

PENJUALAN PONSEL PINTAR TANPA GARANSI RESMI DI TENGGARONG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Andi Setiawan

*Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus Samarinda*

ABSTRAK

Sejak Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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. Garansi merupakan tahap purnatransaksi dari tahapan-tahapan transaksi konsumen. Mengingat pentingnya kartu jaminan/garansi purna jual itu dan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Dengan adanya peraturan ini, diharapkan konsumen dapat terhindar dari pembelian produk yang cacat atau rusak. Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari pihak yang berkompeten sehubungan dengan obyek yang diteliti, untuk itu dilakukan metode wawancara dengan Staff dan Instansi terkait dengan obyek penelitian ini untuk memperoleh data primer. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akibat hukum bagi pelaku usaha yang memperjual-belian ponsel pintar tanpa adanya garansi resmi di kota tenggarong serta mengetahui upaya penyelesaian bagi konsumen yang dirugikan akibat membeli ponsel pintar tanpa garansi resmi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

KATA KUNCI : *Akibat Hukum, Perlindungan Konsumen, UUPK*

ABSTRACT

Since Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has been enacted and along with the development of technology, the use of technology products, especially telematics and electronic products in Indonesia, has experienced rapid development from year to year. Warranty is a full stage transaction from the stages of consumer transactions. Considering the importance of the after-sales guarantee / guarantee card and to complete the UUPK, the Minister of Trade Regulation of the Republic of Indonesia Number 19 / M-DAG / PER / 5/2009 was issued. With this regulation, it is expected that consumers can avoid purchasing defective or damaged products. The author in conducting this research uses the method of empirical juridical research, namely research carried out by collecting data directly from competent parties in connection with the object under study, for this method of interviewing with staff and agencies is related to the object of this research to obtain primary data. aims to find out the legal consequences for businesses that trade smart phones without an official guarantee in Tenggarong city and find out the settlement efforts for consumers who have been harmed by buying smart phones without an official guarantee under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

KEY WORDS: *Due to Law, Consumer Protection, UUPK*

A. Alasan Pemilihan Judul

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis tidak dapat terelakkan. Pelaku usaha yang akan menjual produknya, berupa barang atau jasa harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan para konsumennya sehingga bisa memberikan nilai yang lebih baik daripada pesaingnya. Pelaku usaha harus mencoba mempengaruhi konsumen dengan segala cara agar konsumen bersedia membeli produk yang ditawarkannya, bahkan yang semula tidak ingin, menjadi ingin membeli. Karena pada prinsipnya konsumen yang menolak hari ini belum tentu menolak hari berikutnya, akibatnya timbul persaingan dalam menawarkan produk-produk dengan berbagai kelebihan serta kekurangannya dengan harga yang mampu bersaing di pasaran.

Proses jual beli, sering terdengar istilah bahwa pembeli adalah raja ini adalah suatu moto atau prinsip umum yang dianut dalam kegiatan jual beli yang berarti bahwa pelayanan harus diberikan dengan sebaik mungkin bagi pelanggan, pelayanan yang baik bagi pelanggan ini dapat berupa keramahan dalam melayani pembeli, pemberian informasi yang jelas dan jujur tentang produk yang diperjualbelikan sampai dalam hal pelayanan purna jual. “ Hal ini

juga yang berlaku dalam proses jual beli barang elektronik khususnya telepon genggam bahwa pelayanan terbaik seperti itulah yang diharapkan oleh konsumen, pelayanan terbaik dibutuhkan bukan hanya pada saat proses jual beli berlangsung tapi juga pada saat proses jual beli tersebut selesai”.¹ Pelayanan yang diberikan saat proses jual beli telah selesai disebut dengan pelayanan purna jual. Salah satu contoh layanan purna jual adalah pemberian garansi terhadap produk telepon genggam yang dibeli oleh konsumen.

