

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS GARANSI PRODUK
ELEKTRONIK BERDASARKAN PASAL 7 HURUF e UNDANG –
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN PADA PT. PLATINUM SUPPORT BCELL DI KOTA
BANDUNG**

Revaldi Gabry Alza Gustian ^{*)}
revaldigabryalza@gmail.com

Alis Yulia ^{*)}
alisyulia_68@yahoo.com

Ibnu Rusydi ^{*)}
averoos38@gmail.com

ABSTRACT

The conditions stated in the guarantee card are quite burdensome for the buyer because there are unilateral provisions that cannot be negotiated by a buyer, the position of the buyer can only accept it because they need it or in other words take it or leave it. However, here there is a breach of contract or default by PT. Platinum Support Bcell which did not respond to a consumer's complaint regarding the iPhone 6s warranty on behalf of Salsabila Aulia. The problem studied in this research is how to implement electronic product warranties based on article 7 letter e of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection at PT. Platinum Support Bcell in Bandung City, What are the obstacles faced in implementing electronic product warranties based on Article 7 letter e of Law number 8 of 1999 concerning Consumer Protection at PT. Platinum Support Bcell in Bandung City, How are the efforts made in implementing the guarantee provided by PT. Platinum Support Bcell is linked to Law number 8 of 1999 concerning consumer protection. This research uses the Descriptive Analytical method, namely research by writing down facts and obtaining a comprehensive picture of statutory regulations and linking them to legal theories in the practice of implementation involving problems. Using the Normative Juridical approach method, namely, research that emphasizes juridical aspects. The research stage is in the form of library research, namely using secondary data and field research, which is a way to obtain primary data. The results of this research show that PT. Platinum Support Bcell has not implemented the provisions of Article 7 Letter e of Law Number 8 of 1999 and has committed a default on the warranty considerations that it has made itself. The obstacles faced when consumers make claims through shops, sometimes the selling shop does not directly send the goods to the party, and there are some spare parts for goods sent by consumers that are rarely available on the market. Legal efforts that can be taken by consumers have the right to file a lawsuit through litigation and non-litigation channels. The author's advice in implementing the guarantee is that consumers should pay more attention to

^{*)} Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Galuh
^{*)} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh
^{*)} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

the goods they are purchasing, regarding the obstacles faced by the seller, the seller should fulfill the achievements stated in the guarantee book so as not to harm consumers, then consumers who are disadvantaged can report to the Consumer Dispute Resolution Agency or through advocacy.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Electronic Product Warranty*

ABSTRAK

Syarat-syarat yang tercantum dalam kartu garansi tidak sedikit yang memberatkan pembeli karena terdapat ketentuan yang sepihak yang tidak bisa di tawar oleh seorang pembeli, posisi pembeli hanya bisa menerima karena butuh atau istilahnya take it or leave it. Namun disini adanya cidera janji atau Wanprestasi yang dilakukan PT. Platinum Support Bcell yang tidak menanggapi keluhan suatu garansi Iphone 6s salah satu konsumen atas nama Salsabila Aulia. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan garansi produk elektronik berdasarkan pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada PT. Platinum Support Bcell di Kota Bandung, Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan garansi produk elektronik berdasarkan Pasal 7 huruf e Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada PT. Platinum Support Bcell di Kota Bandung, Bagaimana Upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan atas garansi yang diberikan PT. Platinum Support Bcell dihubungkan dengan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Analitis, yaitu penelitian dengan menuliskan fakta dan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai peraturan perundang-undangan dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktik pelaksanaannya yang menyangkut permasalahan. Dengan metode pendekatan Yuridis Normatif yaitu, suatu penelitian yang menekankan pada segi-segi yuridis. Tahap penelitian berupa penelitian kepustakaan yaitu dengan menggunakan data sekunder dan penelitian lapangan yaitu cara untuk memperoleh data yang bersifat primer. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa PT. Platinum Support Bcell belum melaksanakan ketentuan Pasal 7 Huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan melakukan suatu Wanprestasi atas konsideran garansi yang dibuatnya sendiri. Kendala yang dihadapi ketika konsumen melakukan klaim melalui tokoterkadang toko penjual tersebut tidak langsung mengirim barang ke pihak, dan ada beberapa sparepart dari barang yang dikirim konsumen jarang beredar dipasaran. Upaya Hukum yang dapat dilakukan Konsumen berhak melakukan gugatan melalui Jalur Litigasi dan Non Litigasi. Saran penulis dalam pelaksanaan garansi diharapkan konsumen lebih memperhatikan barang yang akan dibeli, perihal kendala yang dihadapi seharusnya pihak penjual memenuhi prestasi yang sudah tercantum dalam buku garansi agar tidak merugikan konsumen, lalu bagi konsumen yang dirugikan dapat melapor ke Badan penyelesaian Sengketa Konsumen maupun melalui advokasi.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Garansi Produk Elektronik

I. Pendahuluan

Seseorang biasanya mempertimbangkan untuk membeli sebuah handphone dengan harga yang jauh lebih murah dari tawaran sebelumnya untuk barang yang sama. Oleh karena hal itu para pelaku usaha mempunyai cara jitu untuk mengatasinya, yaitu dengan menjual sebuah handphone

dengan garansi distributor ataupun garansi toko (untuk handphone bekas). Mengenai harga yang ditawarkan oleh garansi distributor tersebut biasanya lebih murah dibandingkan dengan garansi resmi manufaktur, sedangkan untuk garansi toko tentu lebih murah karena barang yang dijual merupakan barang bekas pakai. Melihat kondisi perbedaan harga antara garansi resmi manufaktur dengan garansi distributor yang bisa sangat jauh dengan penampilan fisik menjadi salah satu alasan seorang calon pembeli lebih memilih membeli handphone dengan garansi distributor.

