

## **PEMBERIAN GARANSI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI BARANG ELEKTRONIK PERSPEKTIF PERLINDUNGAN HUKUM**

**Devrayno<sup>1</sup>, Novita<sup>2</sup>**

**Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Tambun Bungai Palangka Raya  
devrayno@yahoo.com**

### **Abstract**

*Providing a guarantee in a sales and purchase agreement is one of the after-sales services by the producer or seller, where the seller or producer guarantees the freedom of the traded goods from hidden defects or damage discovered by the buyer after the transaction is carried out within the validity period of the guarantee. which has been specified. Basically, when linked to the Civil Code, product guarantees are part of warranty law. The guarantee in question is a product guarantee in the sale and purchase of products such as electronics. Providing a guarantee provided by the seller is a common form of service for buyers or consumers, because having a guarantee for every purchase of a product can provide assurance for buyers, especially electronic goods that are at risk of damage. Because the actual condition of the goods purchased cannot be known by consumers at the time of buying and selling, even though they can be physically seen. implementation in providing consumer legal protection, in particular determining the responsibilities of business actors with consumers who suffer losses due to defective products, and the facts surrounding the event that caused the loss. One of the legal protections provided to consumers is to provide responsibility to business actors that the quality of the goods they sell is guaranteed, therefore a guarantee is provided for the goods.*

*Keywords: Electronic Goods, Buying and Selling, Legal Protection*

### **Abstrak**

Pemberian suatu garansi di dalam suatu perjanjian jual beli merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh produsen atau pihak penjual, yang mana penjual atau produsen memberikan jaminan terhadap suatu barang yang diperdagangkan dari cacat produk atau kerusakan tersembunyi yang ditemukan oleh pembeli setelah dilakukan transaksi dalam waktu berlakunya garansi yang telah ditentukan. Jaminan suatu produk yang pada dasarnya bila dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah merupakan suatu bagian dari hukum jaminan. Jaminan yang dimaksud adalah jaminan produk dalam jual beli seperti elektronik. Pemberian Garansi yang diberikan oleh penjual merupakan sebuah bentuk layanan sudah biasa bagi pembeli atau konsumen, karena dengan adanya garansi dalam setiap pembelian suatu produk dapat memberikan jaminan bagi pembeli khususnya barang elektronik yang berisiko terjadinya kerusakan. Karena barang elektronik yang dibeli

tersebut belum bisa diketahui dengan pasti kondisi yang sebenarnya oleh konsumen pada waktu jual beli, walaupun secara fisik dapat dilihat. pelaksanaan dalam pemberian perlindungan hukum konsumen khususnya yang menentukan tanggung jawab pelaku usaha dengan konsumen yang mengalami suatu kerugian karena produk cacat, sehingga fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian. Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen adalah memberikan beban tanggungjawab kepada pelaku usaha bahwa barang barang yang dijualnya dijamin kualitasnya untuk itu terhadap barang tersebut diberikan garansi.

Kata Kunci : Barang Elektronik , Jual Beli, Perlindungan Hukum

## **I. Pendahuluan**

Perjanjian jual beli yang terjadi dimasyarakat menjadi jembatan pengaturan dan suatu aktivitas komersial Karena konteksnya melakukan suatu kegiatan perdagangan. Pelaksanaan jual beli dalam masyarakat guna memenuhi kebutuhan hidup sehari hari yang dilakukan kebanyakan secara konvensional atau melakukan transaksi langsung dan apabila harga barang sudah dibayar dan barang sudah diterima maka jual beli tersebut sudah dianggap selesai, namun kenyataannya masih banyak pembeli atau konsumen mengeluh setelah mempergunakan barang tersebut ternyata mengalami kerusakan terutama terhadap barang barang elektronik, dengan demikian faktor perlindungan pada konsumen merupakan hal yang sangat vital yang harus diatur.

Pemerintah memberikan perlindungan hukum pada setiap orang dalam melakukan suatu perbuatan melalui kebijakan yang diberlakukan, termasuk dalam perlindungan konsumen dalam hal terjadinya jual beli termasuk dengan objek benda elektronik sebab elektronik termasuk barang yang mudah rusak. Pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen secara konstitusional diatur dalam ketentuan Pasal 28D ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, menyebutkan "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum".

Perlindungan Konsumen sebagaimana dikemukakan oleh Nasution, yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat<sup>1</sup>.

