cermat dan teliti dalam membeli produk elektronik dan selalu menanyakan akan hal mengenai kartu garansi dan apabila ditawarkan agar konsumen tidak usah menerima tawaran akan janji garansi yang secara lisan karena sulit untuk dibuktikan apabila terjadi suatu pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Acmad R. Hidayat. 2013. *Musaf Al-Qur'an Tafshir Perkata Kode Arab*. Jakarta: Al-Fatih.
- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bambang Marhijanto. 1999. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*. Surabaya: Terbit Terang.
- Burhan Asofa. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto. 2015. *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ida Nadirah. 2017. *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*. Medan: Ratu Jaya.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima.
- Ishaq. 2016. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- J.C.T. Simorangkis, dkk. 2000. *Kamus Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Pantas Simanjuntak. 2014. *Tata Tulis Laporan (An Inroduction to Academic Writing)*. Medan: USU Press.
- Ridwan Khairandy. 2016. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Rosmawati. 2015. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Palembang: Prenamedia Group.
- Ridwan Khairandy. 2016. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Soerjono Soekaanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Salim HS. 2007. *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sudarsono. 2007. *Kamus Hukum*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.

Titik Triwulan Tutik. 2008. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana Prenadmedia Group.

Zainal Asikin. 2013. *Hukum Dagang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

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 Elektronik.

C. Jurnal/ Karya Ilmiah

T. Elisabeth Cintya Santosa. “Peran Garansi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Perusahaan Jasa”. Jurnal manajemen Maranatha Vol.3, November 2004.

M. Rofichul Nuril Abshor, Maria Anityasari, “Analisis Perhitungan Biaya Garansi Untuk Produk Dengan Level Multiple Sub-Assemblies (Studi Kasus: Mesin Cuci LG 2 Tabung”. Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No.1, (2012).

Angela Hutagaol, dkk. “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Telematika Impor Tanpa Disertai Kartu Garansi Terkait Kewajiban Pencantuman Kartu Garansi Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2019”. Jurnal Hukum Diponegoro Vol. 5, No. 3, (2016).

D. Website

Arlina Design, “Pengertian Atribut Produk, Unsur-Unsur dan Contohnya”, <https://www.ilmu-ekonomi-id.com>, diakses Selasa 25 februari 2019, Pukul 22:42 WIB.

Ayu Anastasia Wulan, Skripsi: Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware”, http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.radenintan.ac.id/3412/1/SKRIPSIFULL.pdf&ved=2ahUKEwi8tNfgvrfgAhUE148KHXq_D6YQFjAAEGQIBRAB&usq=AOvVaw2n

4PNq5Sm8lyuQlbRqoh1g. Diakses Senin, 10 Desember 2018, pukul
22.00 WIB.

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN HASIL WAWANCARA

Berikut adalah beberapa pertanyaan sekaligus jawaban dari hasil wawancara dengan Bapak Dewantara Sitanggung, salah satu pedagang di Toko Dewantara yang ada di Pasar Pusat Pasar Kota Medan.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah I:

1. Apakah ada garansi di setiap produk elektronik yang diperjualbelikan di toko ini?

Jawaban: Tentu saja, setiap produk elektronik yang diperjual belikan di toko ini disertai dengan garansi. Karena garansi adalah suatu hak setiap pelanggan/konsumen untuk meyakinkan pembeli bahwa barang yang dibeli berkualitas baik.

2. Mengapa jual beli produk elektronik tidak menggunakan kartu garansi?

Jawaban: Produk elektronik tidak disertai dengan kartu garansi karena pembuatan barangnya tidak di Indonesia atau barang yang diimpor dari luar negeri yang masuk dari salah satu negara contohnya yaitu Cina.