Keberadaan garansi ialah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibeli olehnya. Berdasarkan Pasal 7 huruf e pelaku usaha wajib memberi garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan. Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas. Pada dasarnya, garansi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi.¹⁾

Hak dan kewajiban para pihak sebaiknya ditentukan secara jelas, khususnya berkaitan dengan ganti kerugian dalam transaksi jual beli handphone antara penjual dengan pembeli. Hal itu tentu sangat berguna bagi konsumen sehingga merasa aman dan terlindungi terhadap kerugian barang yang timbul kelak akibat penggunaan barang. Perjanjian dalam hukum perlindungan konsumen antara penjual dengan pembeli (konsumen) dimulai sejak konsumen datang untuk membeli serta menggunakan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha kemudian menawarkan serta menjelaskan mengenai barang dan/atau jasa yang dibutuhkan konsumen setelah ada kesepakatan antara penjual dan pembeli.

Garansi tersebut mensyaratkan beberapa hal yang wajib di patuhi oleh seorang pembeli agar dapat meminta ganti kerugian terhadap barang yang dibeli ketika terjadi suatu masalah atau kerugian yang timbul atas suatu barang yang timbul setelah perjanjian jual beli dilakukan.

¹⁾Rachmadi. 2009. *Hukum Jaminan Keperdataan*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm 24

Syarat-syarat yang tercantum dalam nota maupun di kartu garansi tidak sedikit yang memberatkan pembeli karena terdapat ketentuan yang sepihak yang tidak bisa di tawar oleh seorang pembeli, posisi pembeli hanya bisa menerima karena butuh atau istilahnya *take it or leave it*. Syarat tersebut terkadang bisa dikatakan sangat berat untuk dilaksanakan pembeli dalam penggunaan barang sehingga garansi yang diberikan menjadi hilang sehingga ganti kerugian tidak bisa dilakukan secara sempurna. Meskipun ganti kerugian tidak bisa di berikan secara sempurna yaitu klaim langsung ke penyedia garansi, pihak penjual biasanya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen misalnya perbaikan langsung dari toko yang bersangkutan.

Permasalahan muncul ketika dalam praktek jual beli handphone bergaransi distributor, penjual tidak memberikan penjelasan yang cukup kepada calon pembeli mengenai status barang, cara klaim garansi, dan lain-lainnya bahwa handphone yang hendak di beli adalah handphone dengan garansi distributor. Dalam handphone dengan garansi distributor terkadang ditemukan pergantian asesoris penunjang sehingga barang yang dijual tersebut bisa bersaing dengan harga yang murah dikarenakan dalam sebuah handphone yang terdiri dari box yang didalamnya terdapat unit (handphone) dan perangkat-perangkat lainnya berupa charger, kabel data, headset, buku petunjuk terkadang ditemukan barang yang tidak asli, meskipun unit (handphone) yang dijual asli.

Perangkat penunjang handphone tersebut di ganti yang tidak asli supaya harga jual yang lebih murah dibandingkan dengan handphone bergaransi resmi ataupun garansi distributor lainnya. Meskipun perangkat penunjang tersebut tidak asli tetapi perangkat-perangkat yang telah di ganti tersebut masih tetap dapat digunakan. Orang yang terlanjur membeli tanpa diberitahukan sebelumnya oleh penjual tentang bagaimana kondisi Handphone garansi distributor dan terdapat unit yang sudah mengalami perubahan kelengkapan yang tidak asli (original) maka akan sangat dirugikan dan merasa tertipu.

Menurut Pasal 7 Huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen 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.

Apabila dalam praktek jual beli, pihak penjual sudah memberitahukan tentang handphone bergaransi distributor dan didalamnya terdapat penggantian kelengkapan alat-alat penunjang yang tidak asli dan pembeli setuju kemudian tetap membeli maka hal itu tidak masalah. Hal itu diperkuat dengan adanya tanda tangan persetujuan jual beli di nota jual beli. Guna menghindari peristiwa kerugian semacam itu maka diperlukan kejelasan posisi tanggung jawab pihak penjual handphone bergaransi distributor yang sudah dilakukan penggantian kelengkapan perangkat dalam sebuah unit handphone kepada calon pembeli yang hendak membeli barang agar tidak merugikan kedua belah pihak.

Kenyataannya salah satu konsumen yang bernama Salsabila Aulia membeli iPhone 6s baru yang bergaransi distributor Platinum Support Bcell karena sudah tidak tersedia garansi resmi untuk iPhone 6s, menurut keterangan penjual Iphone 6s yang di keluarkan oleh distributor Platinum Support Bcell adalah Handphone Refurbished resmi dari Apple inc. Namun jika dilihat dengan seksama ada beberapa hal sentimentil yang dapat di lihat bahwasannya Handphone yang di belinya itu bukan Refurbished melainkan Handphone Reconditioned yang dalam artian Handphone yang di perbaiki atau di perbaharui oleh pihak ke 3 dalam hal ini tidak resmi di bawah tanggung jawab Apple.inc.