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (setanjutnya ditulis UU Perlindungan Konsumen), menyebutkan: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam Pasal 7 huruf e UU Perlindungan Konsumen, menyebutkan: "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".

Pada dasarnya terjadinya transaksi jual beli adalah hasil kesepakatan para pihak dalam hal ini pihak penjual dan pihak pembeli, akan tetapi dalam jual beli dapat pula disertai dengan tambahan jaminan, seperti pemberian jaminan atau garansi terhadap barang yang menjadi objek jual beli terutama barang elektronik.

Namun dalam praktek jual beli dilapangan bahwa pemberian garansi selain adanya garansi secara resmi juga dikenal dengan istilah garansi toko, khususnya terhadap barang elektronik yang bersifat daur ulang atau bekas, seperti barang elektronik. Garansi hanya dapat berlaku jika segel baut dan segel mesin barang elektronik seperti handphone, TV masih dalam keadaan utuh. Apabila terjadi kerusakan segel baut/segel mesin, human error, lecet di body handphone, dan segala

---

<sup>1</sup>Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2002. Hal.30

kerusakan yang diakibatkan oleh pengguna maka garansi resmi akan hangus dan akan masuk ke garansi toko.

Kesadaran hukum masyarakat terkait erat dengan hak yang melekat yang diberikan undang undang, kadang kala diabaikan hal ini disebabkan antara lain kurang memahami atau memang tidak mengetahui bahkan tidak maupun terlalu repot yang terpenting apa yang diinginkan sudah terlaksana. Budaya hukum yang ada dalam masyarakat tentunya dapat mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak atau dapat dijelaskan bahwa suatu tingkat kesadaran hukum dalam masyarakat dapat lebih tinggi atau dapat lebih rendah yang sering nampak pada budaya hukumnya, jika budaya hukumnya cenderung positif, proaktif terhadap suatu cita hukum tentu masyarakatnya memiliki suatu kesadaran hukum yang tinggi.

Adanya transaksi jual beli terhadap barang yang mudah rusak seperti elektronik perlu adanya jaminan baik mengenai kualitas maupun jaminan tidak ada cacat tersembunyi terhadap produk elektronik tersebut di mana jaminan disini disebut juga dengan garansi, namun permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pemberian garansi, seperti garansi pabrik atau resmi adalah pada saat adanya kerusakan maka barang tersebut perlu dikirim ke pabrik atau ke distributor untuk diperbaiki dan kadang kala memakan waktu yang cukup lama karena hanya ada di kota kota tertentu, sehingga merugikan pihak pembeli, begitu pula hanya dengan adanya istilah garansi toko yang diberikan oleh pihak penjual kadang kala dalam pelaksanaannya menimbulkan permasalahan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti merasa berkepentingan untuk melakukan penelitian, di mana peneliti berupaya untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan yang timbul dalam bahasan penelitian yang mana tujuan dari penulisan ini adalah Untuk mengetahui dan memahami bagaimanakah pemberian garansi dalam perjanjian jual beli barang elektronik serta Untuk

mengetahui dan memahami bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli barang elektronik.

## **II. Metode**

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis, adalah suatu penelitian yang menggambarkan secara umum mengenai objek yang diteliti. peneliti ingin menggambarkan tentang pelaksanaan pemberian garansi dalam perjanjian jual beli dengan objek atau barang elektornik dilihat dari aspek perlindungan hukum bagi konsumen. Kemudian gambaran umum tersebut peneliti analisis dengan bertitik tolak dari perundang-undangan yang berlaku, teori-teori yang ada dan pendapat para ahli yang bertujuan untuk mencari dan mendapatkan jawaban dari pokok masalah yang peneliti bahas.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah bersifat normatif yaitu penelitian yang mengkaji kaidah-kaidah hukum dalam peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan objek penelitian, selain itu pula dalam penulisan ini juga memerlukan metode empiris dengan cara melakukan penelitian dilapangan dengan melakukan wawanacara kepada responden guna menemukan gambaran yang dapat memperjelas persoalan yang diteliti.