3. Bagaimana bentuk garansi produk elektronik yang diperjual belikan di toko ini?

Jawaban: Pada umumnya garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-consumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Bentuk garansi produk elektronik yang diperjual belikan di toko ini yaitu Garansi dapat dinyatakan secara tegas (*express warranty*) atau juga yang disebut dengan garansi pabrik, dan Garansi secara tersirat (*implied warranty*) atau juga

yang disebut dengan garansi toko. Garansi pabrik lazimnya dinyatakan secara tegas dan tertulis seperti halnya ada kartu jaminan/ garansi purna jual, sementara garansi toko disampaikan secara lisan yang hanya dilakukan oleh kedua belah pihak dan tidak disertai dengan kartu jaminan/ garansi purna jual yang biasanya garansi secara lisan ini hanya berlaku bisa dalam hitungan hari.

4. Apa sajakah manfaat suatu garansi dalam membeli produk elektronik?

Jawaban: Manfaat suatu garansi dalam membeli produk elektronik yaitu:

- a. untuk meyakinkan pembeli/konsumen bahwa barang yang dibeli berkualitas baik,
- b. dengan adanya garansi pembeli mengetahui bahwa produk yang mereka beli ada jaminan jika ada kerusakan, karena dengan adanya garansi mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli suatu produk elektronik tersebut,
- c. menetapkan suatu standart produk yang jelas, dan
- d. untuk memberikan dan menyediakan kualitas barang yang baik agar mampu mendapatkan kepuasan yang baik dari pembeli/ konsumennya.

5. Apakah produsen/pelaku usaha menjelaskan bahwasannya suatu produk elektronik yang dijual disertai dengan kartu garansi atau tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Setiap produsen/pelaku usaha harus bersifat transparan terhadap suatu produk yang diperjual belikan tersebut. Setiap pembeli yang ingin membeli produk elektronik pasti produsen menjelaskan tentang kualitas

suatu produknya dan juga mengenai ada tidaknya kartu garansi yang menjadi fasilitas dan hak seorang konsumen. Pada saat membeli suatu produk elektronik tersebut terjadi kesepakatan antara konsumen dan produsen bahwasannya produk yang dibeli tersebut tidak ada garansi tetapi konsumen tetap menyetujui akan hal itu, maka oleh sebab itu terjadi kesepakatan antara keduanya.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah II:

6. Apa sajakah kategori produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Kategori produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi yaitu seperti penanak nasi (*rice cooker*), dispenser (*water dispenser*), mesin pelumat (*blender*), setrika listrik, dan kipas angin. yang harganya lebih murah dari yang ada kartunya contohnya seperti mesin pelumat (*blender*) yang harganya sekitar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) hingga Rp. 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah).

7. Apabila ada kerusakan produk elektronik bagaimana cara membuktikan bahwasannya barang itu dibeli ditoko karna tidak adanya suatu bukti kartu garansi/ kartu jaminan purna jual?

Jawaban: Cara membuktikannya yaitu biasanya setiap penjual memberikan tanda di setiap produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi tersebut, dengan menandai isi dari mesin ataupun kotak disetiap kemasan produk elektronik dan atau membuktikan dengan bon/nota penjualan yang dibuat oleh petugas penjualan dalam pembelian

pada saat membeli produk tersebut di tempat kita beli harus dibawa dan dibuktikan dengan nota penjualan tersebut.

8. Apakah produk yang ada kartu jaminan/garansi purna jual dan dengan yang tidak ada kartu jaminan/garansi purna jual sama bentuk perlindungannya?

Jawaban: Sebenarnya produk elektronik yang disertai kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual sama-sama dilindungi untuk mendapatkan masa garansi di setiap produknya. Hanya saja biasanya produk yang ada kartu garansi lebih jelas cara menyatakan klaim apabila ada kerusakan pada suatu produk elektroniknya karena adanya bukti tertulis yang dibuat, dan yang tidak ada kartu garansi biasanya agak sulit untuk mendapatkan klaim pada saat mau mengklaim suatu produk yang mengalami kerusakan karena tidak adanya bukti tertulis tetapi biasanya kalau tidak ada bukti tertulis seorang produsen memberikan nota penjualan kepada konsumen untuk sebagai pegangan bukti produk tersebut dibeli di toko tersebut.

9. Apakah ada batasan waktu jaminan/garansi suatu produk elektronik yang disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual?