Beberapa hari setelah pembelian terjadi kerusakan dibagian pinggir kanan atas handphone sehingga membuat cover handphone sedikit terbuka, pada kenyataannya saudari Salsabila tidak pernah menjatuhkan atau membenturkan handphone tersebut, bahkan selalu menggunakan silicon yang tebal agar aman. Terhitung 2 minggu setelah pembelian terjadi kendala

nomor IMEI (International Mobile Equipment Identity) dan sinyal Handphone tersebut hilang. Menurut keterangannya pada bulan Oktober, saudari Salsabila Aulia memutuskan untuk men-service Handphone miliknya ke Platinum Support Bcell karena Iphone 6s miliknya mati total setelah 2 bulan pemakaian, pihak platinum memberi kabar bahwa perbaikan paling lambat pengerjaan 1 bulan, namun pihak Platinum Support Bcell tidak kunjung memberi kejelasan atas tenggang waktu perbaikan yang telah di janjikan, akhirnya dengan waktu perbaikan selama 3 bulan Saudari Salsabila Aulia menerima handphone dari pihak Platinum Support Bcell namun dengan keluhan yang sama.

Garansi Distributor Platinum merupakan salah satu garansi yang cukup besar di Indonesia. Garansi Platinum berpusat di Jakarta. Di kios-kios penjual handphone banyak dijumpai handphone bergaransi Platinum.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian berisikan uraian tentang metode atau cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi. Metode penelitian ini berfungsi sebagai pedoman dan landasan tata cara dalam melakukan operasional penelitian untuk menulis suatu karya ilmiah yang peneliti lakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang tidak membutuhkan populasi dan sampel.²⁾

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat.³⁾ Penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder dan disebut juga penelitian kepustakaan.⁴⁾

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang mengungkapkan

²⁾Zainuddin Ali. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm.105

³⁾*Ibid.*

⁴⁾Ronny Hanitijo Soemitro. 1994. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurumateri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. hlm. 9

peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.⁵⁾ Deskriptif analitis merupakan metode yang dipakai untuk menggambarkan suatu kondisi atau keadaan yang sedang terjadi atau berlangsung yang bertujuan agar dapat memberikan data seteliti mungkin mengenai objek penelitian sehingga mampu menggali hal-hal yang bersifat ideal, kemudian dianalisis berdasarkan teori hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁾

Dalam penelitian hukum normatif data yang digunakan adalah data sekunder.⁷⁾ Sumber data di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: Bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang berlaku⁸⁾ yaitu Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

a. Bahan hukum sekunder yaitu merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer sebagaimana yang terdapat dalam kumpulan pustaka yang bersifat sebagai penunjang dari bahan hukum primer⁹⁾ yang terdiri dari:

- 1) Buku-buku;
- 2) Jurnal;
- 3) Majalah;
- 4) Artikel;
- 5) dan berbagai tulisan lainnya.

b. Bahan hukum tersier yang memberikan informasi lebih lanjut mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.¹⁰⁾

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*Library Research*). Studi ini dilakukan dengan jalan meneliti dokumen-dokumen yang ada, yaitu dengan bahan hukum dan informasi baik

⁵⁾*Ibid.* hlm.105

⁶⁾*Ibid.* hlm.223

⁷⁾Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm. 23-24

⁸⁾*Ibid.* hal.13

⁹⁾*Ibid.*

¹⁰⁾*Ibid.*

yang berupa buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan mencari, mempelajari dan mencatat serta menginterpretasikan hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian.¹¹⁾

Teknik pengumpulan data sebagaimana diuraikan menurut Bambang Sunggono, langkah-langkah kunci yang dapat ditempuh untuk mendapatkan atau menangkap permasalahan penelitian, yaitu :

1. Lakukan analisis terhadap semua yang diperoleh, diserap, diketahui, atau yang telah diteliti. Hal ini dilakukan dengan cara:
 - a. Carilah kesenjangan dalam penjelasannya, atau carilah kesimpulan yang belum teruji;
 - b. Dapatkan konflik pendapat (polemik) tentang sesuatu hal;
 - c. Carilah saran kongkret yang harus diteliti lebih lanjut dari suatu laporan penelitian;
 - d. Selalu mempertanyakan kebenaran dari suatu prosedur inti atau rutin yang selalu dipakai setiap hari;
 - e. Baca, dengar, lihat, dan reflesikan dalam bentuk pertanyaan, misalnya : apakah, mengapa, bagaimana, dan seterusnya.
2. Membatasi atas dasar minat atau disiplin ilmu yang sedang digeluti;

Calon peneliti harus berbekal *scientific mind* dan *prepared mind*. Yang pertama dalam arti harus berpandangan obyektif, *independent* dan memiliki wawasan. Sedang yang ke dua dalam arti selalu siap untuk dapat menangkap permasalahan yang muncul selama melakukan observasi.¹²⁾

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam kategori-kategori dan satuan uraian dasar, sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data.¹³⁾ Analisis data yang akan dilakukan secara kualitatif. Kegiatan ini diharapkan akan dapat memudahkan dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas, menafsirkan dan kemudian menarik kesimpulan.

¹¹⁾Ronny Hanitijo Soemitro. *Op. Cit.*, hlm. 225

¹²⁾Bambang Sunggono. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers. hlm. 106.