Istilah garansi sering digunakan dalam transaksi jual beli barang-barang elektronik, “ biasanya garansi berupa jaminan kepada konsumen atau pihak pembeli dalam waktu tertentu dan selama waktu tersebut kerusakan barang yang telah dibeli akan diperbaiki oleh pihak penjual”.² Kondisi yang demikian, sering terjadi dalam praktik jual beli dipasar, biasanya garansi yang ditawarkan memiliki tenggang waktu dan dalam bentuk jaminan buku garansi atau selebaran kertas yang berisi tentang syarat dan ketentuan jaminan garansi oleh

¹ Muh.Hamdani, *Artikel Garansi Toko Distributor dan Resmi Tinjauan Berdasarkan Hukum Islam*, <http://hamdanisekumpul.blogspot.com>, diakses pada tanggal 09 Desember 2018, pukul 09.24.

² Wikipedia Indonesia, *Garansi*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>, Diakses pada tanggal 09 Desember 2018, Pukul 09.35

pihak penjual terhadap pembeli, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Hal yang demikian mempunyai manfaat bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam memilih dan membeli sebuah produk barang, sehingga kebutuhan konsumen akan barang yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk barang yang ditawarkan oleh pihak penjual, hal ini disebabkan karena adanya jaminan garansi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam “ Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini memang telah di terbitkan namun dalam proses pelaksanaan atau aplikasi dari undang-undang itu sendiri belum maksimal atau dengan kata lain peraturan yang ada dalam undang-undang tidak sesuai dengan kenyataan ”.³ Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan para konsumen seperti yang telah penulis ceritakan sebelumnya yang tentunya berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam tingkatan yang dianggap merugikan adalah menyembunyikan kondisi fisik barang yang sebenarnya untuk menaikkan daya beli dari para konsumen serta serta tidak jarang pelaku usaha

memanipulasi telepon genggam dengan mengemas produk tersebut dengan sedemikian rupa mirip dengan telepon genggam bergaransi resmi untuk meningkatkan nilai jual barang dimana itulah yang seringkali terjadi jika kita membeli telepon genggam tanpa garansi yang resmi, keinginan konsumen membeli telepon genggam dengan harga relatif murah dan berkualitas itulah yang menjadi faktor pendorong pelaku usaha memperjual-belian telepon genggam tanpa garansi yang resmi, dan hal ini tentu saja menjadi problema hukum yang melanggar keberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK, sehingga menurut penulis masih diperlukan penegakan hukum yang lebih tegas serta efektifitas keberlakuan Undang - Undang terkait dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan pasca penjualan. Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui secara lebih mendalam akibat hukum yang diperoleh bagi pelaku usaha yang tidak memberikan garansi resmi pada telepon genggam yang dijualnya serta bagaimana upaya penyelesaiannya jika konsumen merasa dirugikan

³ Rosmawati, 2018, *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Bagi Konsumen*, Pernada Media Group, Depok, hal. 2.

akibat pelaku usaha, itulah yang menjadi alasan penulis mengangkat judul terkait “
PENJUALAN TELEPON
GENGGAM TANPA GARANSI
RESMI DI TENGGARONG
BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
“.

B. Perumusan Dan Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penulis menetapkan perumusan dan pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa akibat hukum bagi pelaku usaha yang memperjual-belikan telepon genggam tanpa adanya garansi resmi ?
2. Bagaimana upaya penyelesaian bagi konsumen yang dirugikan akibat membeli telepon genggam tanpa garansi resmi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

KERANGKA TEORITIS

A. Teori Perlindungan Hukum

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipus M Hanjon dan

Lily Rasyidi. Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat⁴. Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati

⁴ Sujipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal. 53

semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁵

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

B. Pengertian Penjualan

Pengertian dari “ Penjualan adalah mendapatkan seseorang untuk membeli salah satu produk dan jasa baik dengan cara promosi maupun secara langsung ”. ⁶ Penjualan juga dapat diartikan sebagai kegiatan terkait proses produksi, finansial, sumberdaya manusia, riset dan pengembangan dan seterusnya. Penjualan merupakan tujuan dari pemasaran yang artinya perusahaan melalui departemen / bagian pemasaran termasuk tenaga penjualan akan berupaya untuk melakukan kegiatan penjualan guna menghabiskan produk yang dihasilkan serta

menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui produk atau jasa dengan sebuah taktik yang dapat mengintegrasikan perusahaan, pelanggan, dan relasi antara keduanya untuk memberikan efek jangka panjang dan dapat mempertahankan eksistensi usaha dimasa yang akan datang.