Jawaban: Tentu saja, di setiap produk elektronik yang disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual ada batasan waktunya dalam jangka waktu tertentu, mulai hitungan bulan, hingga tahun. Misalnya saja produk

elektronik setrika, semakin tinggi kualitas setrika, dan harganya, semakin panjang pula masa garansi yang diberikan oleh produsen, seperti 1 tahun, bahkan ada yang sampai 3 tahunan. Pada produk elektronik yang disertai kartu garansi pada waktu membeli masa garansi bisa sampai 3 (tiga) tahun sampai garansi 5 (lima) tahun. Tetapi pada produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual lebih relatif singkat masa garansinya. Karena biasanya berbentuk garansi dari toko/ penjual produk dengan durasi tertentu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan biasanya paling lama garansinya hanya 1 (satu) tahun saja.

10. Kerusakan apa sajakah yang bisa diklaim atau diperbaiki untuk mendapatkan garansi suatu produk elektronik meskipun tidak disertai dengan adanya kartu garansi yang diberikan oleh produsen?

Jawaban: Perbaikan yang bisa didapatkan atas masa garansi yang dibuat secara lisan oleh konsumen dan pelaku usaha adalah hanya kerusakan mesin (jaminan mesin) dan tentang gangguan kabel-kabel yang termasuk dalam lingkup suatu aliran listrik untuk menghidupkan suatu produk elektronik tersebut dan ada juga dengan adanya suatu produk yang cacat yang biasanya produk tersebut diganti dengan produk yang baru untuk memberi perlindungan kepada konsumen dan memberi kepercayaan kepada konsumen. Garansi membatasi klaim yang tidak rasional kepada konsumen/ yang tidak masuk akal, misalnya kerusakannya ialah diluar kesalahan produsen seperti contohnya kerusakan dinamo kebakar, misalnya membeli mesin pelumat (*blender*) namun beberapa bulan

kemudian tabung mesin pelumat (*blender*) tersebut pecah akibat jatuh, maka dari itu pecahnya suatu tabung tersebut bukan kesalahan produsen melainkan kesalahan konsumennya karena tidak menjaga produk elektronik tersebut.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah III:

11. Apakah garansi suatu produk hanya berlaku 1 (satu) kali kerusakan atau bisa lebih dari 2 (dua) kali kerusakan suatu produk elektronik?

Jawaban: Garansi suatu produk elektronik yang disepakati oleh konsumen dan produsen berlaku berkali-kali dengan ketentuan bahwa masa garansi suatu produk tersebut belum habis selama waktu beli hingga sampai kapan disepakati garansinya, dan biaya garansi dibebaskan dari biaya perbaikan tertentu.

12. Apakah ada dikenakan tambahan biaya untuk mendapatkan perbaikan suatu produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Tergantung seberapa kerusakan produknya apabila kerusakan tersebut diluar dari garansi yang diperjanjikan kedua belah pihak/ produsen dengan konsumen, maka bisa dikenakan biaya untuk memperbaiki kerusakan yang dibuat oleh konsumennya sendiri, Misalnya dalam penggantian komponen produk biasanya konsumen diharuskan membayar karena diluar dari kesepakatan garansi atau kerusakan yang dibuat oleh konsumen yang tidak menggunakan produk tersebut secara berhati-hati.

13. Apakah sejauh ini ada konsumen yang mengeluh mengenai suatu produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Pasti ada, tetapi konsumen tetap membeli walaupun produk elektronik yang dijual tidak disertai kartu garansi. Biasanya konsumen tergiur dengan harga yang lebih murah/ murah dibandingkan dengan produk elektronik yang disertai kartu garansi. Konsumen juga yang mengeluh mengenai waktu masa perbaikan suatu produk elektronik yang mengalami kerusakan, seperti halnya produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi cenderung lebih lama karena hanya garansi toko pembelian dan biasanya produknya tersebut merk biasa bisa memakan waktu paling lama 2 (dua) minggu perbaikan, dan paling cepat 1 (satu) minggu. Dan keluhan mengenai ketidak adanya ketersediaan suku cadang yang tersedia karena biasanya produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi berasal dari impor yang suku cadangnya susah dicari di wilayah Indonesia.

