

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Pelaku Usaha dan Konsumen

1. Pengetian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹

Penjelasan “Pelaku Usaha” dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian Pelaku Usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang –undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, pengecer dan lain sebagainya.² Cakupan luasnya pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang menampakkannya dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produser atau importir, tidak dapat ditentukan.³

2. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan untuk menggunakan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula dengan

¹Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, (Bandung, Citra Umbara, 2007), h. 3

²Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 57.

³Abdul Halim Barkatullah..., h. 38

kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁴

Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen di Amerika Serikat kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai.” Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat.”⁵ Baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai.

Pengertian konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni:

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶

Dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, antara lain:

- a. Konsumen komersial (*commercial consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen akhir (*ultimate consumer/ end user*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.⁷

Sebagaimana yang telah dijelaskan mengenai pembagian konsumen, maka ketiganya sama-sama berhak mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa yang baik serta membutuhkan perlindungan atas barang dan/atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen tidak merasa dirugikan akibat kelalaian atau itikad tidak baik oleh pelaku usaha terhadap konsumen.

⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Diadit Media, 2006), h.

⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti..., h. 23

⁶Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen..., h. 3.

⁷Zulham..., h. 17-18.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum utama dalam penyelesaian permasalahan dalam kasus-kasus yang merugikan konsumen akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka dalam menjalankan usahanya. Sudah sepantasnya pelaku usaha memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban yang dimiliki dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan akibat kelalaian dan itikad tidak baik dari pelaku usaha. Oleh karenanya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum untuk para konsumen sebagai hak-hak yang harus dihormati oleh pelaku usaha begitu pula pelaku usaha mempunyai hak yang harus dihormati oleh para konsumen diimbangi dengan kewajiban yang dibebankan terhadap keduanya, dimana hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen tersebut harus ditaati dan dilaksanakan secara seimbang.

Berikut ini adalah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang dibebankan oleh undang-undang tentang perlindungan konsumen.

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam sejarahnya, pada tahun 1962, hak-hak konsumen telah dicetuskan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy, yang disampaikan dalam kongres Gabungan negara-negara Bagian di Amerika Serikat, hak-hak tersebut meliputi:

- a. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- b. Hak memilih (*the right to choose*).
- c. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*).
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁸

Kemudian pada tahun 1975, hak-hak konsumen yang telah dicetuskan tersebut dimasukkan dalam program konsumen *European Economic Community* meliputi:

- a. Hak perlindungan keamanan dan kesehatan.
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi.
- c. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- d. Hak untuk penerangan.
- e. Hak untuk didengar.

⁸Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, h. 47-48.

Di Indonesia, hak-hak konsumen telah terkandung dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.⁹

Selain hak-hak konsumen, UUPK juga mengatur kewajiban konsumen untuk ditaati dan dilaksanakan antara lain:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁰

Dalam dunia perdagangan jenis perlindungan terhadap konsumen ialah garansi. Garansi merupakan bentuk penjaminan terhadap cacat tersembunyi dalam jual beli berupa perjanjian servis gratis, mengganti dengan barang baru sehingga salah satu pihak yang bertransaksi tidak merasa dirugikan. Dalam perjanjian garansi jual beli

⁹ Undang-undang RI No. 8 tahun 1999..., h. 5-6.

¹⁰ Abdul Halim Barkatullah..., h. 35.

penjual berkewajiban untuk memenuhi pelayanan garansi yang telah ditentukan. Hal ini termaktub dalam pasal 25 ayat (1) UUPK bahwa:

“Pelaku usaha dalam memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.”¹¹

Selain itu dijelaskan kembali pada ayat (2) bahwa pelaku usaha sebagaimana yang 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 fasilitas perbaikan.
- b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.¹²

Selain itu, dalam pasal 1338 KUHPerdara yang berbunyi:

*”semua perjanjian yang telah dibuat, secara sah adalah mengikat para pihak yang membuat sebagai undang-undang diantara mereka yang membuatnya.”*¹³

Dengan demikian, semua perjanjian yang telah dibuat berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak wajib untuk ditaati oleh kedua belah pihak yang membuat perjanjian dan secara terikat kedua belah pihak dilarang untuk melakukan wanprestasi yang dapat menimbulkan kerugian. Disisi lain, konsumen juga tidak dapat menuntut pelaku usaha atas kerugian yang diteritanya sehingga pelaku usaha terbebas dari tanggung jawabnya untuk menanggung kerugian konsumen, sesuai dengan pasal 27 undang-undang perlindungan konsumen yaitu:

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk untuk diedarkan.

