

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang terjadi menuntut manusia yang merupakan subjek dari teknologi tersebut untuk terus menyesuaikan diri dan mengadopsinya. Teknologi memberikan banyak dampak terhadap kehidupan manusia dewasa ini. Dampak teknologi tersebut dapat dikategorikan menjadi dua yaitu, dampak positif dan dampak negatif. Kemajuan teknologi yang paling mudah diterima dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari adalah teknologi komunikasi seperti televisi, radio, telepon genggam, media internet dan sebagainya.

Berbagai kemajuan teknologi di bidang informasi yang paling menyita perhatian dan dekat dengan kehidupan manusia saat ini adalah produk telepon selular yang lazimnya disebut telepon genggam/seluler atau *handphone* (selanjutnya disebut HP). HP merupakan alat komunikasi jarak jauh yang banyak membantu komunikasi antar individu dan bahkan antar kelompok dengan berbagai fasilitas layanan yang disediakan berbagai jasa telekomunikasi.

Produk HP telah memasuki kehidupan masyarakat dan telah menjadi kebutuhan pokok, bahkan telah menjangkau ke setiap lapisan masyarakat. Peranan distribusi perusahaan yang cakupannya makin meluas dan munculnya berbagai merek serta

harga yang bervariasi, menjadikan produk HP terjangkau oleh segala lapisan masyarakat. Pertambahan penduduk dan meningkatnya gaya hidup masyarakat menjadi faktor pendukung perkembangan pasar produk HP. Hal ini menjadi suatu peluang bagi pemasaran serta menunjukkan bahwa potensi dan prospek produk HP, cukup baik dan akan terus berkembang selaras dengan perkembangan teknologi dan masyarakat.

Hal tersebut mendorong pengusaha yang bergerak di bidang usaha HP untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk HP tersebut. Perkembangan teknologi menjadikan banyaknya perusahaan yang memproduksi HP, bahkan perusahaan elektronik yang dahulunya tidak memproduksi HP sekarang mulai menjual produk HP. Banyaknya merek yang tersedia di pasaran menjadikan persaingan yang terjadi sangat ketat di antara perusahaan-perusahaan yang memproduksi HP tersebut.

Usaha untuk merebut segmen pasar yang lebih besar harus selalu dilakukan dan diperbaharui. Untuk itu, penting bagi perusahaan mengenal konsumen dan berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk HP yang dibutuhkan dan kemudahan penggunaan serta pelayanan dari kerusakan. Berbagai perusahaan pembuat HP saling bersaing untuk meningkatkan mutu atas produknya dan pelayanan lainnya.

Untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk HP produksinya, maka salah satu cara adalah memberikan garansi terhadap produk HP yang mereka pasarkan. Garansi pada HP menjadi salah satu pertimbangan konsumen untuk membeli produk HP merek tertentu. Garansi adalah surat keterangan dari suatu

produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan. Hal ini bertujuan memberikan kepercayaan kepada konsumen yang memakai produknya. Garansi tersebut biasanya dilampirkan dalam suatu bentuk standar baku kartu garansi yang akan didapatkan konsumen ketika membeli HP tersebut. Kartu garansi dapat secara langsung diperoleh oleh konsumen ketika konsumen membeli HP tersebut. Ketentuan tentang hal-hal yang harus dimuat dalam kartu garansi diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 547.MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (*manual book*) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk Teknologi Informasi dan Elektronika (selanjutnya disingkat KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002). Untuk itu, setiap produk teknologi informasi dan atau elektronika yang beredar di pasar wajib dilengkapi dengan Kartu Jaminan/Garansi dalam bahasa Indonesia. Kewajiban dalam bahasa Indonesia dapat ditambah dengan bahasa asing sesuai kebutuhan. Kartu Jaminan/Garansi berlaku sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun. Berdasarkan KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002 ditentukan bahwa Kartu Jaminan/Garansi sekurang-kurangnya harus memuat ketentuan mengenai biaya perbaikan gratis selama masa garansi dan jaminan ketersediaan suku cadang.