14. Sejauh ini apakah terpenuhi jika terjadi kerusakan pada produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi?

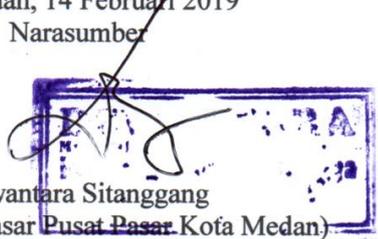
Jawaban: Pasti terpenuhi karena biasa garansi toko memberikan waktu perbaikan selama 7 hari kerja atau bahkan paling lama 2 minggu. Jika selama 7 hari kerja produk tidak dapat diperbaiki/ terdapat cacat produk, maka tidak ada pengembalian dana, tetapi produsen akan memberikan penggantian produk elektronik tersebut (tidak harus tipe yang sama) tetapi

dengan yang sesuai dengan harga produk yang rusak, dan produk tersebut akan tetap mendapatkan garansi sesuai garansi awal.

15. Apakah garansi menjamin produk elektronik yang dibeli di toko ini tanpa adanya disertai dengan kartu garansi?

Jawaban: Pasti menjamin karena meskipun tanpa adanya kartu jaminan/garansi purna jual yang hanya dilakukan secara lisan tetap merupakan kesepakatan antara si pembeli/konsumen dan si penjual/ produsennya pasti tetap dilayani dengan baik. Karena garansi harus diberikan terhadap suatu produk elektronik untuk menjamin dan meyakinkan konsumen terhadap baiknya suatu produk elektronik yang dibeli. Dan juga konsumen sudah diberitahukan sebelum terjadinya kesepakatan antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen bahwasannya produk elektronik yang ia pilih tidak disertai dengan kartu garansi.

Medan, 14 Februari 2019
Narasumber


Dewantara Sitanggang
(Pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN HASIL WAWANCARA

Berikut adalah beberapa pertanyaan sekaligus jawaban dari hasil wawancara dengan Bapak Hidayat, salah satu pedagang di Toko Ridha yang ada di Pasar Pusat Pasar Kota Medan.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah I:

1. Apakah ada garansi di setiap produk elektronik yang diperjualbelikan di toko ini?

Jawaban: Tentu saja, setiap produk elektronik yang diperjual belikan di toko ini disertai dengan garansi. Karena garansi adalah suatu hak setiap pelanggan/ konsumen untuk meyakinkan pembeli bahwa barang yang dibeli berkualitas baik.

2. Mengapa jual beli produk elektronik tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Produk elektronik tidak disertai dengan kartu garansi karena harganya yang terjangkau lebih murah dibandingkan dengan produk elektronik yang disertai dengan kartu garansi, misalnya saja setrika merk nino yang kisaran harganya Rp. 70.000 (tujuh puluh ribu) yang merupakan produk indonesia dengan kualitas rendah dan biasanya untuk diberikan seperti hadiah.

3. Bagaimana bentuk garansi produk elektronik yang diperjual belikan di toko ini?

Jawaban: Pada umumnya garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-cosumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Bentuk garansi

produk elektronik yang diperjual belikan di toko ini yaitu Garansi dapat dinyatakan secara tegas (*express warranty*) atau juga yang disebut dengan garansi pabrik, dan Garansi secara tersirat (*implied warranty*) atau juga yang disebut dengan garansi toko. Garansi pabrik lazimnya dinyatakan secara tegas dan tertulis seperti halnya ada kartu jaminan/garansi purna jual, sementara garansi toko disampaikan secara lisan yang hanya dilakukan oleh kedua belah pihak dan tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual yang biasanya garansi secara lisan ini hanya berlaku bisa dalam hitungan hari.