## **III. Pembahasan**

### **A. Pemberian Garansi Dalam Jual Beli Barang Elektronik**

Dunia perdagangan secara global barang elektronik sekarang ini semakin berkembang dengan pesat baik bentuk dan jenisnya sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, karena hampir semua orang memerlukan barang elektronik yang bermacam-macam jenisnya maupun bentuknya, baik dilakukan secara impor maupun ekspor. Sebagai tanggungjawab pelaku usaha terhadap produk elektronik yang dibuat oleh perusahaan maka setiap produk elektronik diberikan garansi dengan diterbikannya kartu garansi.

Garansi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, garansi mempunyai arti tanggungan, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan.<sup>2</sup>

Pemberian suatu garansi dalam perjanjian jual beli merupakan salah satu layanan purna jual oleh produser atau pihak penjual, penjual atau produsen memberikan suatu jaminan terhadap barang yang diperdagangkan dari cacat atau kerusakan yang tersembunyi atau tidak terlihat yang dapat ditemukan oleh pembeli setelah melakukan suatu transaksi dalam masa berlakunya garansi yang telah ditentukan. Jaminan produk yang pada dasarnya apabila dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan suatu bagian dari hukum jaminan, yang dimaksud jaminan disini adalah jaminan produk dalam suatu jual beli produk seperti barang elektronik.

Pemberian Garansi yang diberikan oleh penjual menjadi sebuah bentuk layanan sudah biasa bagi pembeli atau konsumen, karena dengan adanya garansi dalam setiap pembelian suatu produk dapat memberikan jaminan bagi pembeli khususnya barang elektronik yang berisiko terjadinya kerusakan. Karena barang yang dibeli tersebut belum bisa diketahui dengan pasti kondisi yang sebenarnya oleh konsumen pada waktu jual beli, walaupun secara fisik dapat dilihat. Perjanjian garansi diatur dalam Pasal 1316 KUH Perdata, yang berbunyi :

Meskipun demikian adalah diperbolehkan untuk menanggung atau menjamin seseorang pihak ketiga dengan menjanjikan bahwa orang ini akan berbuat sesuatu dengan tidak mengurangi tuntutan pembayaran ganti rugi terhadap siapa yang telah menanggung pihak ketiga itu atau yang telah

---

<sup>2</sup>W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1982.

berjanji untuk menyuruh pihak ketiga tersebut menguatkan sesuatu, jika pihak ini menolak memenuhi perikatan.

Berdasarkan ketentuan tersebut bahwa pada dasarnya seseorang boleh menjadi penjamin atau penanggung di mana penjamin tersebut dapat melakukan suatu perbuatan guna terlaksanannya perjanjian namun demikian pihak penjamin tidak lepas dari tanggungjawab terhadap tuntutan ganti rugi apabila pihak ketiga tersebut menolak untuk memenuhi perjanjian.

Mengenai garansi secara tegas disebutkan dalam Pasal 1 Angka (8) 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 Elektronika, yang menyebutkan : “Garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) harus menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu”. Surat tersebut sering disebut kartu garansi ataupun kartu jaminan. Kartu jaminan/garansi adalah kartu yang menyatakan bahwa adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan penjual produk telematika dan elektronika.

Garansi sebagai tanggungan atau jaminan penjual yang mengatakan bahwa barang yang ia jual bebas dari kecacatan yang tersembunyi dan kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya. Hal ini mengisyaratkan bahwa adanya keterkecualian terhadap cacat atau kerusakan yang telah dijelaskan atau diberitahukan oleh penjual kepada pembeli.

Dasar hukum pemberian garansi dalam jual beli dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak yaitu pembeli dan penjual, selain itu juga diatur dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha

adalah “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”.

Lebih lanjut diatur dalam Pasal 25 ayat (1) Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menyebutkan :

“Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan”.

Berbagai macam produk dipasarkan tentunya konsumen banyak pilihan, namun kadang kala tidak disadari bahwa produk yang dibeli konsumen tersebut memiliki kekurangan seperti adanya cacat produksi yang baru ketahuan setelah dipergunakan, oleh karena itu perlu adanya perlindungan terhadap konsumen atas barang yang dibelinya seperti pemberian jaminan atas suatu produk barang yang dikenal juga dengan garansi.

Dalam jual beli khususnya barang produk elektronik perlu adanya garansi yang dapat memberikan perlindungan bagi pembeli atau konsumen, tentunya sangat penting bagi produsen atau pelaku usaha memberikan produk yang terbaik bagi konsumen sebagai rasa tanggungjawabnya, Hal ini dilakukan karena konsumen akan merasa dirugikan ketika dalam penggunaan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh suatu pelaku usaha dan ternyata keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, adanya cacat yang tersembunyi.