¹³⁾Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. hlm. 280

Peraturan perundang-undangan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan logika berfikir dalam menarik kesimpulan yang dilakukan secara deduktif,¹⁴⁾ pada akhirnya dapat menjawab permasalahan penelitian ini.

Lokasi penelitian yaitu di Perpustakaan Universitas Galuh yang beralamat di Jalan R.E. Martadiata Nomor 150 Telp. (0265) 771048 Ciamis dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Manis Ciamis dan PT. Platinum Support Bcell, di Jalan Purnawarman Nomor 13, Sumurbandung, Bandung, Jawa Barat.

III. Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Konsumen melalui garansi, mendapatkan perlindungan hukum untuk menikmati pemakaian produk secara nyaman dan aman. Terhadap kerusakan yang dialami oleh produk pada masa garansi, konsumen dapat menuntut itikad baik dari pelaku usaha untuk melakukan perbaikan atas kerusakan tersebut.

Garansi adalah sebuah bentuk jaminan yang ditetapkan dengan undang-undang, khususnya dalam hal jangka waktu minimalnya. Perjanjian boleh saja menambahkan jangka waktu lebih daripada yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.¹⁵⁾

Garansi dapat berupa penggantian barang yang dibeli atau bentuk lain senilai barang tersebut, atau berbentuk layanan perbaikan kerusakan, atau berupa ketersediaan suku cadang yang original dari produsen yang sama (bukan pula dengan tata cara penggantian komponen barang secara rekondisi).

Garansi merupakan layanan yang diberikan pelaku usaha yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibelinya, selain itu garansi juga merupakan pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan layanan ganti kerugian kepada konsumen atas kerusakan yang dialami oleh produk selama masa garansi,

¹⁴⁾Jhonny Ibrahim. 2005. *Teori Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayu Media. hlm. 393

¹⁵⁾Salim. 2004. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa. hlm. 3

sepanjang tidak disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelayanan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi. Selain itu garansi juga sebagai salah satu upaya untuk melindungi kepuasan konsumen.

Mengenai ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada pembeli, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan ketentuan tersebut biasanya dibuat oleh pihak penjual sebelum transaksi sehingga pembeli tidak ikut andil dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu.¹⁶⁾

Pemberian garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital di era persaingan terbuka ini. Meningkatnya jumlah supply barang sejenis dengan berbagai macam kualifikasi mewajibkan konsumen untuk lebih cerdas dalam menentukan pilihan produk dan jasa. Pemberian garansi kepada konsumen (pembeli) pada prinsipnya sejalan dengan salah satu tujuan dasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa. Garansi seharusnya tidak hanya bergantung pada hasil kesepakatan antara para pihak yang terlibat dalam transaksi.

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”.

¹⁶⁾Andrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. hlm. 75

Keberadaan garansi ialah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibeli olehnya. Berdasarkan Pasal 7 huruf e pelaku usaha wajib memberi garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan. Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas. Pada dasarnya, garansi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi. Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”. Di sini secara spesifik disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memenuhi garansi yang diperjanjikan.

PT. Platinum Support Bcell adalah perusahaan yang berada di Kota Bandung, bergerak di bidang Importir barang elektronik khususnya handphone. PT. Platinum Support Bcell sebagai perusahaan yang bergerak dibidang importir barang elektronik, menyediakan pembelian handphone baru, servis handphone, penggantian sparepart dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Platinum Support Bcell yang diwakili oleh bapak Anto, tentang bagaimana pelaksanaan garansi produk elektronik yang dijual oleh PT. Platinum Support Bcell sebagai pemberi garansi apabila ada komplain dari konsumen, beliau menjawab biasanya yang terjadi dilapangan kebanyakan konsumen apabila ingin melakukan complain atas handphone yang bergaransi PT. Platinum Support Bcell kebanyakan melalui konter yang menjual lalu dari konter yang menjual handphone tersebut memberikan barang pada kami, tapi ada juga beberapa konsumen yang ingin klaim garansi langsung menghubungi dan datang pada kami.

Setelah itu kami mengecek kelengkapan surat dari konsumen baik itu kartu garansi maupun nota pembelian. Apabila garansi tersebut masih aktif

sejak pembelian maka kami akan memperbaiki handphone yang bermasalah dari konsumen, baik penggantian sparepart maupun jasa service.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak konsumen yaitu saudari Salsabila, saya mendapat jawaban bahwa ia menyatakan hal yang sama seperti yang sudah dituliskan dilatar belakang skripsi ini, bahwa pihak PT. Platinum Support Bcell tidak memberikan garansi sebagaimana yang telah tercantum pada buku garansi pada saat pembelian phone 6s.

Pihak pemberi garansi yaitu PT. Platinum Support Bcell tidak memberikan garansi dan tidak bertanggung jawab atas barang yang diperjualbelikan. Padahal barang yang diperjual belikan yaitu Iphone 6s, masih dalam jangka waktu yang diperjanjikan untuk mendapat garansi sesuai dalam buku garansi yaitu satu tahun, sedangkan kejadian pihak konsumen ingin klaim garansi baru dua bulan setelah pembelian barang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Platinum Support Bcell yang diwakili oleh bapak Anto, tentang apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan garansi yang ingin diklaim oleh konsumen, beliau menjawab ada beberapa kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan garansi, pertama apabila pihak konsumen melakukan klaim melalui toko yang menjual yang berarti tidak langsung mengajukan klaim ke PT. Platinum Support Bcell, terkadang toko penjual tersebut tidak langsung mengirim barang ke pihak kita (pemberi garansi) lalu selang beberapa hari atau minggu baru barang konsumen dikirim kekita untuk diperbaiki, sedangkan dari pihak konsumen banyak mengeluh tentang lamanya masa perbaikan barang, yang konsumen tidak tahu nyatanya dari pihak toko penjual barang sering tidak langsung dikirim ke pihak PT. Platinum Support Bcell.