C. Pengertian Telepon genggam

Smartphone atau familiar disebut dengan telepon genggam adalah suatu perangkat yang memiliki kemampuan untuk membantu dalam berkomunikasi yang juga memiliki kemampuan seperti komputer. Smartphone merupakan alat komunikasi yang memiliki fitur atau aplikasi pendukung yang memiliki berbagai fungsi selayaknya komputer personal yang memiliki layar baik dapat disentuh maupun tidak dan dipadukan oleh akses internet. Berdasarkan pendapat para pakar atau ahli teknologi definisi telepon genggam adalah “telepon yang internet enabled yang biasanya menyediakan fungsi Personal Digital Assasint, seperti fitur kalender, agenda, buku alamat, kalkulator, dan catatan.”⁷ Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa telepon genggam merupakan sebuah alat komunikasi yang memiliki

⁵ ibid

⁶ Buchari Alma, 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cet. IV, Penerbit Alfabeta, Bandung, hal. 136.

⁷ Nurlaelah Syarif, 2015, *eJournal Ilmu Komunikasi, Pengaruh Perilaku Pengguna Smartphone Terhadap Komunikasi Interpersonal Di Samarinda*, Vol. 3, Nomor. 2, hal. 4

kemampuan untuk berfungsi selayaknya komputer yang memiliki layar dan terintegrasi dengan internet serta memiliki fitur – fitur pendukung dalam beraktifitas yang dapat digunakan kapan pun, dan tentunya dalam hal ini telepon genggam termasuk didalam sebuah kategori produk telematika dimana dijelaskan dalam peraturan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009.

D. Pengertian Garansi Resmi dan Tidak Resmi

Garansi merupakan salah satu Layanan pasca penjualan yang diberikan kepada konsumen setelah terjadinya sebuah transaksi penjualan. Garansi atau lazim pula disebut warranty adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Biasanya pelanggan sebagai pengguna terakhir dan penjual melengkapi pengisian data pada surat keterangan tersebut untuk kemudian dikirim ke produsen agar didaftarkan tanggal mulai periode garansi.

E. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen secara umum adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen, perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya

mensejahterakan masyarakat serta membangun kepercayaan masyarakat dalam melakukan perjanjian jual beli maka dibentuklah suatu aturan yang mengatur perlindungan konsumen

F. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum adalah suatu kecenderungan atau dasar-dasar yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula “menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu,

“ Di dalam Pasal 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa ada 5 asas perlindungan konsumen yaitu:

1. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan
Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan
Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum
Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

G. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hukum mengatur peranan dari para subjek hukum berupa hak dan kewajiban. Pengertian “ hak adalah suatu peran yang bersifat fakultatif artinya boleh dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, sedangkan pengertian kewajiban adalah suatu peran yang bersifat imperatif artinya harus dilaksanakan ”.⁸

⁸ Abdul Latif, 2012, *Peran BPSK) dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang*

Dimana dalam hal ini “ hubungan antara hak dan kewajiban saling berhadapan dan berdampingan karena di dalam hak terdapat kewajiban untuk tidak melanggar hak orang lain dan tidak menyalahgunakan haknya ”.⁹ Pada dasarnya hak dan kewajiban lahir karena adanya hubungan hukum. Sehingga jika berbicara soal hak dan kewajiban, maka harus kembali kepada undang-undang. “ Undang-undang dalam kajian hukum perdata, selain dibentuk oleh pembuat undang-undang (lembaga legislatif), juga dapat dilahirkan dari perjanjian antara pihak-pihak yang mempunyai hubungan hukum satu dan yang lainnya ”.¹⁰ Secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu “ hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan akhirnya hak untuk didengar ”.¹¹

H. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

“ Sebagai penyeimbang atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen dan kewajiban-

No 8 Tahun 1999, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada, hal. 62.

