

Ketidaksesuaian Antara Pemenuhan Jaminan Garansi Dengan Garansi Yang Diperjanjikan

Nadhira Yasmine Faluni¹, Siti Nurlaeli Al Fadilah², Dara Berlianti³, Muhammad Ageng Cahyo Sambodo⁴, Anak Agung Gede Divpra Kusuma Aryuntra⁵, Farahdinny Siswajanti⁶

¹⁻⁶ Universitas Pakuan Siliwangi

Email: nadhira.yasminefln3113@gmail.com¹, sitinurlaeli437@gmail.com², darabrntii25@gmail.com³, magengcahyos@gmail.com⁴, widedivpra@gmail.com⁵, farahdinny@unpak.ac.id⁶

Jl. Pakuan Rt.02/06 Tegallega, Kec. Bogor Tengah Kota Bogor, Jawa Barat

Korespondensi penulis: nadhira.yasminefln3113@gmail.com

Abstract: *The rapid growth of technology in both conscious and unconscious man has depended on technology in all aspects of his life. Because technology items are quite expensive and prone to damage, a guarantee (guarantee) becomes an attraction for consumers so that at least the expensive items they have bought are protected within a certain time and guaranteed quality. However, often in fulfillment of the warranty does not match the warranty promised by the business operator when purchasing the product. This article is intended to share information with the public about the warranty and protection, and the ways or steps that the public can take when faced with the issue of mismatches between warranty fulfillment and the promised warranty. In this research we used a normative juridical study methodology with library information collection procedures. Regarding this problem, the government has made a legal product, namely Law Number. 8 Year 1999 on consumer protection in which a person controls a warranty, which, if the public may be harmed by such discrepancies, he or she has the right to bring this to law through the Consumer Dispute Resolution Agency or through a public court.*

Keywords: *Discrepancy, Warranty, Guarantees*

Abstrak: Pertumbuhan teknologi yang sangat pesat menciptakan manusia secara sadar maupun tidak sadar telah bergantung terhadap teknologi dalam seluruh aspek kehidupannya. Dikarenakan barang-barang teknologi yang cukup mahal dan rentan rusak, adanya suatu jaminan (garansi) menjadi daya tarik bagi konsumen agar setidaknya barang mahal yang telah dibelinya mendapat proteksi dalam waktu tertentu dan dijamin kualitasnya. Namun seringkali dalam pemenuhan garansi tersebut tidaklah sesuai dengan garansi yang dijanjikan oleh pelaku usaha saat pembelian produk. Artikel ini ditulis ditujukan untuk membagikan penjelasan kepada masyarakat tentang garansi serta perlindungannya, dan cara atau langkah yang dapat diambil masyarakat apabila dihadapkan pada persoalan ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan. Dalam riset ini kami memakai tata cara studi yuridis normatif dengan prosedur pengumpulan informasi lewat kepustakaan. Terhadap permasalahan tersebut, pemerintah telah membuat suatu produk hukum yaitu UU Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang di dalamnya mengendalikan mengenai garansi, yang mana jika masyarakat mungkin dirugikan karena adanya ketidaksesuaian tersebut ia berhak untuk membawa hal ini ke ranah hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun melalui pengadilan umum.

Kata Kunci: Ketidaksesuaian, Jaminan, Garansi

LATAR BELAKANG

Pada masa kini dunia telah berada di era modern yang mana perkembangan teknologi berada di titik perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan yang sangat pesat ini memiliki dampak yang sangat besar bagi umat manusia dalam bidang ilmu pengetahuan, sosial budaya, dan sosial ekonomi.

Akibatnya secara sadar maupun tidak sadar manusia sangat bergantung terhadap teknologi dalam menjalani dan memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Seperti kebutuhan transportasi untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lain, handphone untuk digunakan

Received November 25, 2023; Accepted Desember 28, 2023; Published Maret 31, 2024

* Nadhira Yasmine Faluni, nadhira.yasminefln3113@gmail.com

sebagai alat komunikasi jarak jauh, serta barang elektronik lainnya yang digunakan untuk menunjang kehidupan sehari-hari.

