**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Kemajuan era globalisasi saat ini dalam perdagangan, teknologi dan industri semakin cepat. Ini memperluas jangkauan barang dan jasa yang dijual ke konsumen dalam negeri. Perdagangan barang dan jasa kini semakin terbuka dan meluas di dalam negeri, sehingga barang dan/atau jasa tesebut sebagian besar diproduksi oleh produsen dalam negeri dan luar negeri. Keadaan ini mengarah pada perdagangan bebas yang menguntungkan konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, mulai dari kebutuhan dasar manusia hingga kebutuhan dasar manusia tambahan seperti barang elektronik.

Kondisi yang ada akan memaksa pelaku usaha untuk mencari sistem pemasaran yang efektif untuk meningkatkan minat konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Tindakan yang kurang bijak pun juga bisa dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Upaya yang akan melindungi konsumen dianggap penting. Pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta dalam penyelenggaraan guna menunjang perekonomian nasional secara keseluruhan.

Pada Pasal 1 angka 1 No. 8 Tahun 1999 tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengertian Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen adalah orang yang

menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk digunakan sendiri dan tidak diperdagangkan.

UUPK bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan keseimbangan antara produsen dan konsumen untuk mencapai perekonomian dan kesejahteraan masyarakat yang stabil dan sejahtera[[1]](#footnote-1). Walaupun UUPK disebut sebagai undang-undang perlindungan konsumen, bukan berarti tidak memperhatikan kepentingan pelaku perdagangan, karena keberadaan perekonomian nasional sangat ditentukan oleh pelaku perdagangan.

Beberapa kewajiban yang sering dilanggar oleh badan usaha komersial adalah kewajiban untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan/atau dipasarkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberikan jaminan atau jaminan atas barang yang diproduksi atau ditempatkan di pasar.

Ketetapan mengenai jaminan/garansi diatur dalam Pasal 25 UUPK yang isinya sebagai berikut:

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:
3. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan,
4. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Kesimpulan mengenai pasal ini adalah bahwa kewajiban penyediaan suku cadang atau kemudahan purna jual tidak tergantung pada apakah hal itu tercakup dalam perjanjian. Artinya, meskipun para pihak tidak mengatur hal tersebut dalam perjanjian, konsumen tetap berhak menuntut ganti rugi dari pihak niaga yang bersangkutan atas dasar perbuatan melawan hukum, apabila kewajiban memberikan bukti Dokumen suku cadang atau aftermarket layanan diabaikan oleh pelaku usaha.

Di sektor *e-commerce*, misalnya, kasus pertama terjadi di sebuah toko pada Januari 2017. Konsumen menggugat pihak pelaku usaha yang mengklaim lemari es bermerek LG mengalami rusaknya pengaturan suhu. Kemudian, pada Februari 2017, sejumlah konsumen lainnya juga meminta perbaikan barang (AC) yang rusak akibat pengaturan suhu. Oleh karena itu, konsumen menggugat pelaku usaha atas kerusakan barang, tanpa kartu garansi/jaminan karena pelaku usaha membeli barang tersebut tanpa melampirkan kartu garansi.

Ganti kerugian yang diberikan oleh pemilik toko tersebut adalah perbaikan dengan melihatkan seberapa besar kerusakan yang diderita, lalu setelah dilakukan perbaikan maka pelaku usaha memberikan jaminan berupa kartu garansi.

Tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen ketika datang untuk mengklaim barang rusak tanpa kartu garansi setelah pembelian adalah bahwa konsumen harus menunjukkan bukti pembayaran serta alasan yang tepat tentang kerugian yang diderita konsumen.

Dapat dilihat dari bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Karena dalam UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan lingkungan bisnis yang lebih mengudukung, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Menyinggung tentang tanggung jawab pelaku usaha dicantumkan dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas produk yang dijual oleh pelaku usaha tersebut sangat mempengaruhi minat konsumen. Kualitas adalah kapasitas dan daya tahan produk. Konsumen yang melakukan pilihan pembelian tidak ingin kecewa dengan keputusannya karena kualitas yang dibelinya kurang baik. Hal inilah yang membuat konsumen berpikir sebelum membeli suatu produk.[[2]](#footnote-2)

Konsumen juga menilai layanan purna jual yang diberikan perusahaan kepada konsumen setelah pembelian mereka. Layanan purna jual adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan setelah pembelian untuk menjaga kepercayaan pelanggan.[[3]](#footnote-3) Layanan purna jual dapat berupa perbaikan *(service),* garansi dan suku cadang. Perbaikan adalah layanan yang ditawarkan kepada produsen dan distributor untuk memastikan bahwa jika terjadi kerusakan produk oleh mekanik yang berkualifikasi, pihak penyedia dapat memperbaiki kondisi produk dengan sebaik mungkin untuk kepuasan konsumen. Dalam pemecahan masalah produsen untuk menerima dan melayani konsumen, penting bagi perusahaan untuk menunjukkan bahwa produsen peduli terhadap konsumen.[[4]](#footnote-4)

Kartu jaminan/garansi merupakan suatu keterangan dari produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Kartu jaminan/garansi ini sangat bermanfaat terhadap konsumen, karena selain menjamin kualitas produk, garansi ini juga digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat kerusakan atau kesalahan dalam suatu produk. Kartu jaminan itu tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha. Manfaat kartu jaminan/garansi bagi pelaku usaha yaitu dapat membatasi permintaan yang berlebihan dari konsumen dan garansi juga dapat dijadikan sebagai salah satu strategi promosi bagi suatu produk sebab produk dengan garansi yang lebih lama itu menunjukan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.[[5]](#footnote-5)

Mengingat pentingnya kartu jaminan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 54/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika. Keputusan ini kemudian diganti dengan 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 Elektromanika.[[6]](#footnote-6)

Untuk menjamin tidak adanya kerusakan suatu produk, hukum perlindungan konsumen ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna untuk masyarakat, bukan saja masyarakat selalu konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban.