Praktek jual beli barang elektronik yang diawali dengan suatu proses penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui berbagai macam cara. Dalam Proses penawaran yang dilakukan oleh seorang pelaku usaha dapat memberikan suatu gambaran tentang berbagai jenis produk dengan segala jaminan kualitas dan

fasilitas purna jual yang ditawarkan, hal ini sudah sesuai dengan hak konsumen untuk mendapatkan segala informasi mengenai apa yang akan dibelinya.

Mengenai suatu ketentuan yang dapat merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam suatu perjanjian garansi jual beli yang selalu tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada pembeli, yang dapat berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan itu tersebut biasanya dibuat oleh para pihak penjual sebelum transaksi sehingga pembeli tidak ikut andil dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu.

Pembeli tidak berhak untuk menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh penjual dalam hal adanya pemberian garansi. pembeli dalam perjanjian ini hanya dapat dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

1. Jika pembeli ingin melakukan suatu transaksi, maka pembeli harus sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut.
2. Jika pembeli tidak sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka transaksi tidak akan terjadi.<sup>3</sup>

Garansi dapat memberikan suatu gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha dapat menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas bagus. Garansi pada dasarnya memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi.

Kartu garansi memuat lama masa garansi. memperoleh garansi harus memenuhi persyaratan antara lain, spesifikasi pemberian ganti rugi, pengecualian pemberian ganti rugi, serta cara pengajuan klaim. Jika konsumen menemukan cacat pada produk, maka konsumen dapat mengajukan klaim kepada produsen produk

---

<sup>3</sup>Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsume*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, Hal. 75

ataupun kepada distributor untuk kemudian mendapatkan fasilitas perbaikan ataupun penggantian sesuai dengan klasifikasi ganti rugi yang disepakati.

Pemberian garansi oleh Toko Borneo Elektronik Plus, selain memberikan garansi resmi, juga memberikan garansi toko terhadap barang elektronik, dalam pemberian garansi toko Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen biasanya bersifat lisan termasuk dalam pemberian garansi dilakukan secara lisan tanpa ada nota garansi yang diberikan yang ada hanyalah nota kwitansi penjualan barang elektronik tersebut. Dan apabila terjadi kerusakan barang masih dalam tengang waktu garansi toko maka akan diperbaiki dan apabila tidak dapat diperbaiki maka akan diberikan ganti rugi sesuai dengan nominal yang tertera dalam nota pembelian, hal ini sudah merupakan resiko dan apabila waktu atau masa garansi toko yang diperjanjikan terlewati dan juga barang tersebut telah dibongkar atau diperbaiki ditempat lain maka akan ditolak<sup>4</sup>.

Sedangkan menurut konsumen mengenai pemberian garansi terhadap barang yang dibelinya, pada dasarnya untuk menimbulkan kepercayaan pada konsumen bahwa barang yang dibeli dalam hal ini mempunyai merek yang dikenal dalam masyarakat maka pemberian garansi dengan mengisi kartu garansi yang telah diberikan adalah merupakan pilihan, mau digunakan atau tidak, kadang kala malas mengisi formulir kartu garansi dan mengirimkannya hal ini karena barang yang dibeli dengan merek yang sudah dikenal dimasyarakat.<sup>5</sup>

Senagai pelau usaha seorang produsen mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, produsen dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui

---

<sup>4</sup>Hasil wawancara dengan saudara Rani karyawan Toko Elektronik Plus dijalan Murjani Palangka Raya, tanggal 13 Juni 2023

<sup>5</sup>Hasil wawancara dengan Yulianson, selaku konsumen pembeli barang elektronik pada tanggal 10 Juni 2023.

penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha.

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik Dengan Garansi**

Pengertian Perlindungan konsumen adalah istilah yang dapat dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang akan diberikan dengan konsumen dalam usaha-usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>6</sup>

Dengan meminjam pendapat J.P. Fitzgerald mengenai teori perlindungan hukum, bahwa hukum pada dasarnya menyatukan dan mengkordinasikan berbagai kebutuhan manusia berdasarkan kepentingan suatu masyarakat, dengan cara membatasi berbagai kepentingan tersebut, karena dalam suatu kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak.<sup>7</sup>

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumber daya, baik pada peringkat individu maupun struktural.<sup>8</sup>

Perlindungan hukum dapat dengan cara preventif maupun cara represif menurut Philipus M.Hajon, perlindungan hukum preventif dapat diberikan sebelum

---

<sup>6</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, , PT Citra Aditya Bakti, Bandung. 2010, Hal. 9

<sup>7</sup>Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000. Hal. 53.

