

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
PENJUALAN PRODUK ELEKTRONIK TANPA
KARTU JAMINANDI TOKO CIPTA
JAYA KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:

NIKEN PUTRI
NPM. 1810012111132

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

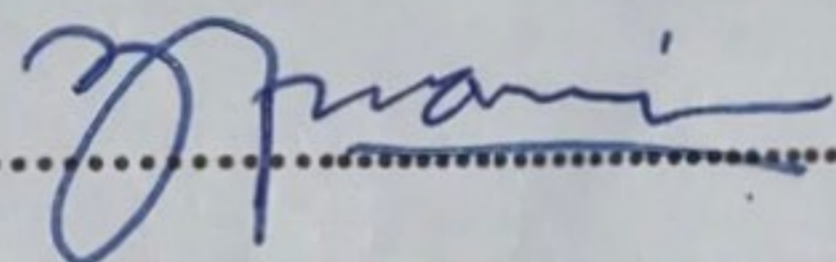
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI
No.Reg :514/Pdt/02/II-2023

Nama : **Niken Putri**
Npm : **1810012111132**
Judul tesis : **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Penjualan
Produk Elektronik Tanpa Kartu Jaminan Di Toko Cipta
Jaya Kota Padang**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H (Pembimbing 1)

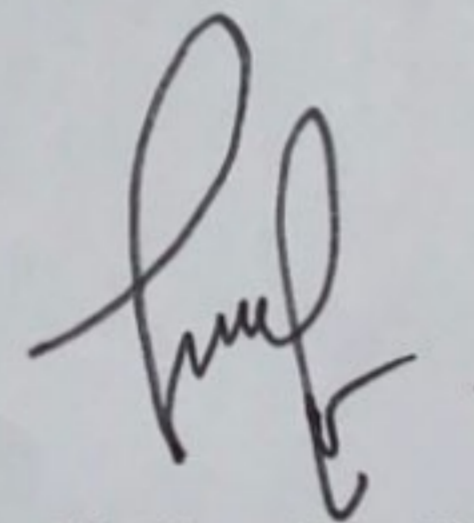


**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dr. Lina Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PENJUALAN
PRODUK ELEKTRONIK TANPA KARTU JAMINAN
DI TOKO CIPTA JAYA KOTA PADANG**

Niken Putri¹, Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : putriniken399@gmail.com

ABSTRAK

A guarantee card or guarantee is a statement from a product that the manufacturer guarantees that the product is free from material errors and failures within a certain period of time. In Article 25 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the most important rights and obligations of consumers and business actors are the convenience and safety of a product, therefore it is very important that the warranty card is carried out as well as possible. Formulation of the problem: 1) what is the reason for the business actors not providing card guarantees after purchasing electronic products at the Cipta Jaya store in Padang City. 2) How is the form and application of compensation by business actors to consumers who are harmed by electronic products that are not accompanied by a guarantee card guarantee at the Cipta Jaya store in Padang City. The type of research is sociological juridical using primary data and secondary data. Data collection techniques in the form of interviews. Data were analyzed qualitatively. The results of the study: (1) Business actors do not provide guarantee cards because when buying goods by business actors from producers they do not get guarantee cards and business actors close that the products being sold are of good quality and durable, so the goods will last beyond the warranty period. (2) Compensation made by business actors to consumers who are harmed because there is no guarantee card is given, namely in the form of repairs to goods based on the amount of damage suffered. If repairs require replacing spare parts, repair costs will be charged.

Keywords : Businessmen, Guarantee card, Consumer.

I. PENDAHULUAN

A. 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 tersebut 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.

Kesimpulan mengenai Pasal 25 UUPK 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.

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.

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, Layanan purna jual dapat berupa perbaikan (*service*), garansi dan suku cadang.²Kartu jaminan/garansi merupakan suatu keterangan dari produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Manfaat kartu jaminan/garansi ini selain menjamin kualitas produk, garansi ini juga digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat kerusakan atau kesalahan dalam suatu produk.

Mengingat pentingnya kartu jaminan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Keputusan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektromatika.

Dalam Pasal 19 sampai 28 UUPK terdapat mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Prinsip yang terkait tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam hal pelanggaran konsumen harus diperhatikan siapa yang bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawab yang dapat dibagi antara para pihak.³

Berdasarkan permasalahan di atas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PENJUALAN PRODUK ELEKTRONIK TANPA KARTU JAMINAN DI TOKO CIPTA JAYA KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka diajukan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah penyebab pelaku usaha tidak memberikan kartu jaminan setelah pembelian produk elektronik pada toko Cipta Jaya di Kota Padang?
2. Bagaimanakah cara mengganti kerugian konsumen oleh pelaku usaha terhadap produk elektronik yang tidak disertai kartu jaminan pada toko Cipta Jaya di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah tersebut, secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui alasan pelaku usaha tidak memberikan kartu jaminan setelah membeli suatu barang.
2. Untuk mengetahui alasan pelaku usaha memberikan kompensasi kepada konsumen untuk produk elektronik yang tidak memiliki kartu jaminan.

II. METODE

A. Jenis Penelitiann

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian ilmu hukum sosiologis, Artinya, penelitian bertujuan untuk memperoleh pengetahuan melalui akses langsung ke objek. Penelitian ini didasarkan pada data primer dan sekunder.

Data Primer yang didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Andika selaku pemilik toko Cipta Jaya Kota Padang. Data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PENYEBAB PELAKU USAHA TIDAK MEMBERIKAN KARTU JAMINAN SETELAH PEMBELIAN PRODUK ELEKTRONIK PADA TOKO CIPTA JAYA DI KOTA PADANG

Kartu jaminan sangat penting dalam membeli suatu produk elektronik, karena kartu jaminan merupakan bagian dari layanan purna jual yang dilihat dalam efektifitas layanan purna jual adalah terkait dengan jaminan mutu, daya tahan dan/atau penggantian barang atau komponennya tidak berfungsi baik selama garansi maupun setelah garansi.

Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak Andika selaku pelaku usaha pemilik Toko

²Simanjuntak, 2018, *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Putusan Pembelian*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 55 no 3.

³Edmon Makarim, et. All, 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 365-366.

Cipta Jaya Kota Padang, beliau mengatakan pada umumnya selalu mempromosikan produk yang ditawarkan dengan menyatakan bahwa produk tersebut merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik, ekonomis, tahan lama, dan hal-hal yang bisa menarik minat beli konsumen.

Tidak adanya kartu jaminan, pemilik toko pada saat membeli produk tersebut memang tidak disertai dengan kartu jaminan. Dikarenakan barang tersebut impor dan tidak resmi, maka itu tidak terdaftar di Kementerian Perdagangan (Kemendag) dan biasanya harga jauh lebih murah karena tidak dikenakan pajak.

Dalam Pasal 25 UUPK sudah jelas bahwa pemberian kartu jaminan wajib diberikan kepada konsumen atas barang-barang yang pemakaiannya lebih dari 1 (satu) tahun. Pelaku usaha seharusnya juga menyediakan suku cadang terhadap produk-produk yang dipasarkannya. Pemberian kartu garansi tidak hanya untuk menjamin barang jika terjadi kerusakan disuatu waktu, namun juga terhadap kepuasan konsumen dari kualitas barang yang dijual oleh pelaku usaha.

Faktor penyebab suatu produk elektronik tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi karena pembuatan barangnya tidak di Indonesia atau barang yang diimpor dari luar negeri yang masuk dari salah satu negara contohnya yaitu China. Juga karena suatu produk elektronik yang dijual harganya lebih terjangkau dibandingkan dengan produk elektronik yang disertai dengan kartu garansi.

Dilihat dari akibat hukum pelaku usaha dalam menjual produk elektronik tanpa adanya kartu jaminan/garansi sama saja dengan seorang pelaku 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 yang menyatakan bahwa setiap orang perseorangan atau badan usaha dilarang menjual, membeli dan/atau menerima pemindah tanganan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan yang telah terdaftar.

B. BAGAIMANAKAH MENGANTI

CARA KERUGIAN

KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK DISERTAI KARTU JAMINAN PADA TOKO CIPTA JAYA DI KOTA PADANG.

Terkait dalam keputusan Pasal 25 ayat (1) masih banyak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan tidak menyediakan suku cadang pada produk elektronik yang diproduksinya maupun yang dijualnya. Salah satu contoh banyak pelaku usaha banyak menjual berbagai macam barang elektronik yang bermerek asal dari negara China yang disertai dengan ketersediaan suku cadang dan kartu jaminan.⁴

Ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan berupa perbaikan barang yang bersangkutan, serta pemberian kartu garansi toko yang baru setelah perbaikan barang dalam jangka waktu enam bulan. Pemberian kartu jaminan/garansi tersebut untuk memberikan kepastian terhadap produk yang dijualnya agar dalam masa garansi yang diberikan setelah perbaikan dan barang tersebut tidak mengalami kerusakan. Apabila konsumen tidak membuktikannya maka perbaikan barang tidak dapat dilaksanakan, dan apabila konsumen tetap ingin memperbaiki barang yang dibelinya maka perbaikan akan dikenai biaya.

Kerugian yang mungkin diderita konsumen menuntut tanggung jawab pelaku usaha. Oleh karena itu, tuntutan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan suatu produk, baik berupa kerugian materi, maupun fisik, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang pada umumnya terbagi dalam dua kategori, yaitu tuntutan kelalaian dan mencari kompensasi untuk tindakan melawan hukum.⁵

Konsumen dan pelaku usaha dapat memilih yang mana mereka akan menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 48 UUPK atukah akan menyelesaikan sengketanya diluar pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 47 UUPK

⁴Dian Pertiwi, 2015, *Layanan Purna Jual Produk Elektronik Dengan Garansi*, Journal, Fakultas Hukum Udayana, Denpasar, hlm. 3.

⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, hlm. 127

melalui badan Penyelesaian Sengketa.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. Terhadap tidak adanya kartu jaminan pada saat pembelian barang, maka pemilik Toko Cipta Jaya menjelaskan setelah pembelian suatu produk di tokonya karena saat pembelian barang dari produsen memang tidak dapat kartu jaminan dan Toko Cipta Jaya beranggapan bahwa produk yang di jual mempunyai kualitas yang baik dan tahan lama, sehingga barang akan tahan melebihi masa garansi. Karena hal tersebut Toko Cipta Jaya tidak memberikan kartu jaminan setelah pembelian produknya. 2. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen atas tidak diberikannya kartu jaminan pada saat pembelian barang berupa perbaikan barang konsumen dengan dilihat seberapa besar kerusakan yang diderita konsumen, yaitu pengembalian uang beserta penggantian produk yang sejenis jika barang mempunyai garansi toko.

Penulis menyarankan Pelaku Usaha hendaknya lebih bersikap jujur dan lebih cermat dalam memasarkan suatu produk yang ingin dijual dan pada produk elektronik bisa saja suatu waktu rusak dengan sendirinya. Tidak menutup kemungkinan produk elektronik terdapat cacat tersembunyi. Pelaku usaha harus lebih memahami kewajibannya sebagai pelaku usaha dan lebih memperhatikan hak konsumen, konsumen akan terlindungi dari penggunaan produk elektronik. Bagi konsumen lebih teliti atas barang yang akan konsumen beli terlebih dahulu memeriksa kartu jaminannya karena akan memudahkan bagi konsumen ketika akan melakukan klaim kepada pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Edmon Makarim, et. All, 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FHUI, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.365-366.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, hlm. 127

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009

Sumber Lain

Simanjuntak, 2018, *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap*

Putusan Pembelian, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 55 no 3.

Dian Pertiwi, 2015, *Layanan Purna Jual Produk Elektronik Dengan Garansi*, Journal, Fakultas Hukum Udayana, Denpasar, hlm. 3.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada IbukDr. Elyana Novira, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.