¹¹ Undang-undang RI No. 8 tahun 1999..., h. 16.

¹² Undang-undang RI No.8 Tahun 1999..., h. 16.

¹³R. Subekti dan R. Tjitrosudibio..., h. 342.

- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari.
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang mengenai kualifikasi barang.
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.¹⁴

Ketentuan pasal 27 huruf e memberi masa tenggang waktu pelayanan penuntutan kepada konsumen yaitu masa kedaluarsa 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau waktu yang diperjanjikan (masa garansi) sehingga konsumen tidak dapat menuntut ganti kerugian kepada produsen apabila telah habis masa kedaluarsa dan masa garansi yang diperjanjikan. Dengan adanya ketentuan dalam pasal 27 ini pelaku usaha terbebas dari tanggung jawab kerugian yang diderita konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam upaya menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak pula dalam UUPK sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁵

Hak Pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha

¹⁴ Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999..., h. 17.

¹⁵ Undang-undang RI No. 8 tahun 1999..., h. 6.

tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan /atau jasa yang sama.

Selain hak-hak pelaku usaha, UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha, antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian atas penggunaan, pemakaian, pemanfaatan, barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁶

Dengan adanya pengaturan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen diharapkan agar konsumen dan pelaku usaha terhindar dari kemungkinan terjadinya konflik yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen maupun sebaliknya.

¹⁶Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PRENADAMEDIA, 2013), Edisi Revisi, h. 51-52.

C. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya, selain dibebani dengan hak dan kewajiban, pelaku usaha juga dibebani undang-undang perlindungan konsumen untuk tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Pengaturan perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha dalam mengedarkan dan memperdagangkan produk barang dan/atau jasa dimaksudkan agar pelaku usaha tidak melakukan hal-hal yang melanggar hak-hak yang diperoleh konsumen, bahkan cenderung akan merugikan konsumen atas barang dan/atau jasa yang diproduksinya.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 8 dan 9 tentang perlindungan konsumen telah mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagai berikut:

Pasal 8 ayat 1 dalam undang-undang ini menyatakan bahwa: “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak tercantum tanggal kadaluarsa dan jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “Halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. 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.

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁷

Pasal 8 ayat 2 undang-undang juga menegaskan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.¹⁸

Barang-barang yang dimaksud ialah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Larangan-larangan ini menurut Nurmadjito pada hakikatnya yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar dimasyarakat merupakan produk yang layak edar.

Pasal 8 ayat 4 menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Berdasarkan uraian pasal diatas, apabila pelaku usaha melanggar perbuatan yang telah dilarang dalam mengedarkan atau memperdagangkannya, maka pelaku usaha harus bersedia untuk menarik sebagian atau seluruh barang dan/atau jasa yang telah diproduksinya dari peredaran pasar sebagai bentuk pemberian sanksi administratif yang harus diterima oleh pelaku usaha. Selain itu dalam Pasal 9 ayat 1, dan 2, diterangkan mengenai perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan, suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan seolah-olah barang tersebut sebagai berikut:
 - a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu

¹⁷ Undang-undang RI No. 8 tahun 1999..., h. 7-8.

¹⁸ Undang-undang RI No. 8 tahun 1999..., h. 8.

- tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
- b) Barang tersebut dalam keadaan baik atau baru.
 - c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
 - d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
 - e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
 - f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
 - g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
 - h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
 - i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang-barang dan/atau jasa lain.
 - j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap.
 - k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan.
 - 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dilarang melakukan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.¹⁹

Pelaku usaha harus berikap jujur dan terbuka mengenai informasi yang berkaitan dengan tarif, kondisi sampai dengan jaminan atau hak ganti rugi atas produk yang ditawarkannya kepada konsumen sehingga konsumen merasa aman dan nyaman atas penggunaan produk yang diperolehnya serta mendapatkan produk yang diinginkan tanpa ada indikasi penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dalam pasal 10 UUPK, Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan,

¹⁹Undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., h. 9-10.

mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa.
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.²⁰

Sama halnya dengan ketentuan pada pasal 9 UUPK yang telah diuraikan, pada pasal 10 ini juga menyangkut larangan terhadap pelaku usaha. Ketentuan ini mengupayakan adanya perdagangan yang sehat guna memastikan produk yang diperjualbelikan dimasyarakat tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu sehingga bertanggung jawab.²¹ Dalam kamus ini diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawab serta menanggung akibatnya.

Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh manusia secara perseorangan akan tingkah laku atau perbuatannya baik disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga termasuk dalam perbuatan seseorang sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya dalam menanggung suatu akibat dari perbuatan yang telah dilakukannya.

Garansi secara garis besar ialah suatu jaminan perbaikan atau pergantian item atau bagian dari barang dan/atau jasa yang terdapat kerusakan. Ketentuan mengenai perjanjian ini terdapat pada pasal 1316 KUHPerdota. Pada dasarnya perjanjian garansi sama dengan perjanjian penanggungan, yaitu sama-sama adanya pihak ketiga yang berkewajiban memenuhi prestasi. Perbedaannya adalah pada perjanjian garansi kewajiban tersebut dicantumkan didalam perjanjian pokok yang berdiri sendiri.

²⁰Undang-undang RI No. 8 tahun 1999..., h. 10.

²¹Eli Wuria Dewi..., h. 66.

Sedangkan dalam perjanjian penanggungan adanya kewajiban memenuhi prestasi dari si penanggung apabila debitur wanprestasi tercantum dalam perjanjian *accessoir*.²²

Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Adapun dalam tanggung jawab produsen terdapat dua macam jaminan dalam praktik jual beli produk, antara lain:

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Jaminan Produk yang Tertulis (*Express Warranty*)

Express warranty ialah *a warranty created by the overt words or actions of the seller*, maka pernyataan yang dikemukakan produsen atau merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya. Hal ini penting, karena terkait dengan pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk berdasarkan informasi tersebut.

Dalam perkembangannya, pernyataan produsen terhadap produknya hanya diberlakukan bagi pembeli langsung (*immediate buyer*) yang bersifat eksplisit dan tegas. Namun prinsip tersebut dipandang tidak menguntungkan konsumen, maka pernyataan produsen terkait produknya tidak saja dalam kata-kata formal dan tertulis. Terkait dengan pernyataan penjual ketika menawarkan produknya kepada konsumen juga termasuk dalam janji produsen yang mengikat.

Express warranty tidak perlu ada kata-kata yang secara tegas berbunyi *warrant/guarrantee* (menjamin), namun cukup dengan adanya keterangan, janji, atau gambaran yang diberikan oleh penjual dan merupakan bagian dari perjanjian. Kecuali yang dikemukakan semata-mata adalah pendapat penjual, maka tidak dapat dianggap sebagai jaminan.²³

2. Tanggung Jawab Berdasarkan Jaminan Produk yang Tidak Tertulis (*Implied Warranty*)

Perkembangan hukum yang berorientasi pada perlindungan konsumen lahir bersamaan dengan prinsip *breach of warranty* (pelanggaran janji/jaminan) yaitu berdasarkan *implied warranty* yang memperluas tanggung

²²Adrian Sutedi, *Hukum Hak Tanggungan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h. 28

²³Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo..., h. 149.

jawab produsen. Terdapat dua jenis dalam *implied warranty*, yaitu:

- a. *Implied warranty of merchantability* yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen. Pedagang yang menjual produk yang tidak layak untuk dijual, sudah digolongkan telah melanggar *Implied warranty of merchantability*. Pelanggaran ini tanpa memperhitungkan apakah produsen mengetahui atau tidak kondisi barang sebelum dijual.
- b. *Implied warranty for a particular purpose*

