

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Hak dan Kewajiban Konsumen

#### 1. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen (Az. Nasution, 2006: 21).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain itu pengertian konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain untuk memperdagangkan kembali.

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi ke dalam 3 (tiga) bagian (Az. Nasution, 2006: 29) yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen-akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali(non-komersial).

Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam Pasal 1 Angka (2) UUPK. Berdasarkan Pasal 1 Angka (2) UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya, penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK menentukan bahwa yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir. Orang yang dimaksudkan dalam undang-undang ini wajiblah merupakan orang alami bukan badan hukum karena yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan hidup sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam penjelasan UUPK bahwa konsumen dapat diartikan sebagai konsumen akhir. Konsumen akhir yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.

## 2. Hak-Hak Konsumen

Hak secara harfiah adalah sesuatu hal yang boleh didapatkan dan juga tidak boleh didapatkan. Hal ini berarti bahwa hak memiliki sifat kebolehan yang tidak harus didapatkan oleh seseorang. Hukum perlindungan konsumen di dalam ketentuannya mengatur bahwa konsumen memiliki hak-hak tertentu yang diatur di dalam perundang-undangan yang berlaku. UUPK sebagai landasan upaya hukum perlindungan konsumen memberikan pengaturan mengenai hak konsumen di dalam Pasal 4 UUPK.

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK 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 keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, 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.

### **3. Kewajiban Konsumen**

Kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## **B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 1 UUPK, pelaku usaha diartikan sebagai orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha adalah mereka yang bergerak dalam bidang usaha atau ekonomi (A.Z. Nasution, 1999:5).

## **2. Hak-hak Pelaku Usaha**

Pelaku usaha menurut Pasal 6 UUPK, adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## **3. Kewajiban Pelaku Usaha**

Kewajiban Pelaku Usaha Menurut Pasal 7 UUPK, adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku;

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari uraian di atas mengenai pemaparan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, maka dapat diperoleh gambaran bahwa yang menjadi hak utama konsumen dengan adanya kartu garansi dalam setiap pembelian satu unit HP adalah bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang antara lain adalah konsumen berhak untuk mendapatkan hak memperoleh ganti kerugian terhadap barang-barang yang tidak bermutu (rusak) dan juga pelayanan jasa yang buruk, selain itu hak ini merupakan bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen untuk mengurangi resiko yang melekat pada produk, jika ternyata produk tidak bekerja dengan apa yang diharapkan maka konsumen akan mendapatkan ganti rugi. Hak lain yang juga berhak didapatkan oleh konsumen adalah hak untuk memperoleh informasi dengan maksud agar konsumen mendapat informasi yang benar dan jelas untuk setiap barang atau jasa yang akan digunakan dan konsumen akan dapat memilih barang atau jasa yang dibutuhkan atau terhindar dari berbagai kerugian atau bencana. Berdasarkan analisis di atas maka sesuai dengan tujuan permasalahan adalah untuk menginventarisasi dan

mengidentifikasi hak-hak konsumen mengenai garansi dan bagaimana cara pelaksanaan pemberian garansi.

### **C. Garansi**

Layanan purnajual (*after sales service*) merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital dewasa ini. Layanan purnajual merupakan perwujudan dari kewajiban dasar pelaku usaha untuk melakukan penanggungan terhadap obyek perjanjian. Konsumen, dalam melakukan pilihan, juga terpengaruh oleh keberadaan layanan purnajual yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Layanan purnajual merupakan perwujudan dari komitmen pelaku usaha untuk tetap bertanggung jawab atas produk yang dijualnya pada saat proses konsumsi oleh konsumen.

Salah satu layanan purnajual yang umumnya ditawarkan oleh pelaku usaha ialah garansi. Garansi pemakaian ialah pertayaan sepihak yang dikeluarkan pelaku usaha yang berisi kesediaan pelaku usaha untuk melakukan perbaikan dan/atau penggantian atas kerusakan pada produknya dalam waktu tertentu (masa garansi). Garansi, pada umumnya merupakan pernyataan pelaku usaha yang mendukung jaminan kualitas dari produk yang dijual.

Dalam Pasal 7 huruf e UUPK, mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas produk yang mereka jual. Selain sebagai perwujudan dari kepatuhan hukum pelaku usaha, pemberian garansi memberi dampak bagi proses pemilihan yang dilakukan konsumen. Garansi merupakan bentuk perlindungan yang diberikan produsen kepada konsumen untuk mengurangi risiko yang melekat pada produk. Garansi yang ditawarkan bisa bermacam-macam, namun umumnya yang diberikan kepada konsumen adalah

dalam bentuk *service sparepart* dan *full warranty* (rusak diganti) selama jangka waktu tertentu.