4. Apa sajakah manfaat suatu garansi dalam membeli produk elektronik?

Jawaban: Manfaat suatu garansi dalam membeli produk elektronik yaitu:

- a. untuk meyakinkan pembeli/konsumen bahwa barang yang dibeli berkualitas baik,
 - b. dengan adanya garansi pembeli mengetahui bahwa produk yang mereka beli ada jaminan jika ada kerusakan, karena dengan adanya garansi mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli suatu produk elektronik tersebut,
 - c. menetapkan suatu standart produk yang jelas, dan
 - d. untuk memberikan dan menyediakan kualitas barang yang baik agar mampu mendapatkan kepuasan yang baik dari pembeli/konsumen.
-

5. Apakah produsen/pelaku usaha menjelaskan bahwasannya suatu produk elektronik yang dijual disertai dengan kartu garansi atau tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Setiap produsen/pelaku usaha harus bersifat transparan terhadap suatu produk yang diperjual belikan tersebut. Setiap pembeli yang ingin membeli produk elektronik pasti produsen menjelaskan tentang kualitas suatu produknya dan juga mengenai ada tidaknya kartu garansi yang menjadi fasilitas dan hak seorang konsumen. Pada saat membeli suatu produk elektronik tersebut terjadi kesepakatan antara konsumen dan produsen bahwasannya produk yang dibeli tersebut tidak ada garansi tetapi konsumen tetap menyetujui akan hal itu, maka oleh sebab itu terjadi kesepakatan antara keduanya.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah II:

6. Apa sajakah kategori produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Kategori produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi yaitu seperti penanak nasi (*rice cooker*), dispenser (*water dispenser*), mesin pelumat (*blender*), setrika listrik, dan kipas angin, yang harganya lebih murah dari yang ada kartu garansinya contohnya seperti setrika yang harganya sekitar Rp. 70.000 (tujuh puluh ribu rupiah) hingga Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah).

7. Apabila ada kerusakan produk elektronik bagaimana cara membuktikan bahwasannya barang itu dibeli ditoko karna tidak adanya suatu bukti kartu garansi/ kartu jaminan purna jual?

Jawaban: Cara membuktikannya yaitu biasanya setiap penjual pasti ingat/tanda dengan konsumen yang membeli produk tersebut di tokonya, karena ada beberapa produk yang hanya dijual oleh salah satu toko saja, dan konsumen pasti tidak berani berbohong dan pasti ingat dimana ia membeli produknya tersebut.

8. Apakah produk yang ada kartu jaminan/garansi purna jual dan dengan yang tidak ada kartu jaminan/garansi purna jual sama bentuk perlindungannya?

Jawaban: Sebenarnya produk elektronik yang disertai kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual sama-sama dilindungi untuk mendapatkan masa garansi di setiap produknya. Hanya saja biasanya produk yang ada kartu garansi lebih jelas cara menyatakan klaim apabila ada kerusakan pada suatu produk elektroniknya karena adanya bukti tertulis yang dibuat, dan kalau ada kartu garansi, garansinya tersebut berlaku dimana saja atau bahkan bisa pindah ke toko lain karena biasanya garansinya bersifat garansi Internasional, dan yang tidak ada kartu garansi biasanya agak sulit untuk mendapatkan klaim pada saat mau mengklaim suatu produk yang mengalami kerusakan karena tidak adanya bukti tertulis dan tetap hanya berlaku garansi toko saja.

9. Apakah ada batasan waktu jaminan/garansi suatu produk elektronik yang disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai kartu jaminan/ garansi purna jual?

Jawaban: Tentu saja, di setiap produk elektronik yang disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dengan yang tidak disertai kartu jaminan/garansi purna jual ada batasan waktunya dalam jangka waktu tertentu, mulai hitungan bulan, hingga tahun. Misalnya saja produk elektronik setrika, semakin tinggi kualitas setrika, dan harganya, semakin panjang pula masa garansi yang diberikan oleh produsen, seperti 1 tahun, bahkan ada yang sampai 3 tahunan. Pada produk elektronik yang disertai kartu garansi pada waktu membeli masa garansi bisa sampai 3 (tiga) tahun sampai garansi 3 (tiga) tahun. Tetapi pada produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual lebih relatif singkat masa garansinya paling lama 1 bulan.