Lalu kendala yang kedua ada beberapa *sparepart* dari barang yang dikirim konsumen jarang beredar dipasaran, jadi harus lama menunggu *sparepart* tersebut ada, sedangkan pihak konsumen hanya ingin barangnya cepat selesai diperbaiki.

Kendala yang dihadapi pihak konsumen, saudara Salsabilla yaitu pihak distributor tidak memberikan kabar terkait berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki *handphone*. Perlindungan hukum atas kerusakan iphone konsumen yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha adalah *spareparts* tidak memenuhi standar kualitas dengan *handphone* yang beredar resmi di pasaran, sehingga terjadilah suatu masalah akses *handphone* yang digunakan konsumen yang sangat mengecewakan barang yang didapatkan dari pelaku usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dengan PT. Platinum Support Bcell yang diwakili oleh bapak Anto, ketika saya bertanya tentang upaya apa yang dilakukan pihak PT. Platinum Support Bcell apabila terjadi kendala dalam pelaksanaan, beliau menjawab apabila terjadi kendala dalam operasional seperti pertanyaan sebelumnya ketika pihak toko penjual tidak langsung memberikan barang konsumen yang ingin klaim garansi, kami dari pihak PT. Platinum Support Bcell selalu melapor pada pihak toko penjual untuk disegerakan apabila ada barang konsumen yang ingin melakukan klaim garansi, jangan nunggu beberapa hari atau minggu dulu baru barang tersebut dikirim kekita untuk dilakukan perbaikan, karena yang konsumen tahu sejak barang itu diterima toko penjual maka barang itu langsung diperbaiki. Jadi apabila terlalu lama dari pihak toko penjual tidak kirim barang kepada konsumen tersebut maka konsumen banyak complain tentang lamanya masa perbaikan, dan kitapun dari pihak PT. Platinum Support Bcell sudah sering menjelaskan pada konsumen tentang hal ini apabila ada yang menanyakan berapa lama waktu perbaikan.

Lalu untuk upaya yang dilakukan untuk masalah *sparepart* seringkali *sparepart* yang dibutuhkan untuk memperbaiki *handphone* konsumen ini kosong atau sudah jarang beredar di pasaran, upaya yang biasa kami lakukan kami sudah mencari untuk *sparepart* tersebut ke berbagai toko yang menjual, ya memang terkadang *sparepart* ini sedang kosong dipasaran, sedangkan konsumen hanya ingin barang miliknya cepat selesai diperbaiki, jadi ya jalan keluar hanya dengan men-service

(memperbaiki) *sparepart* itu tanpa menggantinya dengan *sparepart* yang baru.

Berdasarkan wawancara dengan pihak konsumen Saudari Salsabilla, ia menjelaskan bahwa hal yang telah ia lakukan untuk mendapatkan haknya sebagai konsumen yang dirugikan yaitu dengan melaporkan kejadian tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bandung.

Kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan ialah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika. Khusus mengenai kartu jaminan itu sendiri, pemerintah memberikan batasan-batasan mengenai hal-hal apa saja yang seharusnya ada di dalam kartu tersebut guna untuk memberikan informasi yang jelas bagi konsumen. Batasan-batasan tersebut diatur dalam Pasal 3 ayat (2) Permendag ini, yang isinya sebagai berikut:

Kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

- a) Masa garansi;
- b) Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c) Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d) Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (Service Center);
- e) Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- f) Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Kejelasan mengenai masa garansi ini sangat penting bagi konsumen sebab dengan adanya masa garansi yang dicantumkan dalam kartu garansi maka konsumen dapat mengetahui berapa tenggang waktu yang mereka miliki untuk dapat mengajukan klaim jika ada kerusakan terhadap produk yang mereka beli. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan, ini juga merupakan hal yang tidak kalah penting karena dengan ini dapat diketahui biaya-biaya apa saja yang digratiskan.

Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*), nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri dan nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor dibutuhkan agar konsumen mengetahui tempat pengajuan klaim garansi.

Point c dalam dalam Pasal 3 ayat (2) yaitu pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi sebenarnya merupakan salah satu batasan garansi yang amat penting karena dengan adanya hal ini maka dapat diketahui mengenai apa yang digaransikan atau pelayanan purna jual apa yang diberikan, adanya pusat pelayanan purna jual (*service center*) dan adanya suku cadang yang tersedia jika suatu saat suku cadang produk yang dibeli oleh konsumen mengalami kerusakan. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 ayat (3) Permendag No.19/M-DAG/PER/05/2009, yang menentukan bahwa:

Pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa:

- a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
- b. Ketersediaan suku cadang;
- c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan
- d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Selanjutnya dalam No.19/M-DAG/PER/05/2009 ayat (4) Permendag ini disebutkan bahwa Pemberian pelayanan purna jual sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi produk yang telah diperbaiki oleh pusat pelayanan purna jual (*service center*) lain, selain yang tercantum dalam kartu jaminan.