Garansi menyediakan kepada konsumen tambahan kepastian akan suatu produk yang berarti pengurangan terhadap risiko terhadap suatu produk. Jika produk ternyata tidak bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen akan bisa mendapatkan ganti rugi tersebut selama masih dalam masa garansi. Semakin lama garansi yang ditawarkan berarti semakin mengurangi risiko yang harus dihadapi konsumen manakala membeli suatu produk. Paling tidak selama masa garansi konsumen memperoleh kepastian bahwa produk yang dimiliki tidak akan bermasalah, walaupun bermasalah akan memperoleh ganti produk yang baru. Citra garansi akan mengakibatkan konsumen merasa aman dan hal ini akan berdampak pada kualitas produk tersebut yang semakin dipandang tinggi. ("Peranan Harga, garansi, dan merek Terhadap Evaluasi Produk". <http://pusatanalisis.com>).

### **1. Pengertian Garansi**

Istilah garansi berasal dari bahasa Inggris *guarantee* atau *guaranty*, dalam bahasa Belanda *Garantie* yang berarti artinya menjamin atau jaminan. Garansi itu sendiri adalah proses dan prosedur penggantian barang yang dimaksudkan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas mutu dan kualitas dari barang yang dibeli. Waktu atau masa berlaku dan batasan-batasan atau klausul dari garansi diatur oleh mekanisme prosedural yang mengikat dan berketetapan, dimana prosedur tersebut harus dijalankan dengan pertimbangan kebijakan dari pihak-pihak yang berkaitan.

Berdasarkan KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002, mengartikan Kartu Jaminan/Garansi adalah kartu yang menyatakan tersedianya pelayanan purna jual

dan suku cadang produk teknologi informasi dan elektronika. Hal tersebut ditegaskan pula di dalam:

a. Pasal 6 KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002

- (1) Setiap produk teknologi informasi dan atau elektronika yang beredar di pasar wajib dilengkapi dengan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia;
- (2) Kewajiban dalam Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat ditambah dengan bahasa asing sesuai kebutuhan;
- (3) Kartu Jaminan/Garansi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun.

b. Pasal 7 KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002

Kartu Jaminan/Garansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 sekurang-kurangnya harus memuat ketentuan mengenai :

- (1) biaya perbaikan gratis selama masa garansi;
- (2) jaminan ketersediaan suku cadang.

c. Pasal 8 KepMenPerindag No. 547.MPP/Kep/7/2002

Produk teknologi informasi dan atau elektronika yang diwajibkan untuk dilengkapi dengan Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 6 ayat (1) dan ayat (3) adalah sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.

Pada prinsipnya garansi dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

#### 1. Garansi (Jaminan Produk)

Adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan jamianan produk tersebut. Pada umumnya, diikuti dengan kesediaan dari pelaku usaha untuk melakukan tindakan perbaikan atas segala kerusakan yang ada dengan batasan-batasan tertentu atau disebut garansi pemakaian.

Garansi pemakaian adalah pernyataan sepihak yang dikeluarkan pelaku usaha yang berisi kesediaan pelaku usaha untuk melakukan perbaikan dan/atau penggantian atas kerusakan pada produknya dalam waktu tertentu (masa garansi). Pada umumnya garansi pemakaian hanya memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menuntut perbaikan atas kerusakan yang timbul pada masa garansi tersebut. Jika kerusakan yang timbul merupakan "kerusakan substansial" yang berdampak pada penurunan nilai guna (termasuk nilai kenyamanan dan ketentraman pada saat pemanfaatan produk tersebut) maka tidak dimungkinkan bagi konsumen untuk menuntut penggantian produk tersebut. Sederhananya, garansi memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap kerusakan akibat kesalahan produksi yang dialami barang tersebut pasca pembelian selama jangka waktu tertentu dengan menyediakan fasilitas perbaikan.

Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin kualitas dari barang yang ditawarkannya. Hal ini memang merupakan salah satu bentuk perwujudan pelaksanaan tanggung jawab produk (*product liability*)

terhadap suatu barang. Garansi merupakan perwujudan itikad baik yang dilakukan oleh pelaku usaha atas perjanjian jual beli yang dilakukan.