Peraturan tersebut mewajibkan agar produk telematika dan elektronika menyertakan kartu jaminan atau garansi sebagaimana terdapat dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2019 yang isinya berbentuk:

1. Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam 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 kebutuhan.

Jaminan biasanya diberikan dalam bentuk surat. Tulisan itu disebut kartu garansi atau kartu jaminan. Kartu garansi atau kartu jaminan adalah bagian dari kontrak yang mewajibkan pedagang untuk memperbaiki atau mengganti produk yang rusak atau cacat karena kesalahan atau cacat bahan selama masa garansi yang telah disepakati.

Garansi resmi adalah garansi yang diberikan terhadap produk yang dalam peredarannya memperoleh izin resmi dari Pemerintah Republik Indonesia khususnya Dinas Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia. Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perdaganagan No.19/MDAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa kartu jaminan harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

1. Masa garansi;
2. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
3. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersedian suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
4. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
5. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
6. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Kartu garansi ini begitu penting ketika suatu toko tempat konsumen membeli produk mengalami kebangkrutan atau tutup. Oleh sebab itu, konsumen dapat langsung ke Layanan Purna Jual (*Service Center*) yang ada di kartu tersebut. Sudah semestinya UUPK diterapkan oleh pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya juga pada saat bertransaksi dengan konsumen, sehingga dapat mencegah konsumen mengambil keuntungan pada barang yang mengalami kerusakan karena kesalahan dari konsumen tersebut.

Kewajiban penyediaan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Artinya, meskipun para pihak tidak mencantumkan tersebut dalam perjanjiannya, konsumen tetap berhak menuntut ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum, jika kewajiban penyediaan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha. Ketentuan mengenai jaminan atau garansi, UUPK menggantungkan pada substansi perjanjian para pihak. Artinya bahwa tuntutan ganti rugi mengenai jaminan hanya dapat dimintakan djika sebelumnya telah disepakati dalam suatu perjanjian. Dalam hal ini, permasalahan jaminan yang sering terdengar dengan kata garansi juga merupakan salah satu masalah perlindungan konsumen yang harus diperhatikan oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyatakan judul: **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PENJUALAN PRODUK ELEKTRONIK TANPA KARTU JAMINAN”.**

1. **Rumusan Masalah**
2. Apakah penyebab pelaku usaha tidak memberikan kartu jaminan setelah pembelian produk elektronik pada toko Cipta Jaya di Kota Padang?
3. Bagaimanakah cara mengganti kerugian konsumen oleh pelaku usaha terhadap produk elekronik yang tidak disertai kartu jaminan pada toko Cipta Jaya di Kota Padang?
4. **Tujuan Penelitian**
5. Untuk mengetahui alasan pelaku usaha tidak memberikan kartu jaminan setelah membeli suatu barang.
6. Untuk mengetahui pelaku usaha memberikan kompensasi kepada konsumen untuk produk elektronik yang tidak memiliki kartu jaminan.
7. **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam membahas penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis yaitu jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut juga dengan penelitian ke toko cipta jaya kota padang, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan cara langsung di Toko Cipta Jaya untuk mendapatkan data primer, disamping itu juga dilakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

1. Sumber Data
2. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.[[7]](#footnote-7) Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara dengan Bapak Andika selaku pemilik toko Cipta Jaya Kota Padang.

1. Data sekunder

Data sekunder merupakan bahan-bahan kepustakaan yang antara lain:

1. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan yang isinya mengikat dan mempunyai kekuatan hukum. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah:
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 9/M-Deg/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.
4. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2019 tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika.
5. Bahan hukum sekunder, berupa buku-buku literatur yang memiliki hubungan dengan objek penelitian.
6. Teknik Pengumpulan Data
7. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana beberapa pertanyaan diajukan secara lisan untuk mendapatkan informasi langsung dari responden. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan menggunakan teknik semi terstruktur, dimana pertanyaan dipersiapkan terlebih dahulu dan dapat dikembangkan lebih lanjut di lapangan.

1. Studi dokumen

Data kepustakaan diperoleh melalui penelitian kepustakaan, mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal, dan hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

1. Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan membandingkan data primer dan data sekunder, kemudian ditarik kesimpulan dan dideskripsikan dalam bentuk kalimat.

1. Muchlisin Riadi, 2018, *Pengertian, Tujuan Konsumen dan Asas Perlindungan*, <https://www.kajianpustaka.com> Diakses tanggal 12 November 2021. [↑](#footnote-ref-1)
2. Simanjuntak, 2018, *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Putusan Pembelian*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 55 no 3. [↑](#footnote-ref-2)
3. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-4)
5. Axel Whilantio dan Fitria Olivia, 2020*, JCA of LAW Vol. 1 No. 1*, hlm 39. [↑](#footnote-ref-5)
6. H.R. Sukmana, et. all, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pembelian Barang Elektronik Tanpa Ketersediaan Suku Cadang Oleh Pelaku Usaha Didasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Univeristas Jember (UNEJ), hlm. 2. [↑](#footnote-ref-6)
7. Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.16 [↑](#footnote-ref-7)