Pengertian layanan purna jual dapat ditemukan pada Bab I Pasal 1 angka 12 Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia (KEPMENPERINDAG) Nomor 634/MPP/Kep/9/2002. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan Purna Jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen

terhadap barang atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Dalam Kepmenperindag ini dijelaskan bahwa semua barang yang dijual oleh produsen wajib memberikan pelayanan purna jual tanpa terkecuali.

Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 7 Huruf e Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berisi : “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 poin ini berarti pihak penjual wajib memberi garansi atas barang yang diperdagangkan. Selama masa garansi ini penjual wajib memberi layanan seperti yang telah disebutkan ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan yang telah tercantum dibuku garansi.

Sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang bermanfaatnya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan atau/atau fasilitas perbaikan;
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pada pelaksanaanya pihak pemberi garansi distributor ini tidak memenuhi apa yang tercantum dibuku garansi yang menyatakan : "Bcell original memberikan garansi produk yang dibeli selama satu tahun sejak tanggal pembelian".

Kendala yang sering dihadapi PT. Platinum Support Bcell diantaranya bisa jadi toko penjual barang tidak langsung mengirim ke pihak PT. Platinum Support Bcell untuk diperbaiki sedangkan konsumen selalu ingin barang miliknya cepat diperbaiki. Lalu kendala yang kedua seringkali *sparepart* dari *handphone* milik konsumen jarang ditemukan dilapangan dengan kata lain langka, oleh karena itu kenapa masa perbaikan tidak menentu berapa lamanya.

Penulis menemukan ada beberapa hal yang menjadi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan garansi Iphone pada PT. Platinum Support Bcell diantaranya:

1. Pihak pemberi garansi tidak memberi kabar berapa lama waktu perbaikan. Pihak pemberi garansi tidak memberi kabar berapa lama waktu yang diperlukan selama masa perbaikan, Pemberi garansi hanya diam dan tidak berkomunikasi dengan pihak konsumen, sehingga konsumen harus menunggu entah berapa lama sampai *handphone* miliknya selesai diperbaiki.
2. Pihak pemberi garansi memberikan barang dengan keluhan yang sama setelah diperbaiki. Kendala yang satu ini berdasarkan kejadian yang dialami pihak konsumen yaitu saudari Salsabilla, pada saat ia ingin mengklaim garansi ia datang ke toko tempat ia membeli lalu pihak toko menerima barang tersebut untuk diperbaiki dan hasilnya tidak ada kabar selama 3 bulan dan setelah menerima *handphone* yang diperbaiki, pihak konsumen masih mendapat hal dengan keluhan yang sama.

Pihak pemberi garansi dalam hal ini melakukan wanprestasi yang diatur dalam Pasal 26 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa : Pelaku usaha yang

memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Dalam buku garansi disebutkan bahwa : “Bcell original memberikan garansi produk yang dibeli selama satu tahun sejak tanggal pembelian. Garansi 12 Bulan untuk penggantian sparepart maupun jasa service.

Berdasarkan ketentuan yang dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPdata, dapat diketahui bahwa pelaku usaha dapat bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu.
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya yang bertentangan dengan undang-undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati. Berdasarkan yurisprudensi, melanggar kewajiban undang-undang tidak begitu saja merupakan perbuatan melanggar hukum, karena memiliki persyaratan tertentu, yaitu:
 - a. Dengan pelanggaran ini, kepentingan penggugat dilanggar atau diancam;
 - b. Kepentingan itu dilindungi oleh kewajiban oleh yang dilanggar;
 - c. Kepentingan itu termasuk yang dilindungi berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata;
 - d. Pelanggaran tersebut bersifat tidak pantas terhadap si penggugat, mengingat sikap dan perbuatannya sendiri;
 - e. Tidak ada alasan pembenar.

3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian. kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Ganti Kerugian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah ganti kerugian subjektif.
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian, artinya kerugian yang diderita oleh seseorang itu diakibatkan perbuatan orang lain.
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah yang dimaksud di sini adalah ada kesalahan dalam perbuatan atau tindakan hukum yang dilakukan.

Memperhatikan isi Pasal 1366 bahwa Setiap orang bertanggung jawab tidak hanya atas perbuatannya tetapi juga kelalaiannya dan kurang hati-hati. Dapat dikatakan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh seseorang akibat kesalahannya dalam melakukan suatu perbuatan tetapi seseorang juga bertanggung jawab atas kelalaian dan kurang hati-hatinya dalam berbuat. Dalam kaitannya dengan perbuatan pelaku usaha yang memasarkan produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonsia, perlu diselidiki lebih lanjut mengenai terpenuhinya unsur perbuatan melanggar hukum dalam perbuatan pelaku usaha tersebut. Untuk mengetahui hal tersebut, penulis menguraikannya di bawah ini:

1. Harus diselidiki bahwa ada perbuatan nyata yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dari hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa masih ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan nyata berupa

perbuatan yang tidak menyertakan kartu jaminan/garansi terhadap produk telematika dan elektronika yang mereka tawar.