Jaminan ini didasarkan pada asumsi bahwa produsen mengetahui bahwa produsen mengetahui tujuan khusus dari suatu produk berdasarkan *skill* atau *judgment* yang diberikannya. Oleh karena itu, konsumen percaya kepada produsen tentang barang yang dikehendaki konsumen.²⁴

Apabila dua orang yang bertransaksi jual beli dan tidak ada bukti (yang memenangkan salah satu pihak), maka yang dimenangkan adalah pernyataan (*warranty*) adalah suatu perjanjian kontraktual yang mengharuskan produsen untuk memperbaiki atau mengganti produk yang mengalami kerusakan selama masa garansi. Apabila pelaku usaha tidak memperbaiki atau mengganti produk yang mengalami kerusakan selama masa garansi, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif ke kas negara²⁵ sebagaimana telah dijelaskan dalam UUPK pada pasal 60 ayat 2, menyatakan bahwa sanksi administrasi yang diberikan adalah berupa penetapan denda paling banyak sebesar Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dijatuhkan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 19 ayat (2), dan ayat (3), pasal 20, pasal 25, dan pasal 26. Pasal-pasal tersebut adalah pasal yang menuntut tanggung jawab kerugian kepada konsumen yang dirugikan. Khususnya dalam hal ini ialah tanggung jawab pembayaran ganti kerugian akibat tidak menyediakan suku cadang atau fasilitas perbaikan pada pihak konsumen dan tanggung

²⁴Zulham..., h. 93-95

²⁵ Susanti Adi Nugroho..., 246.

jawab pembayaran kerugian akibat tidak memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Garansi mempunyai manfaat bagi kedua belah pihak, bagi konsumen, garansi melindungi dari membeli produk yang terdapat cacat atau kerusakan, sedangkan bagi produsen garansi membatasi klaim yang tidak rasional dari konsumen. Selain itu, garansi dapat dimanfaatkan sebagai alat promosi yang efektif karena masa garansi yang lebih lama dianggap memiliki kualitas yang lebih baik.

Jaminan secara umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu jaminan yang timbul karena undang-undang (jaminan umum) dan jaminan yang timbul karena perjanjian (jaminan khusus). Adapun dalam hal ini menjelaskan jaminan khusus. Jaminan khusus dibedakan atas dua macam jaminan, antara lain:

1) Jaminan yang bersifat perorangan

Jaminan ini ialah jaminan yang menimbulkan hubungan langsung pada perorangan tertentu, dan dapat dipertahankan terhadap debitur umumnya.

2) Jaminan yang bersifat kebendaan

Jaminan ini merupakan jaminan yang berupa hak mutlak atas suatu benda, yang berarti mempunyai hubungan langsung atas benda tertentu dari debitur, dapat dipertahankan terhadap siapapun, selalu mengikat bendanya, dan dapat dialihkan.²⁶

Dalam hal ini, garansi termasuk jaminan yang bersifat perorangan. Adapun jenis barang jaminan yang dapat diterima sebagai barang jaminan pada prinsipnya adalah barang bergerak, antara lain:

1. Barang-barang perhiasan: yaitu semua perhiasan yang dibuat dari emas, perak, platina, baik yang berhiaskan intan mutiara.
2. Barang-barang elektronik: yaitu *laptop*, TV, kulkas, radio, *tape recorder*, VCD/DVD, radio kaset.
3. Kendaraan: Sepeda motor, sepeda, mobil.
4. Barang-barang rumah tangga.
5. Mesin: mesin jahit, mesin motor kapal.
6. Tekstil.

²⁶Andrian Sutedi..., h. 27-31.

7. Barang-barang yang dianggap bernilai seperti surat-surat berharga dalam bentuk saham, obligasi, maupun surat-surat berharga lainnya.²⁷

Dengan demikian, garansi merupakan bentuk pelayanan yang sangat penting dan bermanfaat bagi konsumen. Dimana garansi menjadi sebuah perjanjian (ikatan) antara kedua belah pihak yang bertransaksi bahwa barang yang ditransaksikan tersebut bebas dari cacat-cacat tersembunyi.

²⁷Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga keuangan syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup), h. 397-398.