Dikarenakan dalam pembuatan alat teknologi membutuhkan usaha, penelitian, waktu, dan biaya yang tidak sedikit tentulah barang-barang teknologi ini memiliki harga yang tidak murah dan bukan merupakan barang yang bisa dibeli setiap saat oleh masyarakat secara umum. Namun sayangnya banyak dari barang-barang teknologi rentan rusak dan memerlukan perawatan khusus, bahkan kerusakan pada barang tersebut terkadang bukan hanya dikarenakan kesalahan konsumen tetapi juga karena kesalahan dalam proses produksi oleh produsen.

Karena harga yang relatif mahal dan barangnya yang rentan rusak tentu para konsumen memerlukan suatu jaminan agar setidaknya barang mahal yang telah dibelinya mendapat perlindungan dalam jangka waktu tertentu. Karena itu para produsen dalam memasarkan suatu barang teknologi biasanya disertai dengan garansi produk salah satunya untuk menarik perhatian konsumen.

Akan tetapi dalam kenyataannya pemenuhan garansi tersebut sering kali tidak sesuai dengan garansi yang diperjanjikan oleh produsen. Seperti contoh kasus di mana penjual tidak mau tanggung kerusakan terhadap TV yang rusak padahal masih dalam masa garansi yang diperjanjikan, tentunya hal ini akan menimbulkan kerugian pada konsumen. Maka dari itu dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pemerintah telah membuat produk hukum terkhusus dalam hal memberi suatu perlindungan hukum terhadap konsumen yang kemudian dituangkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Maka dari itu pada penelitian ini kami akan membahas :

1. Apa itu garansi dan bagaimana perlindungannya?
2. Penyebab terjadinya ketidaksesuaian pemenuhan jaminan garansi?
3. Bagaimana langkah hukum terhadap ketidaksesuaian pemenuhan jaminan garansi dengan yang diperjanjikan?

METODE PENELITIAN

Dalam riset ini kami menerapkan tata cara riset yuridis normatif yang merupakan riset dengan cara mengkaji serta menekuni informasi sekunder (kepuustakaan) lewat pendekatan perundang-undangan yang mana riset ini bersifat deskriptif analisis, artinya bahwa pembahasan dalam penelitian ini disajikan dengan memberikan gambaran pada suatu data secara sistematis, lengkap, serta terperinci. Setelah itu terhadap informasi tersebut dianalisis dengan teori-teori ilmu hukum.

Selain itu dalam penelitian ini kami menggunakan penelitian kepustakaan yaitu metode pengumpulan data melalui dokumen-dokumen tertulis, dokumen elektronik, adapun dokumen

pendukung lainnya yang bersangkutan dengan penelitian ini. Serta kami menggunakan analisis secara kualitatif dengan cara menjabarkan kalimat-kalimat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dipahami oleh masyarakat luas.

PEMBAHASAN

GARANSI DAN PERLINDUNGAN HUKUM

1. Garansi

Menurut Pasal 1316 KUHPer garansi ialah sebuah surat keterangan dari suatu produk yang diperjual belikan yang menyatakan bahwa produk tersebut dijamin dalam jangka waktu tertentu bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan oleh pihak produsen atau pelaku usaha.¹ Garansi merupakan bentuk kesepakatan di antara kedua belah pihak yang berupa jaminan dari penjual bahwa suatu barang yang diperjualkan tidak ada kerusakan atau cacat yang tidak diketahui, biasanya garansi ini memiliki jangka waktu tertentu.