10. Kerusakan apa sajakah yang bisa diklaim atau diperbaiki untuk mendapatkan garansi suatu produk elektronik meskipun tidak disertai dengan adanya kartu garansi yang diberikan oleh produsen?

Jawaban: Perbaikan yang bisa didapatkan atas masa garansi yang dibuat secara lisan oleh konsumen dan pelaku usaha adalah hanya kerusakan mesin (jaminan mesin) dan tentang gangguan kabel-kabel yang termasuk dalam lingkup suatu aliran listrik untuk menghidupkan suatu produk elektronik tersebut dan ada juga dengan adanya suatu produk yang cacat yang biasanya produk tersebut diganti dengan produk yang baru untuk

memberi perlindungan kepada konsumen dan memberi kepercayaan kepada konsumen. Misalnya setrika contohnya tidak panas elemnya dan putus kabel. Garansi membatasi klaim yang tidak rasional kepada konsumen yang tidak masuk akal, misalnya kerusakannya ialah diluar kesalahan produsen seperti contohnya kerusakan dinamo kebakar, misalnya membeli mesin pelumat (*blender*) namun beberapa bulan kemudian tabung mesin pelumat (*blender*) tersebut pecah akibat jatuh, maka dari itu pecahnya suatu tabung tersebut bukan kesalahan produsen melainkan kesalahan konsumennya karena tidak menjaga produk elektronik tersebut.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah III:

11. Apakah garansi suatu produk hanya berlaku 1 (satu) kali kerusakan atau bisa lebih dari 2 (dua) kali kerusakan suatu produk elektronik?

Jawaban: Garansi suatu produk elektronik yang disepakati oleh konsumen dan produsen berlaku berkali-kali dengan ketentuan bahwa masa garansi suatu produk tersebut belum habis selama waktu beli hingga sampai kapan disepakati garansinya, dan biaya garansi dibebaskan dari biaya perbaikan tertentu.

12. Apakah ada dikenakan tambahan biaya untuk mendapatkan perbaikan suatu produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Tergantung seberapa kerusakan produknya apabila kerusakan tersebut diluar dari garansi yang diperjanjikan kedua belah pihak/ produsen dengan konsumen, maka bisa dikenakan biaya untuk

memperbaiki kerusakan yang dibuat oleh konsumennya sendiri, Misalnya pegangan tutup penanak nasi (*rice cooker*) patah, dalam penggantian komponen produk biasanya konsumen diharuskan membayar karena diluar dari kesepakatan garansi atau kerusakan yang dibuat oleh konsumen yang tidak menggunakan produk tersebut secara berhati-hati.

13. Apakah sejauh ini ada konsumen yang mengeluh mengenai suatu produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi?

Jawaban: Pasti ada, bahkan banyak karena tidak sesuai seperti harganya mahal tapi produknya tidak pas, contohnya seperti penanak nasi (*rice cooker*) dalam hitungan tahun bisa saja produk tersebut sudah mulai rusak seperti nasi yang dimasak sering basi sebelum masa pergantianya habis. Tetapi konsumen tetap membeli walaupun produk elektronik yang dijual tidak disertai kartu garansi. Biasanya konsumen tergiur dengan harga yang lebih miring/murah dibandingkan dengan produk elektronik yang disertai kartu garansi. Konsumen ada juga yang mengeluh mengenai waktu masa perbaikan suatu produk elektronik yang mengalami kerusakan, seperti halnya produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi cenderung lebih lama karena hanya garansi toko pembelian dan biasanya produknya tersebut merk biasa bisa memakan waktu paling lama 2 (dua) minggu perbaikan, dan paling cepat 1 (satu) minggu. Dan keluhan mengenai ketidak adanya ketersediaan suku cadang yang tersedia karena biasanya produk elektronik yang tidak disertai kartu garansi berasal dari impor yang suku cadangnya susah dicari diwilayah Indonesia.