2. Diselidiki mengenai adanya perbuatan melanggar hukum. Dengan adanya Permendag No. 19/M-DAG/PER/05/2009 yang mewajibkan agar pelaku usaha menyertakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan, dapat disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan perbuatan melanggar hukum.
3. Harus diselidiki lebih lanjut mengenai adanya kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengonsumsi produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual.
4. Harus dianalisis mengenai adanya hubungan antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya kartu jaminan/garansi yang disediakan pelaku usaha terhadap produknya maka konsumen harus mengeluarkan biaya sendiri untuk memperbaiki produk tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini, terdapat keterkaitan antara perbuatan melanggar hukum pelaku usaha dengan kerugian konsumen.
5. Harus dibuktikan mengenai adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Hal yang menjadi permasalahan dalam unsur ini yaitu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan pemasaran atau penjual produk tersebut dipasaran.

Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka masalah pembuktian mengenai adanya unsur kesalahan ini bukan lagi menjadi tanggung jawab konsumen melainkan menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Adapun isi Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur

kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan dan tanggung jawab pelaku usaha”. Jadi dalam hal ini pelaku usaha harus membuktikan mengenai tidak adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan dalam proses produksi, pendistribusian, dan pemasaran atau penjual produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan.

Upaya yang dilakukan atas kendala yang dihadapi atas garansi yang diberikan, beliau menjawab kami dari pihak PT. Platinum Support Bcell selalu meminta pada pihak toko penjual untuk disegerakan apabila ada barang konsumen yang ingin melakukan klaim garansi, jangan nunggu beberapa hari atau minggu dulu baru barang tersebut dikirim kekita untuk dilakukan perbaikan, karena yang konsumen tahu sejak barang itu diterima toko penjual maka barang itu langsung diperbaiki.

Lalu untuk upaya yang dilakukan untuk masalah *sparepart* seringkali *sparepart* yang dibutuhkan untuk memperbaiki *handphone* konsumen ini kosong atau sudah jarang beredar di pasaran, upaya yang biasa kami lakukan kami sudah mencari untuk *sparepart* tersebut ke berbagai toko yang menjual, ya memang terkadang *sparepart* ini sedang kosong dipasaran, sedangkan konsumen hanya ingin barang miliknya cepat selesai diperbaiki, jadi ya jalan keluar hanya dengan men-service (memperbaiki) *sparepart* itu tanpa menggantinya dengan *sparepart* yang baru.

PT. Platinum Support Bcell melakukan hal untuk mengatasi kendala yang terjadi, yang pertama persoalan tentang pihak toko penjual tidak langsung memberi barang milik konsumen ke PT. Platinum Support Bcell untuk diperbaiki, pihak PT. Platinum Support Bcell melakukan upaya dengan mewanti-wanti pihak toko penjual agar apabila ada barang konsumen yang ingin klaim garansi harus disegerakan dikirim ke PT. Platinum Support Bcell untuk diperbaiki secepatnya.

PT. Platinum Support Bcell melakukan hal untuk mengatasi kendala ketidaktersediaannya *sparepart* konsumen dipasaran pihak PT. Platinum

Support Bcell, selalu mencari untuk *sparepart* tersebut ke berbagai toko yang menjual, memang terkadang *sparepart* ini sedang kosong dipasaran, sedangkan konsumen hanya ingin barang miliknya cepat selesai diperbaiki, jadi jalan keluarnya hanya dengan *men-service* (memperbaiki) *sparepart* itu tanpa menggantinya dengan *sparepart* yang baru, walaupun hal ini menyalahi isi garansi yang tercantum :“garansi 12 bulan untuk penggantian *sparepart*”.

Lalu untuk upaya yang dilakukan konsumen Saudari Salsabilla ini berhubungan dengan upaya yang dapat dilakukan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen ibu Anggi Anggraini yaitu upaya yang dapat dilakukan dengan melapor ke BPSK dan melakukan Advokasi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, BPSK juga dapat berperan aktif untuk mewujudkan perlindungan konsumen yaitu dengan membantu meningkatkan kesadaran konsumen hak-hak dan kewajiban, melakukan penelitian serta pengujian, menerima pengaduan dalam bentuk apapun, dan juga melakukan tindakan mediasi dan advokasi langsung.

Upaya yang dapat dilakukan adalah Advokasi. Dalam hal ini tidak sebatas pada pengaduan atau melayangkan gugatan ke pengadilan (litigasi), namun juga termasuk meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-hak dan kewajibannya, melakukan sosialisasi, memberikan nasehat konsultasi kepada konsumen, koordinasi atau kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait, melakukan survei dan penelitian, dan juga upaya-upaya lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Advokasi digolongkan kedalam dua hal:

1. Advokasi Prefentif atau advokasi yang sifatnya penyelesaiannya tidak melalui jalur hukum (non litigasi)

2. Advokasi Kuratif advokasi yang sifatnya penyelesaiannya melalui jalur hukum (litigasi)

Maksimalisasi dua metode advokasi ini akan memperlihatkan efektifitas pendampingan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia dalam upaya melindungi kepentingan konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan atau telah dilanggar hak-haknya dapat langsung mengadu ke BPSK untuk ditindak lanjuti. Pengaduan tersebut dapat ditempuh konsumen dengan langsung menghubungi BPSK baik melalui pesawat telepon atau langsung ke kantor BPSK.

Keberadaan BPSK dengan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dimana badan ini merupakan peradilan kecil (small claim court) Pasal 49 ayat (1) UUPK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

Adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Sesuai dengan pasal 55 UUPK Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja.