Lalu menurut salah seorang ahli yaitu Fandy Tjiptono, ia mengatakan bahwa garansi adalah sebuah janji yang di dalamnya terdapat tanggungan pelaku usaha atas produknya kepada konsumen, di mana apabila barang yang telah dibelinya ternyata tidak dapat beroperasi sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan maka para konsumen akan diberikan ganti kerugian. Lebih lanjut Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat 3 indikator garansi, yaitu :

1. Jaminan terhadap kualitas produk;
2. Jaminan untuk memberikan perbaikan atas kerusakan (Reparasi);
3. Jaminan untuk memberikan ganti kerugian.²

Maka dari penjelasan yang telah dijabarkan di atas garansi dipandang sebagai kewajiban dan didasarkan atas sebuah perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dalam penjualan produk, yang mana dalam perjanjian dapat menentukan bagaimana kualitas dari produk apakah sudah sesuai seperti yang telah dijanjikan atau belum sehingga pelaku usaha harus menyediakan ganti rugi sebagai remunisasi bagi konsumen mengenai terjadinya sebuah kerusakan yang tidak diketahui.

Terdapat beberapa jenis garansi yang melekat pada suatu produk di antaranya garansi global, garansi resmi, garansi distributor (tidak resmi), serta garansi toko.

1. Garansi global atau yang sering disebut juga dengan garansi internasional merupakan salah satu dari beberapa garansi resmi yang mana garansi atas produk

¹ Indonesia, Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1316

² Halima Tussyakdiah S, "Pengaruh Harga Dan garansi Lifetime Terhadap Putusan Pembelian Produk Tupperware Pada Desma Tupperware Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Ditinjau Dari Ekonomi Syariah", tersedia di : uin-suska.ac.id, diakses tanggal 28 November 2023.

tersebut bisa diklaim di berbagai negara, dengan syarat negara tersebut termasuk ke dalam wilayah yang masih menjadi cakupan dari perusahaan pembuat produk (produsen);

2. Garansi resmi merupakan garansi yang diberikan secara langsung oleh perusahaan pemilik produk (produsen). Garansi jenis ini umumnya memiliki masa garansi yang cukup panjang bisa satu tahun atau lebih. Garansi ini hanya bisa diklaim di negara tempat barang tersebut dibeli;
3. Garansi distributor (tidak resmi) merupakan garansi yang diberikan distributor langsung terhadap barang yang didatangkan tidak secara langsung diambil dari produsen sehingga barang tersebut tidak mendapat garansi resmi dari produsen. Garansi ini memiliki jangka waktu yang relatif singkat serta tempat klaim garansi tersebut juga terbatas yang mana hanya dapat diklaim pada jaringan distributor saja;
4. Garansi toko atau yang bisa disebut dengan garansi penjual merupakan garansi yang diberikan oleh toko di mana kita membeli sebuah produk. Garansi toko umumnya diberikan beberapa hari saja dengan tidak menghilangkan garansi resmi dari produk tersebut, sehingga produk akan memiliki dua garansi sekaligus.

Garansi-garansi ini hanya dapat diklaim jika produk yang telah diperoleh atau dibeli mengalami suatu kerusakan atau terjadi masalah lainnya, akan tetapi kerusakan pada barang yang dimaksud bukanlah kerusakan yang disebabkan oleh human error seperti produk yang jatuh, terkena air, patah, dan penyebab lainnya.

Garansi hanya dapat diklaim apabila kerusakan yang terjadi disebabkan memang karena produk tersebut cacat, baik karena kesalahan produksi maupun karena kesalahan dalam proses distribusi. Seperti saat membeli TV baru lalu hanya dalam beberapa hari pemakaian layar TV tersebut rusak (bukan karena human error).

Hal yang demikian sudah diatur dalam Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memaparkan bahwa terhadap pelaku usaha yang memproduksi barang dapat dilepaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang telah dialami oleh konsumen, apabila:

- a. Produk tersebut secara nyata terbukti tidak seharusnya diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat terhadap barang tersebut baru muncul belakangan;
- c. Cacat pada produk tersebut timbul akibat pelaku usaha yang menaati ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Produk tersebut cacat sebab kelalaian dari konsumen;

- e. Cacatnya produk timbul setelah kadaluwarsanya masa garansi yang telah diberikan yaitu lewat dari masa, pakai dikit a penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau setelah berakhirnya jangka waktu yang disepakati.³