<sup>8</sup>Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia, suatu studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganan Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, PT Bina Ilmu, 1987. Hal 2.

terjadi atau timbulnya sengketa atau masalah, karena sifat perlindungan hukumnya berupa pencegahan suatu sengketa supaya tidak terjadi, seperti melalui kebijakan atau keputusan pemerintah maupun diterbitkannya suatu perundang undangan, dimana dalam membuat kebijakan tersebut tentunya memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan pendapatnya sebelum kebijakan diberlakukan. perlindungan hukum tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau sebagai upaya kontrol masyarakat melalui pengajuan pendapat terhadap kebijakan-kebijakan yang akan diberlakukan pemerintah, sehingga kebijakan yang akan diberlakukan sesuai dengan harapan dan kehendak semua pihak melalui proses tawar menawar. Sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang sudah terjadi, dimana para pihak yang merasa dirugikan dapat mengambil upaya penyelesaian secara hukum melalui pengadilan<sup>9</sup>.

Perlindungan merupakan hal yang sangat penting dalam aspek perdagangan, dimana dapat saja konsumen akan dirugikan ketika dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dalam keadaan barang kondisi rusak, cacat tersembunyi. Pelaksanaan pemberian perlindungan konsumen maupun pelaku usaha melalui suatu kebijakan dalam hal ini undang undang dalam dunia perdagangan bertujuan memberikan kepastian dalam mewujudkan hubungan dagang.

Hukum sebagai sarana memberikan perlindungan yang hadir ditegah masyarakat sangat diperlukan dalam kehidupan hal ini tentunya tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri dalam memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat. Tujuan Perlindungan Hukum pada dasarnya mengintegrasikan dan

---

<sup>9</sup>*Ibid.* Hal. 2

mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat, dengan cara membatasi berbagai kepentingan tersebut, karena dalam suatu kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak<sup>10</sup>.

Pemberian perlindungan hukum terhadap adanya transaksi jual beli secara konstitusional diatur dalam ketentuan Pasal 28D ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, menyebutkan "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum".

Bahwa pada dasarnya setiap orang mempunyai kedudukan dan hak yang sama dimata hukum, termasuk dalam memberikan perlindungan hukum sebagai usaha untuk memberikan perlindungan kepentingan manusia berdasarkan ketentuan ketentuan aturan yang relevan sebagaimana yang sudah diatur dalam perundang undangan.

Adapun aturan atau hukum yang berhubungan dengan memberikan perlindungan hukum merupakan sarana preventif dalam jual beli barang elektrtonik dapat mengacu pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pengertian perlindungan konsumen secara tegas diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Pemberian perlindungan hukum melalui upaya preventif berdasarkan kebijakan berupa undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di mana perlindungan konsumen berdasarkan azas yang relevan dalam

---

<sup>10</sup>Satjipto Rahardjo. *Op.cit*, 2000. Hal. 53.

pembangunan nasional. Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai asas perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa:"perlindungan konsumen berasas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum".

Diberlakukannya undang undang perlindungan konsumen tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum baik bagi konsumen itu sendiri maupun bagi pelaku usaha. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak- hak maupun kewajiban para pihak yang seimbang. Johanes Gunawan berpendapat bahwa, Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*). Beliau menjelaskan bahwa :

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cam antara lain:
  - a. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
  - b. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

1. Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadi transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau di luar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.<sup>11</sup>

Salah satu ketentuan yang dapat dilihat dalam perlindungan hukum terhadap konsumen adalah, penyampaian hak hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan :

Hak konsumen adalah :

- 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 tersebut 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, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>11</sup>Johanes Gunawan, *Op.cit.* Hal. 3.