Dalam praktiknya, pada setiap pembelian satu unit HP, konsumen tersebut mendapatkan satu set *charger*, buku petunjuk manual pemakaian, kartu garansi, dan aksesoris pendukung lainnya. Kartu garansi yang terlampir tersebut, pada umumnya diterbitkan oleh produsen negara di mana HP tersebut dipasarkan. Salah satu jenis atau merek HP yang akan dijadikan objek penelitian tentang pemberian garansi dan memiliki gerai khusus yang dinamai dengan "*Nokia Care*" yang

memberikan pelayanan garansi selama masa garansi 1 (satu) tahun adalah HP dengan merek *Nokia* yang beredar di Indonesia memperoleh garansi resmi yang diterbitkan oleh *Nokia* Indonesia.

Untuk mendapatkan kepastian hukum atas upaya yang menjamin perlindungan konsumen selain KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002 yang mengatur tentang kartu garansi pada produk HP, maka Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dapat dijadikan pedoman dalam menangani mengenai masalah perlindungan konsumen khususnya perlindungan bagi hak-hak konsumen termasuk hak-hak konsumen atas pembelian dan penggunaan HP.

Setiap konsumen yang membeli suatu produk HP akan mendapatkan kartu garansi resmi yang memuat hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha atas suatu produk HP. Hak-hak konsumen yang termuat dalam kartu garansi antara lain meliputi hak untuk mendapatkan masa perbaikan selama 1 (satu) tahun, hak untuk mendapatkan ganti baterai selama 6 (enam) bulan, konsumen tidak dikenai biaya, produk yang diperbaiki akan dijamin selama sisa masa garansi, hak untuk memperoleh ganti rugi dan hak untuk memperoleh informasi. Untuk itu, konsumen dapat mengajukan klaim kepada pihak pelaku usaha HP bila terjadi kerusakan terhadap produk HP yang telah dibelinya. Hal tersebut berdasarkan hak-haknya yang tercantum di dalam kartu garansi tersebut dan beberapa hal yang dikecualikan sebagai hal-hal yang membatalkan garansi tersebut juga dijelaskan pula dalam kartu garansi dan seluruh hak-hak konsumen yang tercantum di dalam

kartu garansi dan hak-hak konsumen yang telah diatur secara umum pada Pasal 4 UUPK.

Untuk mengklaim garansi tersebut, konsumen dapat mendatangi gerai-gerai yang telah ditentukan oleh pihak produsen HP tersebut. Sebagai gambaran, untuk HP merek *Nokia* telah disediakan gerai *Nokia Care* yang tersebar di berbagai kota di seluruh Indonesia. Setiap pengajuan klaim, konsumen wajib untuk membawa serta kartu garansi dalam keadaan utuh. Setelah memastikan kerusakan apa saja yang terjadi, maka HP tersebut dapat segera diperbaiki sesuai dengan apa yang tercantum dalam kartu garansi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Peneliti tertarik untuk mengadakan pengkajian dan penelitian mengenai hak-hak konsumen atas garansi dan pelaksanaannya, yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul: **Hak Konsumen atas Garansi Barang dan Pelaksanaan Klaim.**

B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka terdapat dua masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah hak-hak konsumen pada kartu garansi telpon selular?
2. Bagaimana pelaksanaan pemberian garansi?

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi ruang lingkup pembahasan dan ruang lingkup bidang ilmu. Ruang lingkup pembahasan adalah Hak konsumen atas garansi barang dan pelaksanaan klaim sebagaimana telah diatur dalam UUPK.

Sedangkan ruang lingkup bidang ilmunya adalah Hukum Keperdataan (hukum ekonomi), khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan lingkup bahasan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh gambaran jelas, rinci dan sistematis tentang hak-hak konsumen yang termuat dalam kartu garansi;
2. Untuk memperoleh gambaran jelas, rinci, dan sistematis tentang pelaksanaan pemberian garansi kepada konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum Keperdataan khususnya Hukum Perlindungan Konsumen;
 - b. Sebagaimana sumber informasi dan bahan bacaan agar masyarakat mengetahui tentang hak konsumen di dalam kartu garansi telepon selular dan tata cara pelaksanaan klaim.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran dalam rangka memberi perlindungan hukum konsumen.

- b. Sebagai bahan dasar atau masukan bagi penyempurnaan dan pembaharuan hukum tentang perlindungan konsumen.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir strata 1 di Fakultas Hukum Universitas Lampung.