Pihak yang bersengketa bisa memilih beberapa lingkungan peradilan. Lingkungan peradilan tersebut meliputi, penyelesaian di pengadilan dan luar pengadilan. Hal itu sesuai dengan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara bisa dilakukan melalui cara-cara berikut ini :

1. Cara damai. Jalan damai untuk menyelesaikan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan. Antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan. Penyelesaiannya terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Di dalam pasal tersebut terdapat

aturan syarat-syarat, kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat (dading).

2. Cara menyelesaikan sengketa lewat pengadilan.
3. Penyelesaian perkara lewat BPSK. Cara ketiga adalah lewat BPSK. Berikut alur penyelesaian sengketa melalui BPSK. Alur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebagai berikut:

a) Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan sebagaimana dijelaskan sebelumnya dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat. Selanjutnya permohonan tertulis dikirimkan atau diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai bukti telah menerima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Di formulir itu nantinya ada tanggal dan nomor pendaftaran. Kalau permohonan memenuhi kriteria, BPSK wajib memanggil tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampiri gugatan dari konsumen. Proses pemanggilan ini berlangsung paling lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk dan disetujui BPSK.

b) Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa

Tahap berikutnya—setelah tergugat memenuhi panggilan—kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya. Berikut ini metode yang bisa dipilih:

1. Mediasi.
2. Konsiliasi.
3. Arbitrase.

c) Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri dari dua jenis berikut ini.

1. Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsoliasi dan mediasi. Putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani pihak yang bersengketa.
2. Putusan BPSK untuk metode arbitrase. Berbeda dengan konsiliasi dan mediasi, arbitrase memuat putusan perkara perdata. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum.

Putusan yang didapatkan minimal harus membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Pun bersedia mengganti rugi akibat pencemaran barang yang diperdagangkan. Aturan ini juga berlaku untuk produk berupa jasa pelayanan. Dalam memberikan putusan akhir sekaligus sanksi pada sengketa konsumen, beberapa ketentuan ini harus dipatuhi, yaitu:

- a) Bentuk ganti rugi seperti yang tercantum dalam putusan sengketa konsumen bisa berupa pengembalian uang. Pun dapat berbentuk penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai sama serta setara perawatannya. (Pasal 19 Ayat (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen)
- b) Pemberian sanksi administrasi berupa ganti rugi maksimal senilai Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah). (Pasal 60 Ayat (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen)

Sanksi administrasi diberikan kepada pelaku usaha yang tidak mampu menyediakan fasilitas purna jual. Umumnya, berbentuk suku cadang, pemeliharaan, serta garansi sesuai perjanjian awal dengan konsumen. (Pasal 25 Ayat (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen).

IV. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

1. Pada pelaksanaan garansi, pihak pemberi garansi yaitu PT. Platinum Support Bcell tidak memberikan garansi dan tidak bertanggung jawab atas barang yang diperjual belikan. Padahal barang yang diperjual belikan yaitu Iphone 6s, masih dalam jangka waktu yang diperjanjikan untuk mendapat garansi sesuai dalam buku garansi yaitu satu tahun, sedangkan kejadian pihak konsumen ingin klaim garansi baru dua bulan setelah pembelian barang tersebut. Maka dari itu PT. Platinum Support Bcell belum dilaksanakannya Pasal Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 26 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Kendala yang dihadapi dalam permasalahan garansi ini, menurut hasil penelitian yaitu, pihak PT. Platinum Support Bcell tidak memberi kabar berapa lama waktu perbaikan dan pihak PT. Platinum Support Bcell memberikan barang dengan keluhan yang sama setelah diperbaiki. Lalu ketersediaan *sparepart* barang milik konsumen jarang ditemukan dipasaran.
3. Upaya Yang dilakukan dalam penyelesaian atas garansi yang diberikan PT. Platinum Support Bcell, dengan melakukan Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian, ada 3 cara dalam menyelesaikan kosumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika dan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

4.2. Saran-Saran

1. Mengenai Pelaksanaan Garansi yang diberikan PT. Platinum Support Bcell Atas Garansi Produk elektronik. Diharapkan konsumen lebih memperhatikan barang yang akan dibeli apakah barang itu sesuai atau barang rekondisi, kepada pelaku usaha untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang jelas, hendaknya

pemerintah lebih memperketat pengawasan terhadap barang beredar khususnya produk *handphone*.

2. Mengenai kendala dalam pelaksanaan garansi ini lebih ditekankan kepada pihak penjual, pihak penjual menginformasikan tentang barang garansi milik konsumen berapa lama waktu perbaikan, dan pihak penjual wajib memenuhi prestasinya sesuai yang dituliskan dalam buku garansi.
3. Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian atas garansi, hendaknya konsumen yang merasa di rugikan melakukan upaya hukum lanjutan untuk memperjuangkan haknya, baik melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ataupun melalui advokasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Andrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia;
- Bambang Sunggono. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers;
- Jhonny Ibrahim. 2005. *Teori Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayu Media;
- Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya;
- Rachmadi. 2009. *Hukum Jaminan Keperdataan*. Jakarta: Sinar Grafika;
- Ronny Hanitijo Soemitro. 1994. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurumateri*. Jakarta: Ghalia Indonesia;
- Salim. 2004. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa;
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada;
- Zainuddin Ali. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika;

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia (KEPMENPERINDAG) Nomor 634/MPP/Kep/9/2002;