2. Perlindungan Hukum Terhadap Garansi

Dalam rangka untuk melindungi kepentingan konsumen pemerintah telah memiliki lembaga non kementerian yang bernama Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang memiliki tugas untuk memberikan pembinaan serta pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Selain itu BPKN juga mempunyai fungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan yang ditujukan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁴

Tugas pokoknya adalah untuk memberikan rekomendasi dan saran kepada pemerintah yang ditujukan untuk hal pengembangan kebijakan dalam ranah perlindungan konsumen, melakukan riset dan analisis terhadap regulasi hukum yang berlaku di dalam bidang perlindungan konsumen, serta melakukan studi terhadap barang dan/atau jasa yang berhubungan dengan keselamatan konsumen.⁵

Garansi merupakan salah satu dari banyaknya bentuk jaminan untuk melindungi para konsumen yang pengaturannya telah disusun dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini merupakan wujud implementasi dari Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 yang berperan sebagai dasar hukum utama perekonomian di Indonesia di mana pada pasal ini menekankan bahwasanya perekonomian di Indonesia diselenggarakan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat.

Untuk itu dibuatlah Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk melindungi kepentingan masyarakat sebagai konsumen, karena dalam hal ini kedudukan dari konsumen dapat dikatakan lemah karena mereka menjadi obyek dari aktivitas berniaga. Maka dari itu ada pun hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yang telah diatur di dalam Pasal 4 huruf h yang menjelaskan jika konsumen mendapatkan atau menerima barang maupun jasa yang tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan atau tidak sebagaimana mestinya, maka konsumen berhak untuk mendapatkan penggantian atas barang ataupun jasa tersebut, atau hak tersebut bisa dipenuhi dengan pemberian kompensasi, bahkan sampai pembayaran ganti rugi.⁶

³ Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 27

⁴ Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visimedia, 2008), hal. 70-72.

⁵ Ibid.

⁶ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 38.

Garansi semestinya bukan hanya meliputi kata sepakat dan juga hasil yang telah dilangsungkan oleh pelaku usaha bersama dengan konsumen.⁷ Namun juga meliputi tanggung jawab pelaku usaha yang timbul terhadap konsumen di dalam hal kerusakan yang tidak diketahui atau cacat yang terdapat di dalam suatu produk, yang mana hal ini telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen baik mengenai kewajiban pelaku usaha maupun hak-hak konsumen.

Terhadap tanggung jawab pelaku usaha juga telah ditegaskan di dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa apabila konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan dari mengonsumsi barang maupun jasa yang telah dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha harus menanggung konsekuensi dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang diderita oleh konsumen. Ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dapat berupa penggantian barang yang baru atau penggantian jasa yang sejenis maupun setara nilainya, berupa pengembalian uang, dan dapat juga berupa pemberian santunan atau perawatan kesehatan, hal ini telah termaktub dalam Pasal 19 ayat (2).⁸

Selain itu perlindungan terhadap garansi diatur di dalam Permen Perdagangan RI No. 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual, serta diatur juga di dalam Pasal 1504 jo. Pasal 1506 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus menanggung barang yang ia perdagangkan apabila terdapat cacat tersembunyi yang seandainya pembeli mengetahui cacat itu, barang tersebut tidak akan dibeli oleh konsumen.

Penyebab Ketidaksesuaian Antara Pemenuhan Garansi Dengan Garansi Yang Diperjanjikan.

Ada berbagai alasan yang menjadi penyebab terjadinya ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan, salah satunya dapat disebabkan oleh perbedaan interpretasi dari sisi konsumen dan dari sisi produsen atau distributor (pelaku usaha) terhadap syarat dan ketentuan garansi. Selain itu ketidakjelasan syarat garansi juga berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan harapan dari konsumen.

Pesoalan-pesoalan di atas bukanlah termasuk ke dalam perkara hukum, karena tidak terdapat salah satu unsur wanprestasi maupun unsur perbuatan melawan hukum. Persoalan tersebut terjadi hanya karena kesalahpahaman antara pemahaman konsumen tentang suatu

⁷ Shidarta, "Garansi Dan Perlindungan Konsumen", tersedia di : <https://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/>, diakses tanggal 29 November 2023.