⁹ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Penerbit Transmedia Pustaka, Jakarta, hal. 22.

¹⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit

Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 18.

¹¹ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit Grasindo, Jakarta, hal.16

kewajiban yang harus dipenuhi konsumen serta untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha, maka kepada pelaku usaha diberikan juga hak dan kewajiban yang tercantum dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK ”.¹²

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertindak tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

I. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan

konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 3 UUPK telah dijelaskan mengenai tujuan dibentuknya UUPK, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen ”.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan.

¹²Ibid., hal. 33.

J. Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha

Dalam Pasal 8 Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan tentang perbuatan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha di antaranya:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, barang pengolaan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang baik atas barang tertentu.
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
11. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas yang tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut.
12. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi lengkap dan benar.
13. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Akibat Hukum Bagi Pelaku Usaha Yang Memperjualbelikan Telepon Genggam Tanpa Adanya Garansi Resmi

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Rudiansyah selaku Kasi Perlindungan Konsumen Kota Tenggara Jika dalam penjualan telepon genggam tersebut ada aduan masyarakat yang mengeluh atau kami sendiri mendapat laporan bahwa pelaku usaha yang menjual telepon genggam tersebut telah merugikan masyarakat maka dinas perdagangan akan melakukan tindakan kepada pelaku usaha berupa :

1. Peringatan lisan
2. Peringatan tertulis.
3. Penyitaan barang serta Pecabutan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Rudiansyah selaku Kepala Seksi Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian Tenggara menyatakan pendapat bahwa selama ini sampai dengan tahun 2019, pada prinsipnya sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang ada dalam peran dinas perdagangan sangat penting untuk mengawasi dan menindak para pelaku usaha yang nakal berdasarkan aturan yang berlaku, namun Dinas Perdagangan selama ini tidak pernah melakukan

pengecekan, pengawasan serta penindakan barang elektronik berupa telepon genggam yang dijual di Tenggara secara bebas, hal ini dikarenakan tidak adanya konsumen Yang melaporkan / mengadukan ke dinas perdagangan Tenggara terkait dengan permasalahan telepon genggam illegal / tanpa garansi resmi, selain hal tersebut dapat dikatakan bahwa pada umumnya masyarakat di Tenggara tidak tau secara benar bahwa telepon genggam yang dijual oleh pelaku usaha tersebut melanggar peraturan dan tidak boleh diperjualbelikan, apabila konsumen menemui pelaku usaha yang memperjualbelikan telepon genggam illegal hendaknya selanjutnya masyarakat mengadukan hal ini kepada dinas perdagangan karena hal ini dapat merugikan konsumen, dan bagi dinas perdagangan sendiri akan lebih baik jika giat mensosialisasikan ke masyarakat agar melaporkan jika ada pelaku usaha yang memperjualbelikan telepon genggam tanpa garansi resmi serta dapat dilakukannya penyidikan, pengawasan dan pemantauan secara berkala, agar dapat ditegakannya akibat hukum / sanksi bagi pelaku usaha nakal yang menjual telepon genggam dengan tidak mematuhi aturan-aturan penjualan yang berlaku secara efektif.

B. Upaya penyelesaian bagi konsumen yang dirugikan akibat membeli telepon

**genggam tanpa garansi resmi
berdasarkan Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 tentang
perlindungan konsumen**

Upaya penyelesaian bagi konsumen apabila dirugikan akibat membeli telepon genggam tanpa garansi resmi,