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Untuk memperkuat lagi terhadap perlindungan konsumen maka dalam hal produk tertentu maka diperlukan garansi, hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 25 ayat (1) Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menyebutkan :

“Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan”

Bahwa pelaksanaan dalam pemberian perlindungan hukum konsumen khususnya dapat menentukan tanggung jawab pelaku usaha dengan konsumen yang menderita kerugian karena produk cacat, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian. Salah satu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen adalah memberikan beban tanggungjawab kepada pelaku usaha bahwa barang barang yang dijualnya dijamin kualitasnya untuk itu terhadap barang tersebut diberikan garansi.

Apabila dihubungkan dengan perlindungan hukum, pelaku usaha dalam perjanjian jual beli barang elektronik dengan garansi resmi bahwa pada dasarnya sudah merupakan kewajiban pelaku usaha sebagai tanggungjawab untuk memberikan informasi terhadap barang elektronik yang dibeli konsumen bahwa barang yang dibelinya tersebut mempunyai garansi, hal ini dibuktikan dengan diberikannya nota garansi yang harus diisi oleh pembeli atau konsumen dan segera dikirimkan kealamat yang ada dalam nota garansi tersebut atau dikirim kembali ke

toko untuk diteruskan kepada agen penjualan. Namun yang sering terjadi konsumen tidak mengisi dan juga tidak mengirimkan nota garansi yang diberikan, hingga melampaui batas waktu yang sudah ditentukan, sehingga begitu ada kerusak barang garansi pengajuan garansi perbaikannya ditolak oleh agen. Selain itu pula penolakan dapat dilakukan oleh pihak pelaku usaha atau produsen melalui agen penjualan apabila barang yang dibeli telah dilakukan pembongkaran segel oleh konsumen, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak para konsumen tidak mengisi kartu garansi dan mengirimkannya Kembali sehingga terkendala apabila melakukan klaim garansi terhadap barang yang dibelinya.<sup>12</sup>

Konsumen dapat melakukan klaim terhadap kerugian atau kerusakan dalam transaksi jual beli barang elektronik yang dibelinya, dan apabila memenuhi syarat sebagaimana yang disebutkan dalam garansi sesuai dengan jenis gransinya maka pelaku usaha menindak lanjuti keluhan konsumen terhadap barang elektronik yang dibeli konsumen yang mengalami masalah tersebut, akan tetapi apabila kerusakan barang akibat kesalahan konsumen maka garansi akan ditolak.<sup>13</sup>

Selain pemberian garansi resmi dalam masyarakat dikenal pula garansi toko ini biasanya dilakukan oleh pemilik toko terhadap barang barang elektronik yang merupakan produk lama atau barang second dapat pula terhadap barang yang sudah rekondisi, pemberian garansi toko ini juga dapat dikatakan sebagai pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha (toko) dalam memberikaan perlindungan hukum.

#### **IV. Kesimpulan**

Bahwa pemberian garansi terhadap suatu produk atau barang pada dasarnya untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin barang elektronik yang diperdaganagkan berkualitas dan juga pelaku usaha

---

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan saudara Rani karyawan Toko Elektronik Plus dijalan Murjani Palangka Raya, tanggal 13 Juni 2023

<sup>13</sup>Hasil wawancara dengan saudara Rani karyawan Toko Elektronik Plus dijalan Murjani Palangka Raya, tanggal 13 Juni 2023

bertanggungjawab atas barang elektronik yang dijualnya tidak ada kerusakan dan juga tidak ada cacat tersembunyi, namun apabila hal tersebut terjadi sepanjang bukan kesalahan konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggungjawab untuk memperbaikinya atau mengganti barang tersebut barang yang sejenis atau dengan harga yang dalam kwitansi pembelian, tergantung jenis garansi yang diberikan apakah garansi resmi atau garansi toko. Garansi dalam jual beli barang elektronik merupakan pelayanan purna jual yang memberikan jaminan kepada konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli barang elektronik secara preventif sudah diatur dalam Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maupun 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 Elektronika. Dimana ketentuan tersebut membebankan tanggungjawab kepada pelaku usaha apabila konsumen yang menderita kerugian karena produk cacat, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian, sesuai dengan garansi yang diberikan.

#### **Daftar Pustaka**

- Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Esmi Warrasih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*. Editor Karolus Kopong Medan dan Mahmutarom HR. Penerbit PT. Suryandaru Utama, Semarang, 2005.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, , PT Citra Aditya Bakti, Bandung. 2010
- Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2002.

Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia, suatu studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganan Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, PT Bina Ilmu, 1987.

Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1982.