⁸ Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 (1), (2).

jaminan garansi terhadap suatu produk dengan apa yang sebenarnya dimaksud oleh produsen atau distributor (pelaku usaha) terhadap jaminan garansi yang diberikannya.

Lalu di sisi lain, ketidaksesuaian ini juga dapat disebabkan oleh adanya perubahan kebijakan garansi oleh produsen atau distributor (pelaku usaha). Perubahan ini biasanya didasari oleh kesepakatan pada saat pembelian suatu produk yang di dalam surat garansinya terdapat klausula baku yang menyatakan bahwa “produsen/distributor dapat sewaktu-waktu mengubah syarat dan ketentuan klaim garansi” yang mana klausula baku tersebut cenderung menguntungkan pihak produsen atau distributor selaku pelaku usaha dan merugikan kepentingan konsumen.

Selanjutnya penyebab ketidaksesuaian lainnya adalah produsen atau distributor yang gagal memenuhi garansi yang telah diperjanjikan lalu juga terdapat pelaku usaha yang bermain curang dengan sengaja tidak menepati atau menolak memberikan jaminan garansi yang telah diperjanjikan sejak awal. Bahkan sebagian dari pelaku usaha tersebut sejak awal sengaja membuat promosi atau iklan yang mengelabui garansi terhadap suatu produk dengan maksud untuk menarik perhatian calon konsumen sehingga calon konsumennya akan tertipu dan terkelabui untuk membeli produk miliknya.

Terhadap ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan yang disebabkan oleh perubahan kebijakan garansi yang semena-mena oleh pelaku usaha, pelaku usaha yang gagal memenuhi jaminan garansi, pelaku usaha yang tidak menepati atau menolak untuk memberikan jaminan garansi yang telah diperjanjikan, serta pelaku usaha yang membuat iklan dengan mengelabui jaminan garansi terhadap suatu produk, maka persoalan-persoalan tersebut termasuk ke dalam perkara hukum karena mengandung unsur wanprestasi dan unsur perbuatan melawan hukum. Sehingga mendapatkan perlindungan hukum dan konsumen yang dirugikan atas ketidaksesuaian berdasarkan alasan-alasan di atas dapat menindaklanjuti persoalan ini melalui jalur hukum.

1. Perubahan Kebijakan Garansi Secara Sepihak dari Pelaku Usaha

Dalam hal perubahan kebijakan garansi yang semena-mena oleh pelaku usaha yang didasarkan pada klausula baku mengenai kebijakan pelaku usaha yang dapat mengubah syarat dan ketentuan garansi sewaktu-waktu dapat termasuk ke dalam perbuatan melawan hukum, karena telah menyalahi ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara tegas menyatakan bahwa pencantuman klausula baku pada perjanjian jual beli yang berisi bahwa konsumen diwajibkan untuk tunduk kepada peraturan yang berupa aturan tambahan, aturan lanjutan maupun perubahan lanjutan, serta juga berupa aturan baru yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen

memanfaatkan jasa yang dibelinya merupakan perbuatan yang dilarang dan pencantuman klausula seperti itu merupakan suatu larangan.

Meskipun pada pasal yang telah disebutkan mengatur tentang larangan dalam pencantuman klausula baku termaksud untuk jual beli jasa dan bukan untuk jual beli barang, tetapi berdasarkan pasal itu kita mengetahui bahwa pelaku usaha dilarang untuk melakukan perubahan peraturan secara sepihak dalam masa seorang konsumen masih terikat pada peraturan tersebut akibat jual beli yang telah disepakati sejak awal, sehingga seharusnya pasal tersebut juga berlaku bagi jual beli barang. Dengan itu, perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku mengenai kebijakan tentang pelaku usaha dapat mengubah syarat dan ketentuan garansi sewaktu-waktu dan konsumen harus tunduk terhadap peraturan tersebut dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum.