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Gunadi selaku sekretaris di BPSK jika konsumen merasa dirugikan akibat hak-haknya tidak terpenuhi dalam pembelian telepon genggam maka konsumen berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 UUPK maka upaya yang pertama kali harus dilakukan oleh konsumen adalah mendatangi pelaku usaha dengan membicarakannya secara baik-baik, jika upaya pertama gagal dan tidak membuahkan hasil bagi konsumen maka dalam hal ini berdasarkan UUPK sendiri memberi dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Berdasarkan UUPK, penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan. Karena sejak awal, para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum dan konsumen dapat memilih jalan penyelesaian di luar pengadilan. Hal ini dipertegas dalam Pasal 45 ayat (2) Undang – Undang Perlindungan Konsumen

tentang Penyelesaian Sengketa, yang mengatakan: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Dengan demikian berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara-cara sebagai berikut :

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan Umum

Untuk cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan sendiri dapat ditempuh dengan berbagai cara, berdasarkan UUPK dalam Pasal 52 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu:

a. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga, suatu pihak luar yang netral terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang

b. Arbitrase
Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Dalam mencari penyelesaian sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

c. Konsiliasi
Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif, dalam penyelesaian masalah dengan memakai metode konsiliasi seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah - masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam

menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menguraikan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang penulis peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Setiap pelaku usaha yang memperjualkan telepon genggam pintar maka sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 maka telepon genggam masuk dalam kategori sebagai produk telematika yang dalam peredaranya wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dapat dikenakan sanksi administrative berupa pencabutan surat izin usaha perdagangan (SIUP),
2. Upaya penyelesaian yang dapat diambil konsumen jika merasa dirugikan salah satunya adalah dengan mengadukan langsung ke pelaku usaha atas kerugian yang diderita, UUPK, yang mengatur tentang perlindungan konsumen menegaskan dalam pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha maka UUPK memberikan suatu pilihan bagi konsumen untuk memilih dua macam ruang penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan mengacu kepada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku, sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui badan penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 cara yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil-hasil pembahasan yang dikemukakan penulis, maka beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah :

1. Pelaku Usaha disarankan untuk mematuhi segala peraturan yang ada. Mereka harus mengikuti semua prosedur dan tahapan yang ada untuk melakukan seluruh kegiatan usahanya serta Dinas Peragangan Tenggara hendaknya melakukan pemeriksaan, pengawasan serta penegakan bagi pelaku usaha secara berkala dan akan lebih baik jika bukan hanya untuk

smartphone namun untuk semua produk Elektronik dan Telematika harus dilakukan pengecekan apakah barang yang dijual sudah sesuai standar aturan yang berlaku atau belum.

2. Masyarakat dituntut untuk menjadi konsumen yang cerdas, cermat dan teliti dalam memilih telepon genggam pintar agar tidak dirugikan serta bagi pelaku usaha hendaknya diupayakan untuk beretika baik dalam memperjualbelikan telepon genggam pintar kepada konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan atau tidak terpenuhinya hak-hak dalam kegiatan jual beli hendaknya melapor ke lembaga atau instansi terkait seperti Dinas Perlindungan Konsumen, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Hal ini selain berguna untuk melindungi hak konsumen perorangan, juga akan memberikan pemahaman hukum Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha lainnya. Sehingga akan menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat dan berkesinambungan

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU BACAAN

Abdul Latif, 2012, *Peran BPSK dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi*

*Konsumen Berdasarkan
Undang-Undang No 8
Tahun 1999, Yogyakarta,
Universitas Gadjah Mada.*

Adrian Sutedi, 2008 *Tanggung
Jawab Prodruk Dalam Hukum
Perlindungan Konsumen*
Penerbit Ghalia Indonesia,
Bogor.

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo,
2004, *Hukum Perlindungan
Konsumen*, Penerbit PT Raja
Grafindo Persada, Jakarta.

B. WEBSITE

Muh.Hamdani, *Artikel Garansi
Toko Distributor dan Resmi
Tinjauan Berdasarkan Hukum
Islam*,
<http://hamdanisekumpul.blogspot.com>.

Shidarta, *Garansi dalam
Layanan Purnajual dan
Perlindungan Konsumen*,
[http://business-
law.binus.ac.id/2015/10/14/garan
si-dalam-layanan-purnajual-dan-
perlindungan-konsumen](http://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen).

Wikipedia Indonesia, *Garansi*,
<https://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>