14. Sejauh ini apakah terpenuhi jika terjadi kerusakan pada produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi?

Jawaban: Pasti terpenuhi karena biasa garansi toko memberikan waktu perbaikan selama 7 hari kerja atau bahkan paling lama 1 minggu, jika selama 7 hari kerja produk tidak dapat diperbaiki/terdapat cacat produk, maka tidak ada pengembalian dana, tetapi produsen akan memberikan pergantian produk elektronik tersebut (tidak harus tipe yang sama) tetapi dengan yang sesuai dengan harga produk yang rusak, dan produk tersebut akan tetap mendapatkan garansi sesuai garansi awal.

15. Apakah garansi menjamin produk elektronik yang dibeli di toko ini tanpa adanya disertai dengan kartu garansi?

Jawaban: Pasti menjamin karena meskipun tanpa adanya kartu jaminan/garansi purna jual yang hanya dilakukan secara lisan tetap merupakan kesepakatan antara si pembeli/ konsumen dan si penjual/ produsennya pasti tetap dilayani dengan baik. Seperti ada kerusakan pasti bisa dijamin tetapi harus masih ada masa garansi yang telah disepakati dan tidak dalam keadaan cacat barang yang dibuat konsumen. Tetapi ada juga konsumen yang meminta pengembalian atau bahkan ganti rugi, Karena garansi harus diberikan terhadap suatu produk elektronik untuk menjamin dan meyakinkan konsumen terhadap baiknya suatu produk elektronik yang dibeli, dan juga konsumen sudah diberitahukan sebelum terjadinya kesepakatan antara produsen/pelaku usaha dan konsumen bahwasannya produk elektronik yang ia pilih tidak disertai dengan kartu garansi.

Medan, 14 Februari 2019

Narasumber


Hidayat

(Pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)



PEMERINTAH KOTA MEDAN
**PERUSAHAAN DAERAH PASAR
KOTA MEDAN**



Jl. Razak Baru No. 1-A Telp. 4567794 - 4575776 Fax. 4567249 Pasar Petisah Lantai III
Medan - 20212

Medan, 07 Februari 2019

Nomor : 070 / 0755 /PDPKM/ 2019

Hal : Izin Riset

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di –
Medan

Dengan Hormat

Berdasarkan surat Saudara tentang permohonan Riset atas nama sebagai berikut :

No	N A M A	N P M	Ket
1.	Isti Khairiyah	1506200263	

Dengan ini Direksi PD. Pasar Kota Medan memberikan izin kepada Mahasiswa/i Saudara untuk Riset di PD. Pasar Kota Medan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan Riset Mahasiswa/i harus tunduk dan taat kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku di PD. Pasar Kota Medan.
2. Dalam penulisan laporan Mahasiswa/i terus bekerjasama dengan Pegawai PD. Pasar Kota Medan agar tidak terjadi kesalahan data.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan seperlunya

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH PASAR
KOTA MEDAN

PD. PASAR

ARIFIN RAMBE, S.Kom
Direktur Pengembangan/SDM

PERUSAHAAN DAERAH PASAR KOTA MEDAN
CABANG - I
PASAR PUSAT PASAR MEDAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 81/PP/c1/2019

Sesuai dengan surat keterangan ini bahwasanya PD.Pasar Kota Medan khususnya Pasar Pusat Pasar Kota Medan menerangkan bahwa nama dibawah ini :

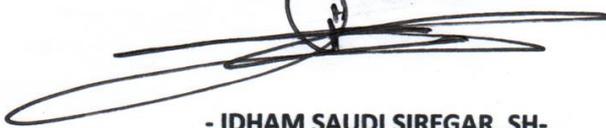
Nama : Isti Khairiyah
Npm : 1506200263
Prodi : Ilmu Hukum / Hukum Perdata
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi : Analisis Hukum Jaminan Terhadap Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Kartu Garansi (Studi Kasus Di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)

Telah melakukan riset dalam bentuk wawancara kepada beberapa pedagang di Pasar Pusat Pasar Kota Medan untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "**Analisis Hukum Jaminan Terhadap Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Kartu Garansi (Studi Kasus Di Pasar Pusat Pasar Kota Medan)**".

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 15 Februari 2019

**A.n Kepala Pasar Pusat Pasar
PD Pasar Kota Medan**



**- IDHAM SAUDI SIREGAR, SH-
NIPP. 97640248**