Serta sebagaimana yang telah termaktub dalam Pasal 1320 KUHPerdara, salah satu syarat sah nya suatu perjanjian yaitu adanya kata sepakat. Dengan adanya perubahan peraturan garansi secara sepihak dilangsungkan oleh pelaku usaha yang meminggirkan kepentingan konsumen yang disebabkan pemenuhan garansi yang ia dapatkan tidak sesuai dengan garansi yang diperjanjikan, maka dapat disimpulkan bahwa perubahan peraturan garansi tersebut tidak berdasarkan kesepakatan di antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen, sehingga akibat hukumnya adalah perjanjian yang sudah dibuat dapat dibatalkan karena telah gagal memenuhi syarat sahnya perjanjian.

2. Pelaku Usaha Gagal Memenuhi Garansi

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pelaku usaha gagal dalam memberikan pemenuhan jaminan garansi yang meliputi ketidakmampuan keuangan perusahaan, manajemen yang tidak efektif, perubahan kondisi pasar, atau juga dapat dikarenakan masalah produksi yang tidak terduga. Yang mana faktor-faktor tersebut dapat secara signifikan memengaruhi kemampuan perusahaan untuk memenuhi janminan garansi kepada para konsumen.

Pada persoalan mengenai pelaku usaha yang gagal dalam memenuhi sebuah jaminan garansi yang sudah diperjanjikan, maka sebagaimana yang tertera di dalam Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen pihak pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan yang dilakukan oleh konsumen akibat haknya yang tidak terpenuhi.

Hal ini selaras dengan apa yang termuat di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menjelaskan bahwa seluruh perjanjian yang telah disepakati bersama secara sah berlaku

sebagai sebuah undang-undang bagi para pembuatnya, pasal tersebut merupakan implementasi dari sebuah asas hukum yaitu asas *pacta sunt servanda* yang berasal dari bahasa latin yang maksudnya adalah setiap perjanjian yang telah dibentuk harus dilaksanakan dan ditepati oleh pihak-pihak yang membuatnya dan berdasarkan hal tersebut maka pihak pelaku usaha sewajarnya mendapatkan konsekuensi atas kegagalannya dalam memenuhi sebuah jaminan garansi yang sudah diperjanjikan sejak awal.

Namun apabila pihak pelaku usahanya tidak melaksanakan tanggung jawab terhadap tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan dari konsumen maka ia sudah melakukan sebuah perbuatan yang melawan hukum dikarenakan sudah melanggar ketentuan pada Pasal 25 UUPK, sehingga terhadapnya bisa dijatuhkan sebuah sanksi administratif yang terdapat di dalam Pasal 60 UUPK. Sanksi tersebut dapat berupa penetapan dalam bentuk ganti rugi dengan jumlah maksimal sebesar Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

3. Pelaku Usaha Tidak Dapat Memenuhi atau Menolak Untuk Memenuhi Garansi Yang Diperjanjikan

Berikutnya terhadap ketidaksesuaian pemenuhan garansi dikarenakan pelaku usaha sendiri yang dengan sengaja tidak menepati atau menolak memberi garansi yang sudah diperjanjikan termasuk ke dalam perbuatan melawan hukum karena sudah menyalahi ketentuan dalam Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pihak pelaku usaha wajib memenuhi garansi yang sesuai dengan yang diperjanjikan dan bertanggung jawab terhadap tuntutan ganti rugi atau gugatan oleh konsumen akibat tidak memenuhi garansi yang telah diperjanjikan.

Pihak pelaku usaha yang tidak menaati ketentuan aturan dalam Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikenai suatu sanksi administratif yang mana sanksi tersebut berupa suatu hal penetapan ganti rugi dengan jumlah paling banyak sebesar Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4. Pemalsuan Iklan Garansi

Kemudian terhadap ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang telah diperjanjikan yang disebabkan oleh pelaku usaha yang dengan sengaja membuat periklanan yang mengelabui jaminan garansi terhadap suatu produk dengan tujuan untuk menarik perhatian calon konsumennya (sejak awal pelaku usaha telah berniat curang dengan membuat iklan yang bohong), sudah menyalahi aturan dalam Pasal 17 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana dalam ketentuannya pelaku usaha

tidak diperbolehkan untuk memproduksi reklame yang mengakal-akali atau menipu tentang jaminan garansi terhadap suatu produk.