Garansi, pada kenyataannya, menimbulkan masalah. Dalam kondisi tertentu garansi justru menjadi sebuah alat bagi pelaku usaha untuk melepaskan tanggung jawab dari tanggung jawab produk yang seharusnya diberikan. Hal ini tersebut dapat dilihat dalam kasus cacat tersembunyi.

Konsumen pada dasarnya menginginkan pembelian barang yang sesuai dengan standar mutu yang ditawarkan oleh pelaku usaha tanpa ada kekurangan suatu apapun pada saat terjadi *levering* atau penyerahan barang tersebut. (<http://hernathesis.multiply.com/reviews/item/8>).

## 2. Garansi atas Hutang

Garansi merupakan jaminan oleh pihak penjual kepada pihak pembeli untuk memperbaiki/melengkapi kekurangan akan kuantitas, kualitas dari produk yang dijual. Garansi biasanya diberikan dalam bentuk:

- a. Perawatan gratis;
- b. Penggantian komponen atau bagian produk yang rusak;
- c. Pengembalian uang atas harga yang dibayar pembeli.

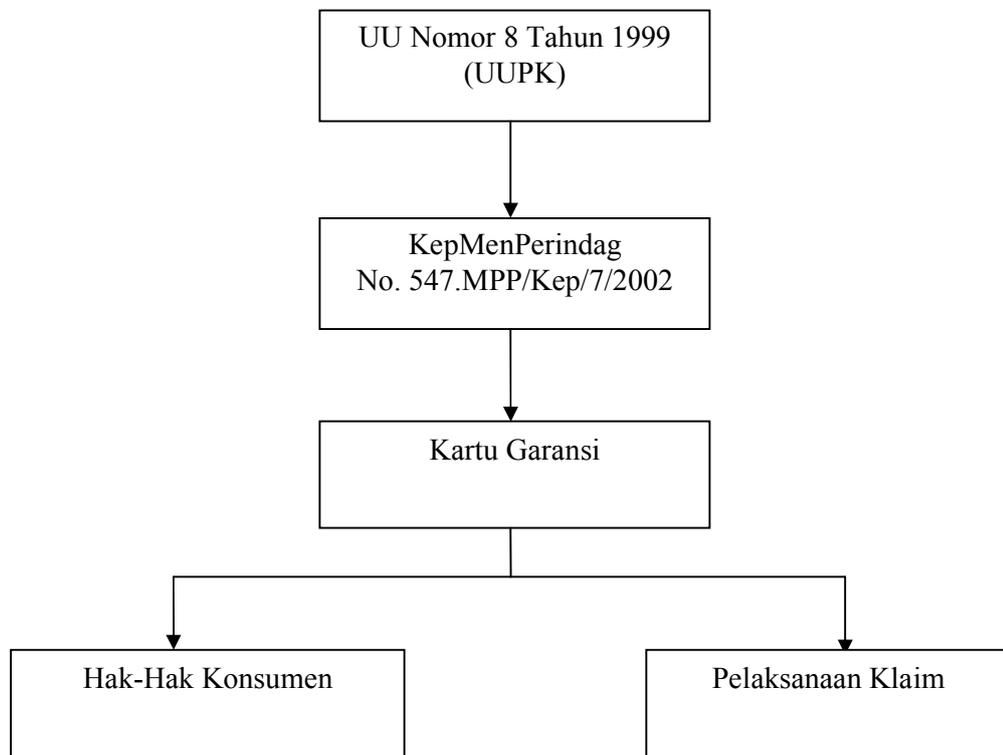
Jaminan atas hutang, salah satu model pembayaran, biasanya dibuat bersama sama dengan agreement lainnya seperti *loan* atau *leasing agreement*, pasal 1820 KUH Perdata: Penanggungan adalah suatu persetujuan dengan mana seorang pihak ketiga, guna kepentingan si berpiutang, mengkaitkan diri untuk memenuhi

perikatannya si berpiutang manakala orang ini sendiri tidak memenuhinya.  
(<http://hernathesis.multiply.com/reviews/item/8>).

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini di fokuskan terhadap garansi jenis garansi jaminan produk.

#### **D. Kerangka Pikir**

Berdasarkan latar belakang, dan rumusan masalah serta tujuan penelitian ini, maka dapat disusun kerangka pikir dalam suatu bagan sebagai berikut:



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 dapat dijadikan pedoman dalam menangani 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. Untuk itu, konsumen dapat mengajukan klaim kepada pihak pelaku usaha 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.

Berdasarkan uraian data di atas, maka terdapat dua masalah yang dapat dikaji yaitu:

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

Hal tersebutlah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi.