

IMPLEMENTASI YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS GARANSI PRODUK HANDPHONE DI GADGETMART BANJARBARU

Teriya Mega Ningsih¹, Salamiah², Muthia Septarina³

Hukum, 60202, Studi Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17810008

Hukum, 60202, Studi Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1128037202

Hukum, 60202, Studi Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 061610314

Email : triyamega26@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan terhadap dua rumusan masalah yakni (1) Bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk handphone di Gadgetmart di Banjarbaru, (2) Bagaimana tanggung jawab Gadgetmart di Banjarbaru dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk handphone. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yang bersifat kualitatif. Sampel penelitian adalah pelaku usaha dan konsumen pembeli handphone. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah meliputi wawancara dan dokumentasi. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk handphone di Gadgetmart di Banjarbaru garansi distributor dan garansi toko. Sedangkan tanggung jawab Gadgetmart di Banjarbaru dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk handphone ialah memberikan jaminan (*warranty*) yang dikelompokkan dalam 2 kategori yakni jaminan secara tegas dan jaminan yang dipaksakan oleh undang-undang atau hukum untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya terhadap handphone yang dibeli oleh konsumen.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Garansi Produk Handphone*

ABSTRACT

This research is focused on two problem formulations namely (1) How is the application of legal protection for consumers for mobile phone product guarantees at Gadgetmart in Banjarbaru, (2) What is the responsibility of Gadgetmart in Banjarbaru in implementing legal protection for consumers for mobile product warranties. This research is an empirical legal research, which is qualitative in nature. The research sample is business actors and consumers buying mobile phones. Data collection techniques used in this study include interviews and documentation. From this research, it was found that in the implementation of legal protection for consumers for mobile phone product guarantees at Gadgetmart in Banjarbaru, distributor guarantees and store guarantees. Meanwhile, the responsibility of Gadgetmart in Banjarbaru in implementing legal protection for consumers for cellphone product warranties is to provide warranties which are grouped into 2 categories, namely express guarantees and guarantees imposed by law or law to fulfill their obligations by paying full compensation to mobile phones purchased by consumers.

Keywords: *Legal Protection for Consumers, Mobile Product Guarantee*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa

hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

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

penyebab sehingga seringkali perjanjian baku menjadi perjanjian yang berat sebelah, adalah¹⁸:

1. Kurang adanya atau bahkan tidak adanya kesempatan bagi salah satu pihak untuk melakukan tawar-menawar, sehingga pihak yang kepadanya disodorkan kontrak tidak mempunyai kesempatan untuk mengetahui isi kontrak tersebut, apalagi ada kontrak yang ditulis dengan huruf-huruf yang sangat kecil;
2. Karena penyusunan kontrak yang sepihak, maka pihak penyedia dokumen biasanya memiliki cukup banyak waktu untuk memikirkan mengenai klausula-klausula dalam dokumen tersebut, bahkan mungkin saja sudah berkonsultasi dengan para ahli, atau dokumen tersebut justru dibuat oleh para ahli. Sedangkan pihak yang kepadanya disodorkan dokumen tidak banyak kesempatan dan seringkali tidak familiar dengan klausula-klausula tersebut;
3. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku menempati kedudukan yang sangat tertekan, sehingga hanya dapat bersikap "take it or leave it". Dalam praktek klausula-klausula yang berat sebelah dalam kontrak baku tersebut biasanya berwujud sebagai berikut:
 - a. Dicitak dengan huruf kecil;
 - b. Bahasa yang tidak jelas artinya;
 - c. Tulisan yang kurang jelas dan susah dibaca;
 - d. Kalimat yang kompleks;
 - e. Bahkan ada kontrak baku yang tidak berwujud (kontrak tersamar), seperti
 - f. Tiket parkir, karcis bioskop, tanda penerimaan pembuatan foto dan lainnya;
 - g. Jika kalimat ditempatkan pada tempat-tempat yang kemungkinan besar tidak
 - h. Dibacakan oleh salah satu pihak, misalnya jika klausula eksemisi ditulis
 - i. Dalam kotak barang yang dibeli.

Garansi adalah suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan seseorang penjual bahwa barang yang dijual tersebut bebas dari kerusakan atau cacat yang tidak diketahui atau diberi tahu sebelumnya oleh penjual, dan lazimnya garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun, atau 3 tahun).

Tanggung jawab Gadgetmart di Banjarbaru dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk handphone ialah memberikan jaminan (*warranty*) itu dapat dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu:

- 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 kewajibannya terhadap adanya kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dipasarkan. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya wanprestasi.

- 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. Kemudian, *implied warranty* ini dibedakan lagi atas:

1. *Implied warranty of merchantability* (jaminan implisit tentang layak diperdagangkan)
2. *Implied warranty of fitness for a particular purpose* (jaminan implisit tentang kecocokan untuk tujuan tertentu).

¹⁸ Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 78.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

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.

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 Introduction 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/MDAG/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).