

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman yang begitu pesat menyebabkan persaingan hidup yang semakin tinggi. Dunia perdagangan kini tidak hanya berputar pada pasar lokal saja tetapi juga mendunia. Kemudahan mengakses dunia melalui teknologi yang telah diciptakan membuat manusia semakin berkembang sehingga kebutuhan manusia akan suatu barang dan/atau jasa semakin meningkat. Kondisi ini yang menyebabkan terjadinya perdagangan bebas yang memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa tersebut bisa terpenuhi mulai dari kebutuhan pokok manusia sampai kebutuhan tambahan seperti barang-barang elektronik.

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyebutkan bahwa “Produk elektronika adalah produk-produk elektronika konsumsi yang dipergunakan di dalam kehidupan rumah tangga.” Ketika membeli produk elektronik, manusia sebagai konsumen akan mendapatkan kartu garansi. Pada Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyatakan bahwa “Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia

yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.” “Untuk menjamin tidak adanya kecacatan suatu produk. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selalu konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban.” Disinilah kegunaan hukum perlindungan konsumen untuk menjaga hak konsumen yang kadangkala diabaikan oleh pelaku usaha

Melihat permasalahan ini, Indonesia pun meresponnya dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat dengan UUPK. UUPK ini diharapkan dapat mengatasi sedemikian kompleksnya permasalahan konsumen yang ada di Indonesia dan dapat menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. UUPK ini mulai berlaku pada tanggal 4 April 2000.

Sejak UUPK diberlakukan dan seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan produk teknologi khususnya produk telematika dan elektronika di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk telematika dan elektronika yang tidak diikuti dengan pengawasan yang ketat,

maka muncullah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Sedangkan pelanggarannya yaitu pelanggaran atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan, seharusnya konsumen harus mendapatkan informasi yang jelas atas barang/jasa yang jelas agar tidak terjadi kerugian atas barang/jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 terdapat ketentuan mengenai jaminan/garansi yang 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; a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku

cadang dan/atau fasilitas perbaikan; b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Sehubungan dengan substansi dari Pasal ini, maka ditarik suatu kesimpulan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Artinya meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha. Sedangkan ketentuan mengenai jaminan atau garansi, UUPK menggantungkan pada substansi perjanjian para pihak. Artinya bahwa tuntutan ganti rugi mengenai jaminan atau garansi ini baru bisa dilakukan jika telah ditentukan lebih dahulu dalam suatu perjanjian. Sehingga dalam hal ini, permasalahan jaminan yang sering di dengar dengan kata garansi pun merupakan salah satu permasalahan dibidang perlindungan konsumen yang wajib ditangani oleh pemerintah.

Keadaan ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak atau belum menyadari kewajibannya untuk menyediakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk-produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan. Di lain pihak, pemerintah belum melakukan pengawasan yang ketat terhadap produk-produk tersebut. Selain itu, pihak konsumen juga enggan menyikapi hal ini secara kritis. Seperti melayangkan protes dan kritik ke pelaku usaha, mengadukan kepada

lembaga konsumen atau pihak yang berwenang, dan melakukan tuntutan ganti rugi jika dirugikan.

Penjualan produk elektronik yang tidak disertai garansi merupakan suatu hal yang dilakukan pelaku usaha dengan alasan harganya sudah murah. Namun apabila ini terus berlanjut maka akan menimbulkan kerugian bagi konsumen terutama apabila produk tersebut ternyata adalah produk cacat atau produk gagal. Produk gagal biasanya tidak langsung menunjukkan kekurangannya pada saat di cek sebelum membeli. Kerusakan biasanya terjadi setelah seminggu atau sebulan pemakaian sedangkan pelaku usaha biasanya hanya memberikan dispensasi penggantian produk selama 3 (tiga) hari. Hal ini tentunya akan merugikan konsumen karena tidak mendapatkan pertanggungjawaban oleh pelaku usaha.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Maraknya penjualan produk elektronik tidak bergaransi yang beredar di pasaran.
2. Banyak konsumen yang dirugikan akibat produk elektronik tidak bergaransi.
3. Pelaku usaha banyak melepaskan tanggung jawab terhadap konsumen dengan alasan tidak ada garansi terhadap produk tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan-pembatasan pada pembahasan terhadap permasalahan diatas sangat diperlukan untuk mendapatkan kejelasan yang lebih terarah. Adapun uraian tentang pembatasan masalah penelitian ini yaitu mengenai bentuk

perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli produk elektronik tanpa garansi sampai tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat membeli produk elektronik tanpa garansi.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun beberapa rumusan masalah yang dapat saya angkat adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi kerugian terhadap pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa tanggung jawab pelaku apabila terjadi kerugian terhadap pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan konsep dasar hukum nasional dengan mengkhusus mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

a Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen untuk selanjutnya dijadikan sebagai pegangan dalam pembelajaran.

b Bagi masyarakat

Menambah pemahaman masyarakat tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian produk elektronik tanpa garansi ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

c Bagi Ilmu Pengetahuan

(1) Menambah pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian produk elektronik

tanpa garansi ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

(2) Sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