Karena itu pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 62 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diancam dengan pidana penjara dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda dengan besaran paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Tidak hanya itu, dalam Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa terhadap pelaku usaha yang dikenakan Pasal 62 UUPK, dapat juga dikenakan sanksi tambahan atau hukuman tambahan yang dapat berupa perampasan barang tertentu, lalu dapat juga berupa sanksi tambahan yang didasarkan pada pengumuman keputusan hakim, kemudian juga dapat berupa pembayaran ganti kerugian, berupa penghentian kegiatan tertentu yang mana kegiatan tersebutlah yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, lalu dapat dikenakan sanksi yang mengharuskan untuk menarik barang yang telah diedarkan, serta sanksi tambahannya dapat berupa pencabutan izin usaha.

Langkah Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Jaminan Garansi

Dalam hal terdapat ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan yang mana hal tersebut menimbulkan kerugian di pihak konsumen, maka berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, para konsumen dapat mengambil langkah hukum dengan membawa persoalan ini lewat penanganan di luar pengadilan melalui BPSK atau dapat membawanya lewat penyelesaian di dalam pengadilan.

1. Di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan badan yang memiliki yurisdiksi dalam hal menangani dan menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Para konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan konsultasi dan meminta bantuan BPSK untuk menangani sengketa garansi mereka dengan pihak pelaku usaha dengan cara musyawarah untuk mufakat melalui sebuah mediasi, arbitrase, atau konsiliasi sesuai dari persetujuan antara kedua belah pihak.

Meskipun penyelesaian sengketa dapat dilakukan di luar pengadilan melalui BPSK, hal ini sama sekali tidak menghilangkan tanggung jawab pidana pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat tidak memberikan garansi sesuai yang diperjanjikan.

Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan merupakan upaya pertama yang bisa dilakukan konsumen dalam menuntut hak mereka yang dirugikan

oleh pelaku usaha. Namun apabila upaya yang telah dilakukan tidak berhasil dan dinyatakan demikian oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa, maka selanjutnya konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

2. Di dalam pengadilan melalui Badan Peradilan Umum

Upaya lain yang dapat ditempuh konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya yaitu dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri mengenai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha akibat tidak memenuhi garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Gugatan tersebut dapat diajukan ke Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum tergugat, yang dalam permasalahan ini merupakan pelaku usaha. Dalam hal pelaku usaha yaitu orang perseorangan maka gugatan diajukan ke Pengadilan Negeri wilayah di mana tergugat tinggal. Lalu apabila pelaku usaha berbentuk badan usaha, maka gugatan diajukan ke Pengadilan Negeri wilayah kedudukan hukum badan usaha tersebut.

Akan tetapi, untuk menempuh jalur pengadilan sangat kurang disarankan pada sengketa di antara pelaku usaha dan konsumen, terlebih pada kasus di mana objek sengketa merupakan barang elektronik hal ini karena tidak sebanding dengan biaya perkara dengan hak yang diminta.

KESIMPULAN

Garansi merupakan suatu jaminan kondisi dan kualitas suatu produk bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan yang diberikan dalam jangka waktu tertentu oleh pelaku usaha yang mana garansi tersebut telah disepakati antara pelaku usaha dengan konsumen pada saat pembelian produk.

Perlindungan hukum terhadap garansi telah banyak diatur di dalam peraturan perundang-undangan yang di antaranya diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Permendag RI No. 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual, serta diatur juga dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tepatnya pada Pasal 1504 jo. Pasal 1506. Hal ini sebagai bentuk upaya perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap hak-hak konsumen.

Ada berbagai alasan yang menjadi penyebab terjadinya ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan, di antaranya dapat disebabkan oleh perbedaan interpretasi mengenai ketentuan garansi, perubahan peraturan ketentuan garansi secara sepihak oleh pelaku usaha, pelaku usaha yang gagal memenuhi garansi, pelaku usaha

yang sengaja tidak memenuhi garansi, serta pelaku usaha yang membuat iklan yang mengelabui jaminan garansi suatu produk.

Maka jika konsumen merasa dirugikan oleh karena ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan konsumen dapat melakukan langkah hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dapat juga melalui gugatan ke Badan Peradilan Umum.

SARAN

Saran yang disampaikan pada penulisan ini ditujukan bagi pemerintah, di mana pemerintah disarankan untuk mengatur lebih lanjut ketentuan yang tertuang di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK agar pasal tersebut juga secara jelas ditujukan juga kepada jual beli barang, karena saat ini pasal tersebut hanya mengatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada jual beli jasa yang menyatakan bahwa konsumen tunduk kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, disaat konsumen masih dalam masa memanfaatkan jasa yang dibelinya. Hal ini bertujuan untuk mencegah pelaku usaha yang mengubah kebijakan garansi secara sepihak atau semena-mena yang menyebabkan ketidaksesuaian antara pemenuhan garansi dengan garansi yang diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen.

Serta pemerintah juga harus lebih gencar memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai upaya yang dapat dilakukan apabila masyarakat dihadapkan dalam persoalan garansi yang didapatkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Agar nantinya instrumen hukum yang telah dibuat untuk melindungi kepentingan konsumen dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. LN No. 75 Tahun 1959

_____. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. LN No. 23 Tahun 1847

_____. *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU Nomor 8 Tahun 1999. LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821

_____. Peraturan Menteri Perdagangan Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronik. Permendag Nomor 19 Tahun 2009.

Buku

- Miru, Ahmadi, Sutarman Yodo. 2007. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sardjono, Agus. 2014. Pengantar Hukum Dagang. Depok: Rajawali Pers.
- Simanggung Advendi dan Sari Elsi Kartika. 2005. Hukum Dalam Ekonomi. Jakarta: Grasindo.
- Susanto, Happy. 2008. Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan. Jakarta: Visimedia.

Skripsi

- S., Halima Tussyakdiah. (2020). Pengaruh Harga Dan garansi Lifetime Terhadap Putusan Pembelian Produk Tupperware Pada Desma Tupperware Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Ditinjau Dari Ekonomi Syariah. Skripsi. Uin Suska Riau. tersedia di: <https://repository.uin-suska.ac.id/28175/>.

Artikel Jurnal

- Angraini, Oktavia Eko, Windy Ratna Yulifa, dan Aris Prio Agus Santoso. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis. *Hubisintek, Vol. 1*, 161-167. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/HUBISINTEK/article/view/991>.
- Ginting, Roy Fachraby dan Rindam Bestari Saragih Galingging. (2021). Perlindungan Oleh Hukum Terhadap Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis. *Jurnal JURISTIC*, 2(2). https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Roy+Fachraby+Ginting&btnG=#d=gs_qabs&t=1702892785050&u=%23p%3DmdHmZTVVfOMJ.
- Muaziz, Muhamad Hasan dan Achmad Busro.(2015). Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak. *Jurnal Law Reform*, 11(1), 74-84. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=VoS1Z9M AAAAJ&citation_for_view=VoS1Z9MAAAJ:u5HHmVD_uO8C.
- Ndun, Inthan Juwita. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 1-17. https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=inthan+juwita+ndun&btnG=#d=gs_qabs&t=1702892869079&u=%23p%3DfUpmsm8JLuJJ.

Internet

- UGM, Alsa Local Chapter. (2023). Upaya Hukum Penolakan Klaim Garansi. Universitas Gadjah Mada. Tersedia di: <https://www.alsalcugm.org/single-post/upaya-hukum-penolakan-klaim-garansi>, diakses tanggal 29 November 2023.
- Shidarta. (2023). Garansi Dan Perlindungan Konsumen. Binus University. Tersedia di: <https://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/>, diakses tanggal 29 November 2023.